H. Ayuntamiento Municipal de Totolapan Morelos
2013 - 2015

Manual de Procedimientos

DIF MUNICIPAL

Municipio de Totolapan
2013-2015
PUEBLO Y GOBIERNO CONSTRUYENDO EL PROGRESO

Totolapan, Mor, 30 de octubre de 2013

CONTENIDO

		Página
I	Autorización	**3**
II	Introducción	**4**
III	Políticas de Operación	**5**
IV	Simbología	**6**
V	Procedimientos	**7**
VI	Diagrama de Flujo	**10**
VII	Directorio	**11**
VIII	Hoja de Participación	**12**

I. AUTORIZACIÓN

AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 60 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos, se expide el presente Manual de Políticas y Procedimientos de la Secretaria Municipal, el cual contiene información referente a sus Políticas, Procedimientos y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

_____
Ing. Jesús Alfaro Ramírez
Presidente Municipal

REVISÓ

_____
Minerva Zamora Flores
Directora del DIF Municipal

APROBÓ

Art. 60 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos, publicado en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" No. 4272 del 18 de Agosto del 2003.

_____
Profa. Lorena Nolasco Pérez
Oficial Mayor

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Secretario del Ayuntamiento	No. de Páginas
30 de octubre de 2013	Arq. Fernando Peralta Avilés	70

II. INTRODUCCIÓN

La Administración Publica Municipal tiene la obligación de convertir los planes y programas en acciones y resultados concretos que beneficien a la Ciudadanía, por lo tanto se debe de contar con instrumentos que permitan realizar el trabajo de cada Área Administrativa de la mejor manera posible y ofreciendo la información completa para realizar los tramites correspondientes.

El personal encargado de cada Área así como la Ciudadanía en general deben de conocer los procedimientos, los requisitos y los pasos a seguir para obtener un servicio o un producto. De tal manera que este documento aporta en la difusión de la información necesaria en cuanto a procedimientos se refiere.

El presente Manual de Procedimientos tiene como propósito contar con una guía clara y especifica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades de las Áreas Administrativas del Municipio de Totolapan Morelos, describiendo paso a paso las operaciones que se ofrecen en cada Área.

La información aquí plasmada debe de ser conocida por los servidores públicos como encargados de la atención y por la ciudadanía como principal usuario de los servicios ofrecidos, de tal manera que este documento es una importante herramienta para ofrecer un mejor servicio y conocer las actividades desarrolladas en la Administración.

Es importante mencionar, que este documento está sujeto a actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica de la Administración o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad de la misma, con el fin de cuidar su vigencia operativa.

III. POLITICAS DE OPERACIÓN

Instancia de la Mujer

PROCEDIMIENTO: Gestión de Cursos de Capacitación (ICATMOR)

1. Cursos destinados a fomentar el autoempleo entre las mujeres del municipio.
2. Se atienden grupos de por lo menos 12 integrantes.
3. Cursos autorizados por el ICATMOR.

PROCEDIMIENTO: Gestión de Programas y Capacitación con el SNE

1. Programas y capacitaciones que buscan disminuir el desempleo del municipio.
2. Programas que buscan apoyar con infraestructura a los negocios del municipio.
3. Programas y capacitaciones autorizados por el SNE.

PROCEDIMIENTO: Gestión de Conferencias y Talleres para mujeres.

1. Fomento de actividades que buscan fortalecer las capacidades de las mujeres sobre sus derechos.
2. Fomentar la convivencia y la tolerancia en familia.
3. Temas de género y respeto a las mujeres.

Jornaleros Agrícolas

PROCEDIMIENTO: Escuela Temporal para niños y niñas hijos de jornaleros agrícolas migrantes.

1. La escuela funciona de agosto a noviembre.
2. Se beneficia a todos los niños y niñas hijos de jornaleros agrícolas.
3. Horario de 8:00 am a 2:00 pm

PROCEDIMIENTO: Atención a Jornaleros Agrícolas Locales.

1. Gestión de programas de SEDESOL para beneficio de los jornaleros agrícolas locales.

PROCEDIMIENTO: Funcionamiento del Albergue

1. solicitudes para infraestructura y equipamiento.

Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia

PROCEDIMIENTO: Asesoría Jurídica en Materia Familiar.

1. Asesorías jurídicas respeto a asuntos de carácter familiar
2. Orientación y Asesoría Jurídica. Respecto de los tramites juicios del orden familiar así como la canalización a las instancias y departamentos correspondientes que brindan estos servicios en el Sistema DIF Morelos

3. Prevención y Atención del Maltrato Infantil. Realizar las Investigaciones social, familiar, según sea el caso, en tiempo y forma de los reportes recibidos de maltrato infantil. Solicitar el Servicio.
4. Representar y velar por interés superior de los menores albergados y adultos mayores.
5. Realizar a los menores entrevistas de filtro para conocer la problemática familiar actual; supervisar el desarrollo de los menores en las áreas académica, social, higiene, conducta, estado emocional, participación en actividades del hogar, observar las relacione familiares: padre, madre, entre hermanos; supervisar las convivencias entre los miembros de la familia nuclear. Ser canalizados por el área de PREMAN, asesoría jurídica, adopciones, juzgados, ministerios públicos mediante oficio de comparecencia

PROCEDIMIENTO: Realización de Constancias de Hechos (comparecencias voluntarias) o Actas.

1. Canalización a la casa de la mujer, asesoría sobre violencia familiar.
2. Reportes de todo tipo de violencia, custodia de menores, pensión alimenticia, maltrato de adultos mayores. Investigación social y familiar de las personas reportadas.
3. Atención a menores receptores de violencia, así como a menores víctimas de algún delito, formulación de denuncias penales.

PROCEDIMIENTO: Celebración de Convenios en Materia Familiar (Varios).

1. Conciliación entre las partes. Agotar la conciliación entre las partes en el conflicto.
2. Elaboración de convenios de pensión alimenticia

PROCEDIMIENTO: Gestión de Programas.

1. Programa para la Prevención y Atención Integral del Embarazo en Adolescentes. Prevenir y atender los riesgos de exclusión social derivados del embarazo y la maternidad no planeada en la adolescencia, mediante platicas, cursos, canalización, talleres, y foros. Solicitarlo Fortalecer el desarrollo de las habilidades protectoras y la promoción de estilos de vida autogestora y de respuesta ante los riesgos psicosociales y las adicciones, mediante platicas, cursos, canalización, talleres, y foros.
2. Programa de Atención a la Salud del Niño. Mejorar los actuales niveles de salud de los niños, mediante la integración de los programas de control de las enfermedades que más frecuentemente puedan afectarlos.
3. Programa para la Prevención, Atención, Desaliento Erradicación del Trabajo Infantil Urbano Marginal. En coordinación con las instituciones públicas y privadas y organismos de la Sociedad Civil, prevenir los riesgos que enfrentan los menores en situación de calle y erradicar el trabajo infantil.
4. Estrategia Niños de Calle. Impulsar el enlace y la coordinación de esfuerzos entre los sectores público, privado y social, que previenen y atienden el fenómeno de la niñez en situación de calle y sus familias, a fin de dar solución y atención integral, a mediano y largo plazo a dicha problemática.

5. Estrategias Becas. Disminuir la deserción y bajo rendimiento escolar de los menores en riesgo de incorporarse al trabajo. Proporcionar la reincorporación de los menores trabajadores al Sistema Educativo para asegurar la continuidad de sus estudios.
6. Programa de Prevención, Atención, Explotación y Erradicación de la Explotación Sexual Comercial Infantil. Prevención, Atención, Explotación y Erradicación, la explotación sexual infantil mediante acciones conjuntas en los 33 municipios del Estado de Morelos de acuerdo a las características socio-culturales y demográficas de cada una de las entidades. dirigidas a la población vulnerable.
7. Prevención de Adicciones y Otros Riesgos Psicosociales en el Estado de Morelos con el Sistema de Transparencia Tecnológica Chimalli. Reducir la prevalencia de consumo de sustancias en las poblaciones intervenida, incluir de manera significativa en el desarrollo de las habilidades para la vida de los participantes y en su entorno social e inmediato.
8. Capacitación a Promotores Red de Prevención de los Riesgos Psicosociales del Estado. Detectar oportunamente el uso y abuso de sustancias adictivas en población de riesgo. Brindar orientación a los usuarios de Drogas a través de la Consejería Breve con base en el programa Ideas para la supervisión del consumo de drogas. Solicitar el Servicio.
9. Orientación y Canalización a Familias Adictos. Prevención y canalización oportuna del uso y abuso de sustancias adictivas en población de riesgo. Solicitar el Servicio.
10. Prevención de la Violencia Intra-Familiar. Prevención, atención y canalización oportuna de la población en general para la disminución de la violencia Intra-Familiar.

UBR

PROCEDIMIENTO: Terapia de lenguaje y aprendizaje

1. Se atiende a la población en general con problemas de aprendizaje y lenguaje.
2. El costo por terapia es $20. Se aplican descuentos del 50% y 100% dependiendo del estudio socioeconómico.
3. Previo a la terapia se necesita valoración médica.

PROCEDIMIENTO: Terapia Física

1. Se atiende a la población en general con problemas musculares, amputaciones, motrices
2. El costo por terapia es de $20 y $10. Se aplican descuentos del 50% y 100% dependiendo del estudio socioeconómico.
3. Previo a la terapia se necesita valoración médica.

PROCEDIMIENTO: Terapia Psicológica

1. Se atiende a la población en general con problemas de carácter psicológico.
2. El costo por terapia es $20. Se manejan descuentos del 50% y 100% dependiendo del estudio socioeconómico.
3. Previo a la terapia se necesita valoración médica.

PROCEDIMIENTO: Trabajo Social

1. Atiende a la población que ingresa a la UBR.
2. El estudio socioeconómico es gratuito

PROCEDIMIENTO: Consulta Médica

1. Población en general
2. Lunes de 6:00 pm a 8:00 pm
3. La consulta tiene un costo de $60
4. Descuentos del 50% y 100% dependiendo del estudio socioeconómico.

Vinculación de Programas

PROCEDIMIENTO: Entrega de Despensas

1. Inscripción al padrón de beneficiarios
2. Recepción de documentos Tutor: IFE, Comprobante de domicilio, Niños: Acta de Nacimiento, CURP, Peso, Talla.
3. Se entrega le despensa a los beneficiaros y se les cobra una cuota de recuperación ya sea de $17 (para menores de 5 años) y de $40 (para los niños menores de 1 año formula láctea).
4. Horario de 9am a 3:30 pm de Lunes a Viernes, Sábado de 9am a 12:30pm

PROCEDIMIENTO: Despensas de Desamparo

1. No tiene costo alguno.
2. Horario de 9am a 3:30 pm de Lunes a Viernes, Sábado de 9am a 12:30pm

PROCEDIMIENTO: Entrega de Despensas a los Centros de Asistencia Nutricional y Comunitario (CANYC)

1. Despensas solicitadas por escuelas o comunidades del municipio.
2. Los solicitantes integraran un comité.
3. Dispondrán de un local apropiado para resguardar despensas y equipo de cocina.
4. Cuota de recuperación de $125 la despensa y $8 por sobre de leche.

PROCEDIMIENTO: Entrega de Desayunos Escolares.

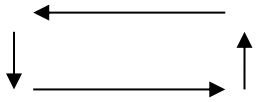
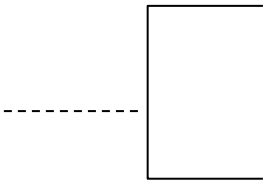
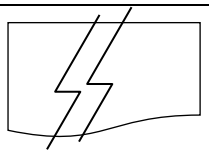
1. Entrega de documentos para el trámite correspondiente y que este en todo el orden.

PROCEDIMIENTO: Programa de Financiamiento de Obra Pública y Mejoramiento de Vivienda en Coordinación con Congregación Mariana Trinitaria.

1. Exponer a la ciudadanía el beneficio que se está presentando con la congregación y poder obtener material a bajo costo. (Tinaco, Cemento, Mortero, Laminas)
2. Requisitos asistir a la oficina con copia de su credencial de elector y la cuota total del material que está solicitando.
3. Se realiza el pago del material que se esté solicitando a la congregación para que el pedido sea mandado a tiempo y no hacer esperar a la población.
4. Se hace entrega del material a las personas que lo hayan solicitado.

IV. SIMBOLOGÍA

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio o Término.	Señala donde inicia o termina un procedimiento.
	Actividad.	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento.
	Decisión.	Indica las opciones que se pueden seguir, en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos.
	Conector.	Mediante el símbolo se puede unir, dentro de la misma hoja dos o más actividades separadas físicamente en el Diagrama de Flujo, utilizando para su conexión números arábigos, indicando la actividad con la que se debe continuar
	Conector de Página.	Similar al significado del símbolo anterior, solo que este se emplea cuando las actividades quedan separadas en diferentes páginas. Dentro del símbolo se utilizará un número arábigo que indicará la actividad a la cual continua el diagrama.
T	Archivo Temporal.	Indica que se guarda un documento/producto/insumo durante un período determinado.
D	Archivo Definitivo.	Indica que se guarda un documento, producto o insumo de forma permanente.
	Documento.	Representa un documento, formato o cualquier, que se recibe, elabora o envía.

Símbolo	Nombre	Descripción
	Líneas de Dirección.	Representa la ejecución opcional de una tarea dentro de la secuencia del procedimiento.
	Nota.	Se utiliza para indicar comentarios o aclaraciones adicionales a una actividad y se puede conectar a cualquier símbolo del Diagrama de Flujo en el lugar donde la anotación sea significativa. Dentro de este símbolo se puede informar: • Tiempo necesario para realizar cierta (s) por una instancia que esporádicamente intervenga en el procedimiento.
	Actividad Opcional.	Representa la ejecución opcional de una tarea dentro de la secuencia del procedimiento.
	Documento Opcional.	Representa un documento que dentro del procedimiento puede elaborarse, requerirse o utilizarse.
	Documento Destruido.	Indica la destrucción o eliminación de un documento, por no ser necesario.
	Proceso.	Indica el procesamiento de información.

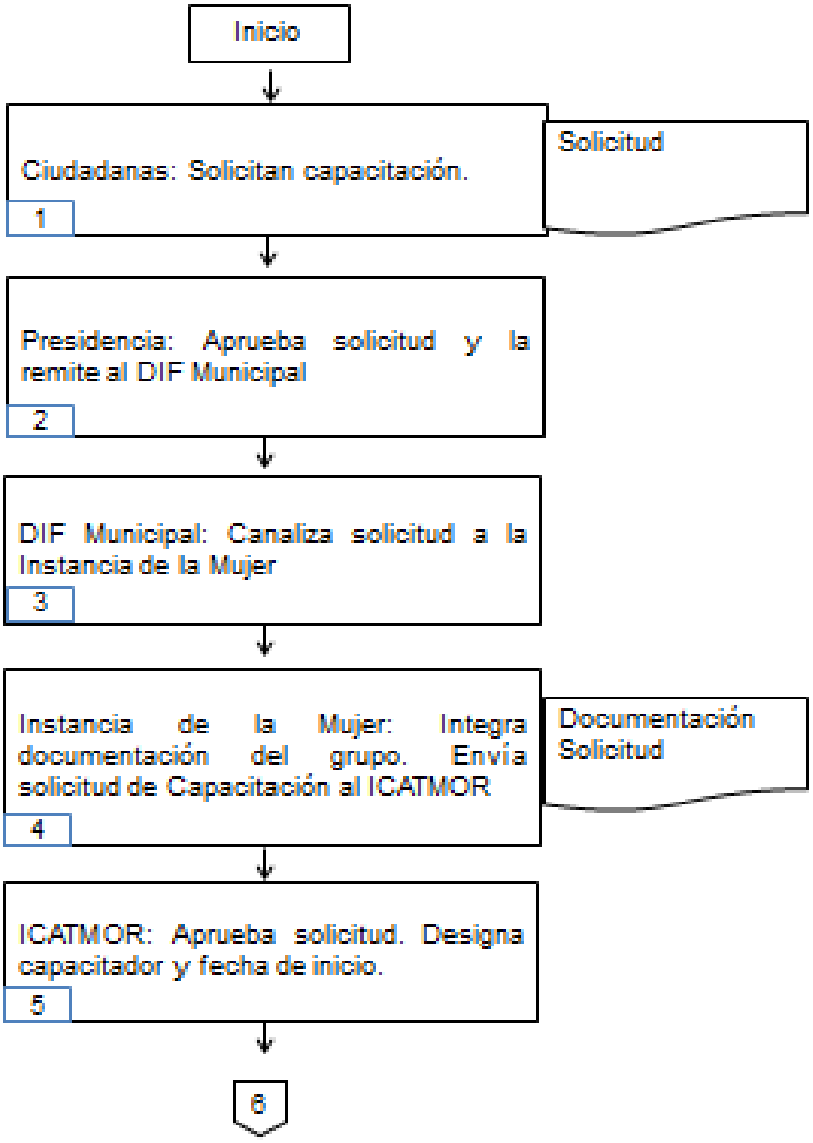
V. PROCEDIMIENTOS

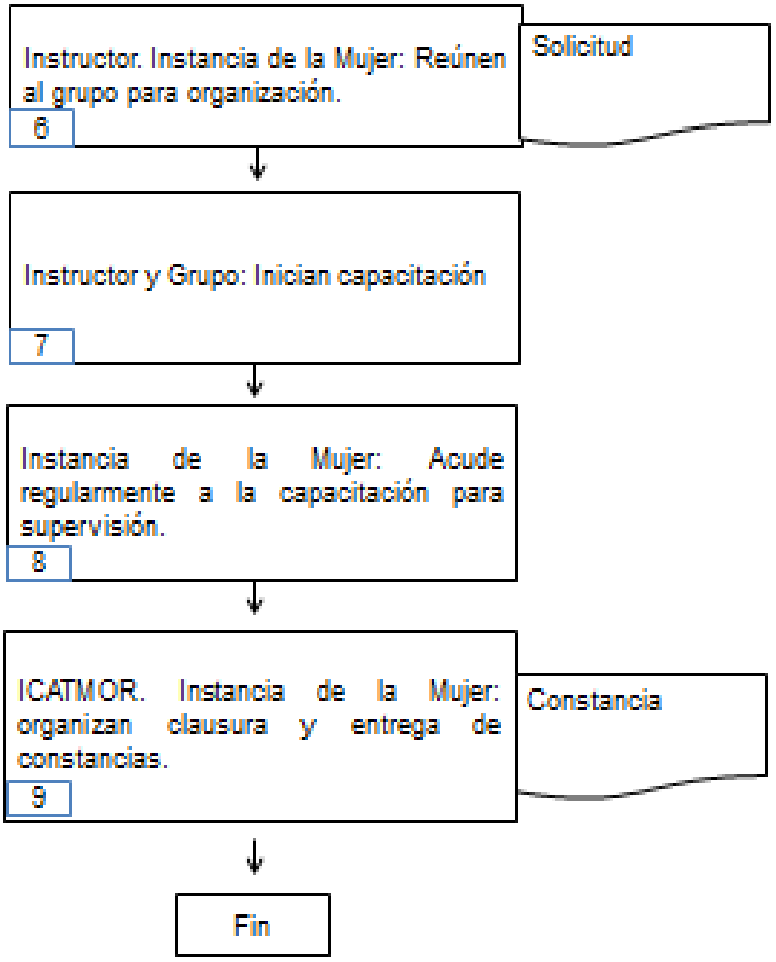
No. Procedimiento	Nombre	Clave	Total de Páginas
1	Gestión de Cursos de Capacitación (ICATMOR)	MT/DIF/P01	3
2	Gestión de Programas y Capacitación con el SNE.	MT/DIF/P02	4
3	Gestión de Conferencias y Talleres para mujeres.	MT/DIF/P03	3
4	Escuela Temporal para niños y niñas hijos de jornaleros agrícolas migrantes.	MT/DIF/P04	2
5	Atención a Jornaleros Agrícolas Locales.	MT/DIF/P05	2
6	Funcionamiento del Albergue.	MT/DIF/P06	2
7	Asesoría Jurídica en Materia Familiar.	MT/DIF/P07	3
8	Realización de Constancias de Hechos (comparecencias voluntarias) o Actas.	MT/DIF/P08	3
9	Celebración de Convenios en Materia Familiar (Varios).	MT/DIF/P09	4
10	Gestión de Programas.	MT/DIF/P10	2
11	Terapia de lenguaje y aprendizaje.	MT/DIF/P11	2
12	Terapia Física.	MT/DIF/P12	2
13	Terapia Psicológica.	MT/DIF/P13	3
14	Trabajo Social.	MT/DIF/P14	3
15	Consulta Médica.	MT/DIF/P15	2
16	Entrega de Despensas.	MT/DIF/P16	3
17	Despensas de Desamparo.	MT/DIF/P17	3
18	Entrega de Despensas a los Centros de Asistencia Nutricional y Comunitario (CANYC).	MT/DIF/P18	3
19	Entrega de Desayunos Escolares.	MT/DIF/P19	3
20	Programa de Financiamiento de Obra Pública y Mejoramiento de Vivienda en Coordinación con Congregación Mariana Trinitaria.	MT/DIF/P20	3

VI. DIAGRAMA DE FLUJO

1. Instancia de la Mujer

Procedimiento 1: Gestión de Cursos de Capacitación (ICATMOR)

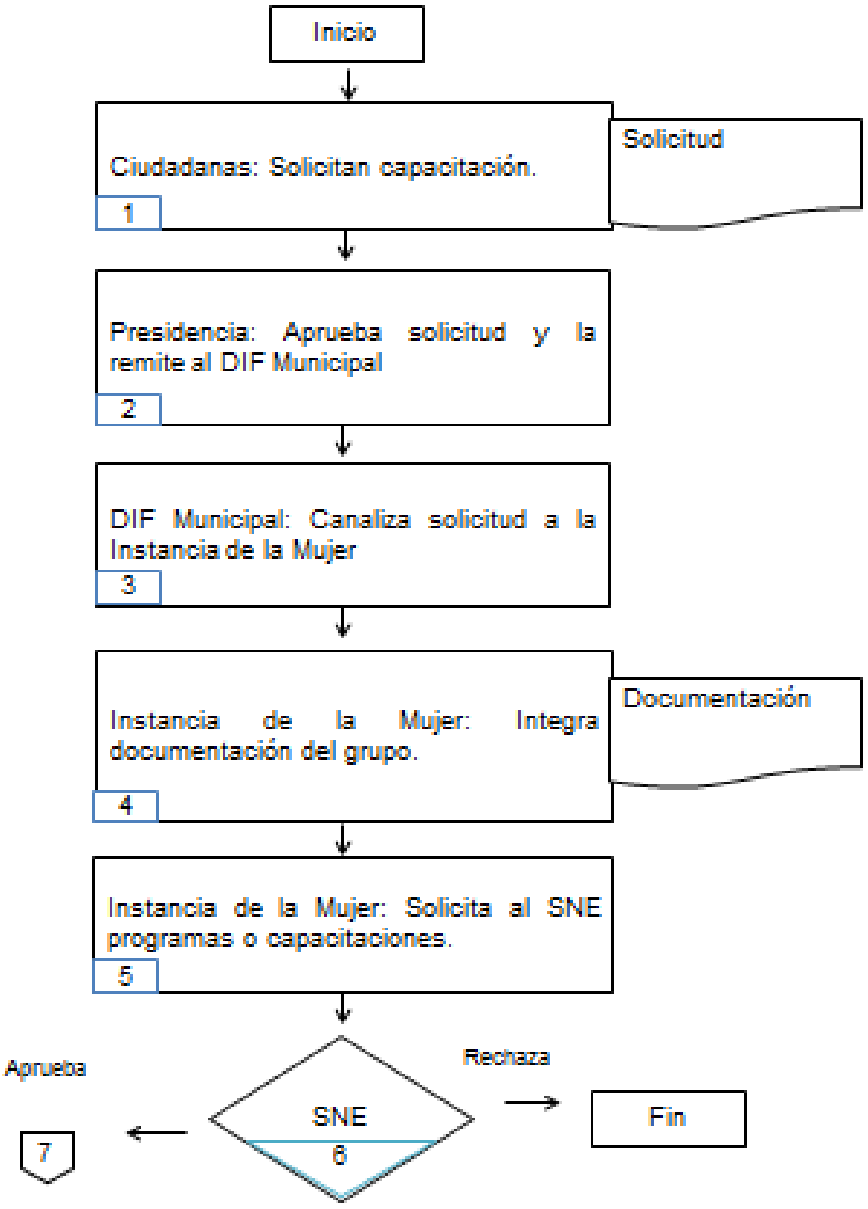


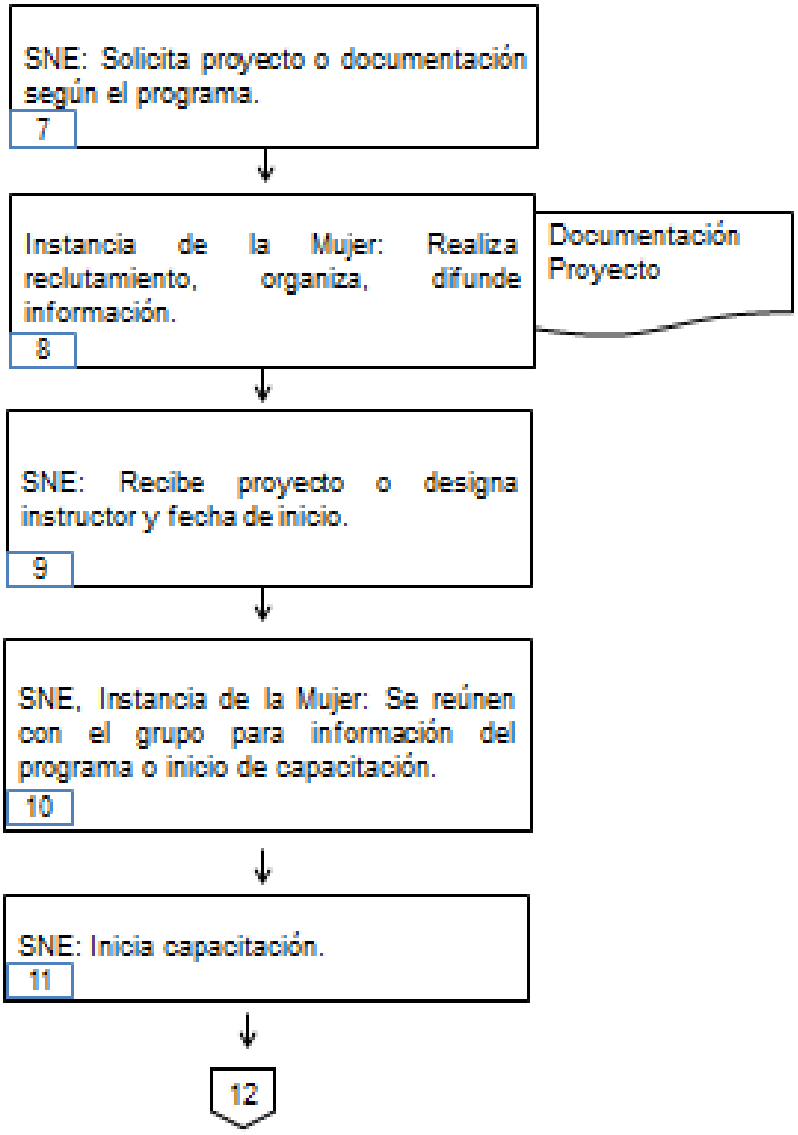

Instructor. Instancia de la Mujer: Reúnen al grupo para organización.
6
Solicitud
Instructor y Grupo: Inician capacitación
7
Instancia de la Mujer: Acude regularmente a la capacitación para supervisión.
8
ICATMOR. Instancia de la Mujer: organizan clausura y entrega de constancias.
9
Constancia
Fin

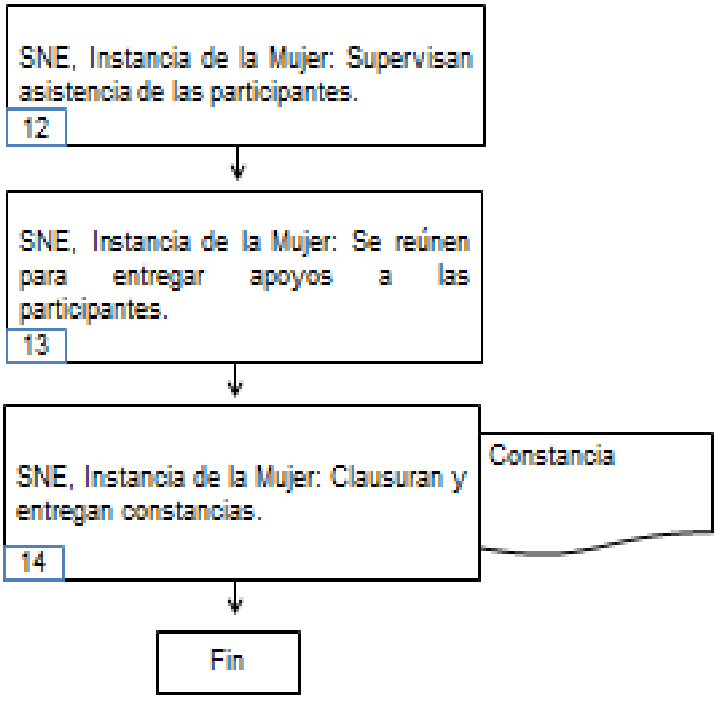
Descripción de Actividades
Procedimiento 1: Gestión de Cursos de Capacitación (ICATMOR)

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Ciudadanas	Solicitan capacitación al Presidente Municipal. (Grupo de por lo menos 12 integrantes)	Solicitud
2	Presidencia	Manda la solicitud autorizada a la presidenta del DIF.	
3	DIF Municipal	Canaliza solicitud a la Instancia de la Mujer.	
4	Instancia de la Mujer	Integra la documentación de las personas interesadas (documentos básicos: Acta de Nacimiento, CURP, Credencial de elector. Comprobante de Domicilio y Comprobante de Estudios). Envía solicitud al ICATMOR	Documentación y Solicitud al ICATMOR
5	ICATMOR	Aprueba solicitud. Designa capacitador y fecha de inicio.	
6	Instructor del ICATMOR. Instancia de la Mujer	Reúnen al grupo para organización de la capacitación: Lugar, días y hora, compra de material para capacitación.	
7	Instructor y grupo de personas	Inician la capacitación.	
8	Instancia de la Mujer	Acude regularmente a la capacitación para supervisar avances.	
9	ICATMOR. Instancia de la Mujer	Clausura y entrega de Constancia.	Constancia

Procedimiento 2: Gestión de Programas y Capacitación con el SNE



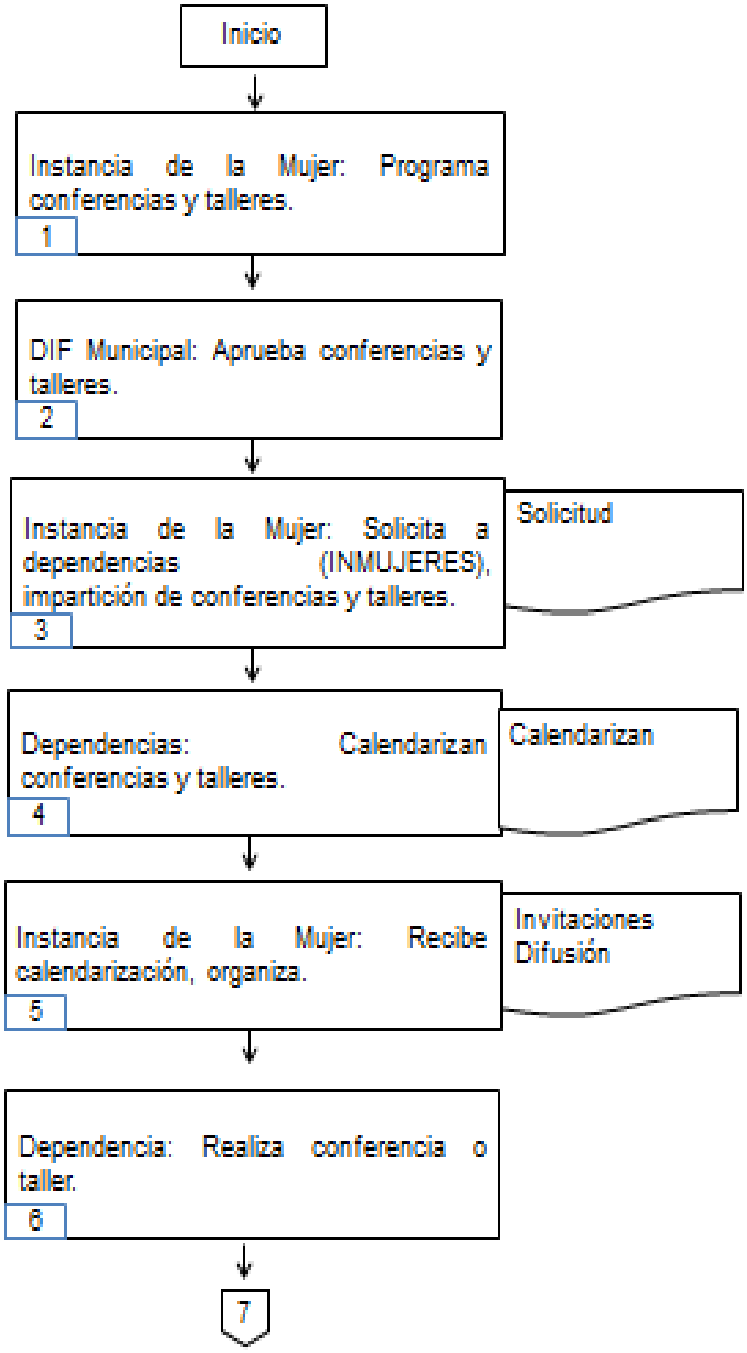

SNE: Solicita proyecto o documentación según el programa.
7
Instancia de la Mujer: Realiza reclutamiento, organiza, difunde información.
8
Documentación Proyecto
SNE: Recibe proyecto o designa instructor y fecha de inicio.
9
SNE, Instancia de la Mujer: Se reúnen con el grupo para información del programa o inicio de capacitación.
10
SNE: Inicia capacitación.
11
12

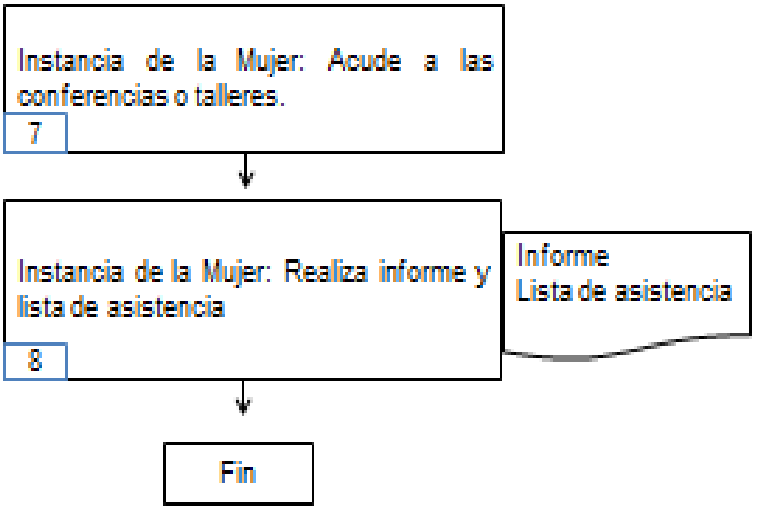

SNE, Instancia de la Mujer: Supervisan asistencia de las participantes.
12
SNE, Instancia de la Mujer: Se reúnen para entregar apoyos a las participantes.
13
SNE, Instancia de la Mujer: Clausuran y entregan constancias.
14
Constancia
Fin

Descripción de Actividades
Procedimiento 2: Gestión de Programas y Capacitación con el SNE

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Ciudadanas	Solicita Capacitación o Apoyo para negocios al Presidente Municipal.	Solicitud
2	Presidencia	Autoriza solicitud y la envía al DIF Municipal.	
3	DIF Municipal	Canaliza solicitud a la Instancia de la Mujer	
4	Instancia de la Mujer	Reúne documentación a las personas interesadas según programa o capacitación solicitada (documentos básicos: Acta de Nacimiento, CURP, Credencial de elector, Comprobante de Domicilio y Comprobante de Estudios).	Documentación
5	Instancia de la Mujer	Solicita al SNE programas o capacitaciones.	Solicitud
6	SNE	Aprueba o rechaza solicitud	
7	SNE	Aprobado el programa o capacitación solicita proyecto o documentación según el programa.	
8	Instancia de la Mujer	Realiza reclutamiento, organiza, difunde información.	
9	SNE	Designa Instructor y fecha de inicio.	
10	SNE. Instancia de la Mujer	Reunión con el grupo para información del programa o inicio de capacitación.	
11	SNE	Inicia capacitación	
12	SNE. Instancia de la Mujer	Supervisan asistencia de las participantes	
13	SNE. Instancia de la Mujer	Se reúnen para entregar apoyos.	
14	SNE. Instancia de la Mujer	Clausuran y entregan constancias.	Constancias

Procedimiento 3: Gestión de Conferencias y Talleres para mujeres.



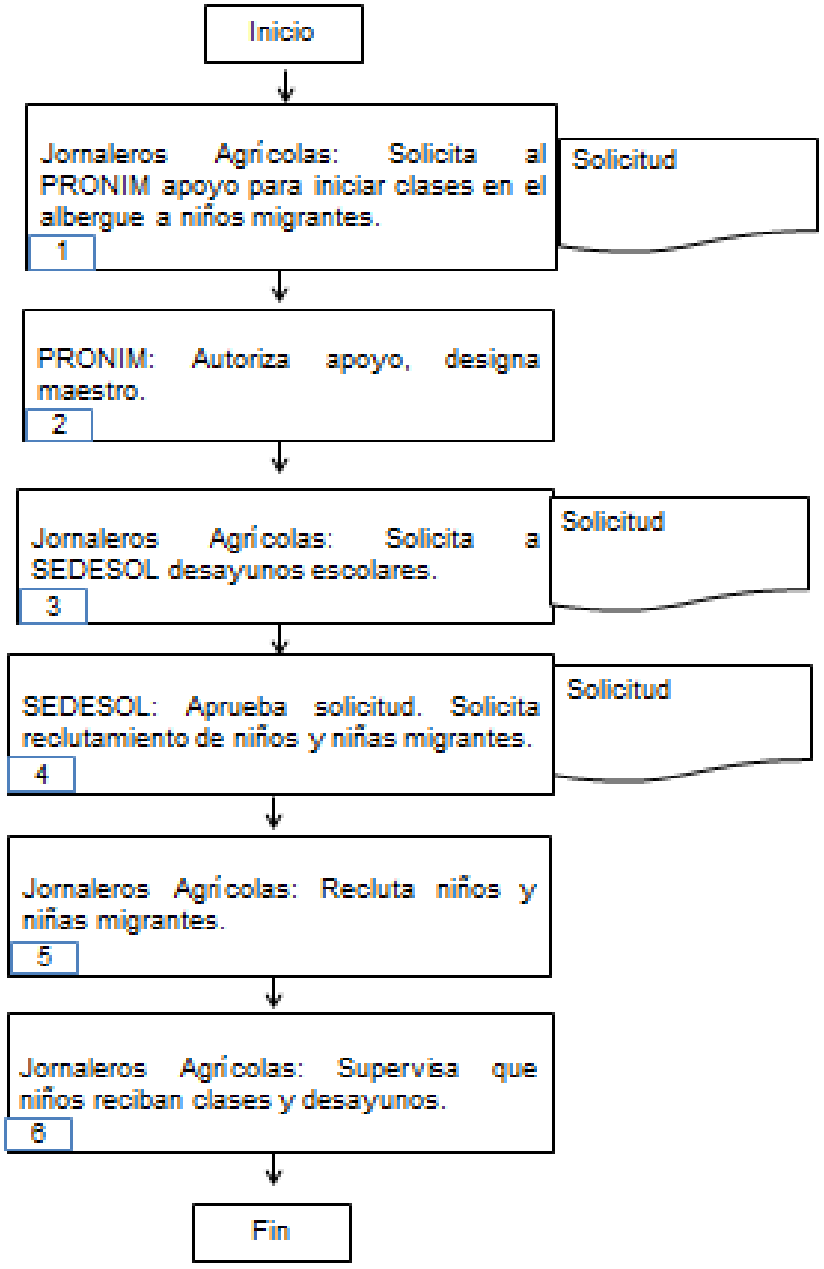

Instancia de la Mujer: Acude a las conferencias o talleres.
7
Instancia de la Mujer: Realiza informe y lista de asistencia
8
Informe
Lista de asistencia
Fin

Descripción de Actividades
Procedimiento 3: Gestión de Conferencias y Talleres para mujeres.

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Instancia de la Mujer	Programa conferencias y talleres dirigidas Mujeres.	
2	DIF Municipal	Aprueba conferencias y talleres.	
3	Instancia de la Mujer	Solicita a las dependencias correspondientes impartición de conferencias y talleres.	Solicitud
4	Dependencias (INMUJERES)	Calendarizan conferencias y talleres.	Calendarización
5	Instancia de la Mujer	Recibe calendarización para organizar los eventos: invitaciones, lugar, equipo.	Invitaciones, Difusión
6	Dependencia	Realiza conferencia o taller	
7	Instancia de la Mujer	Acude a las conferencias o talleres	
8	Instancia de la Mujer	Realiza informe y lista de asistencia.	Informe y Lista de asistencia

2. JORNALEROS AGRICOLAS

Procedimiento 4: Escuela Temporal para niños y niñas hijos de jornaleros agrícolas migrantes.

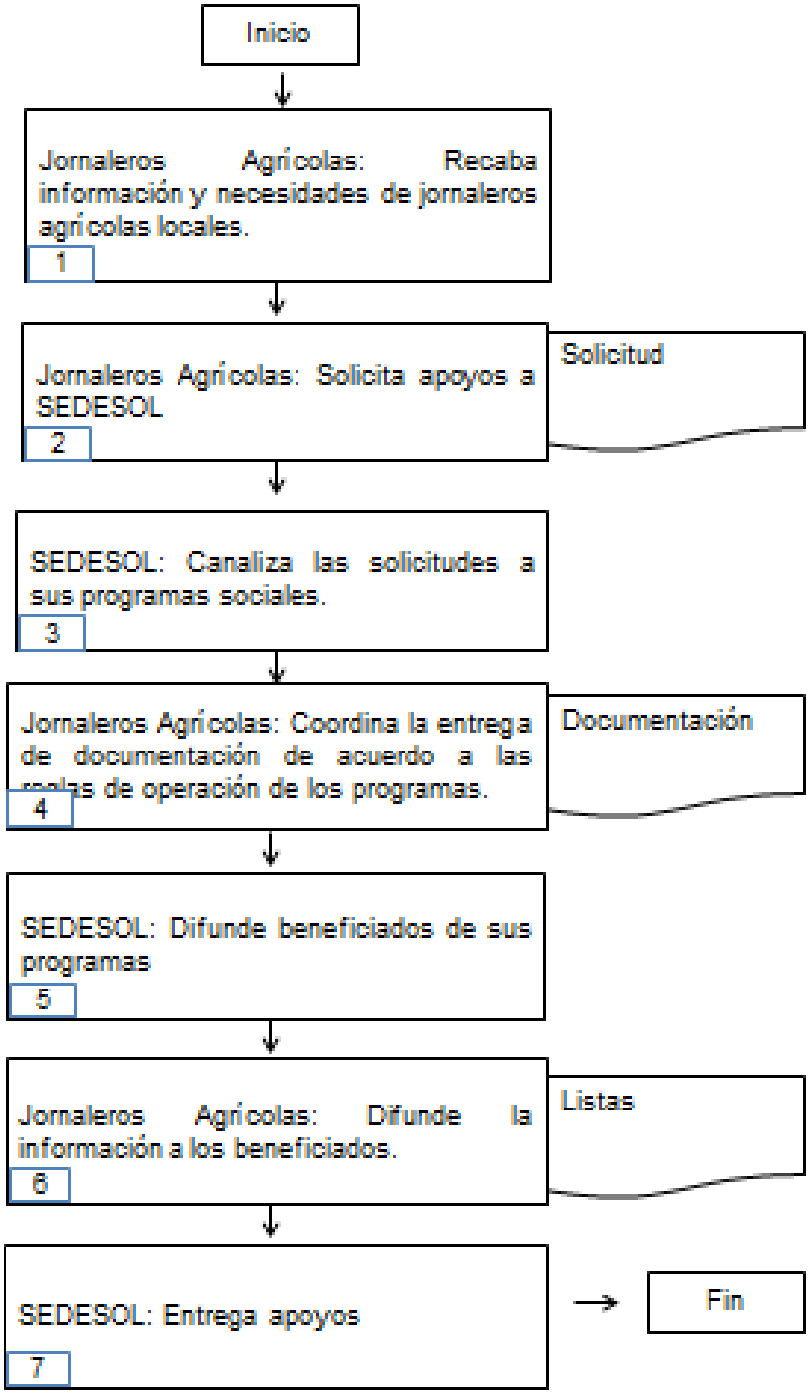


Descripción de Actividades

Procedimiento 4: Escuela Temporal para niños y niñas hijos de jornaleros agrícolas migrantes.

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Jornaleros Agrícolas	Solicita al PRONIM (Programa para Niños Migrantes) apoyo para dar clases a los niños y niñas migrantes hijos de jornaleros agrícolas.	Solicitud
2	PRONIM	Autoriza apoyo, designando Maestro.	
3	Jornaleros Agrícolas	Solicita a SEDESOL desayunos escolares para niños migrantes	Solicitud
4	SEDESOL	Aprueba solicitud y a su vez solicita que se recluten a niños y niñas para asistir a la escuela.	Solicitud
5	Jornaleros Agrícolas	Recluta a niños y los traslada al albergue para inicio de clases.	
6	Jornaleros Agrícolas	Supervisa que niños reciben clases y desayuno en el Albergue.	

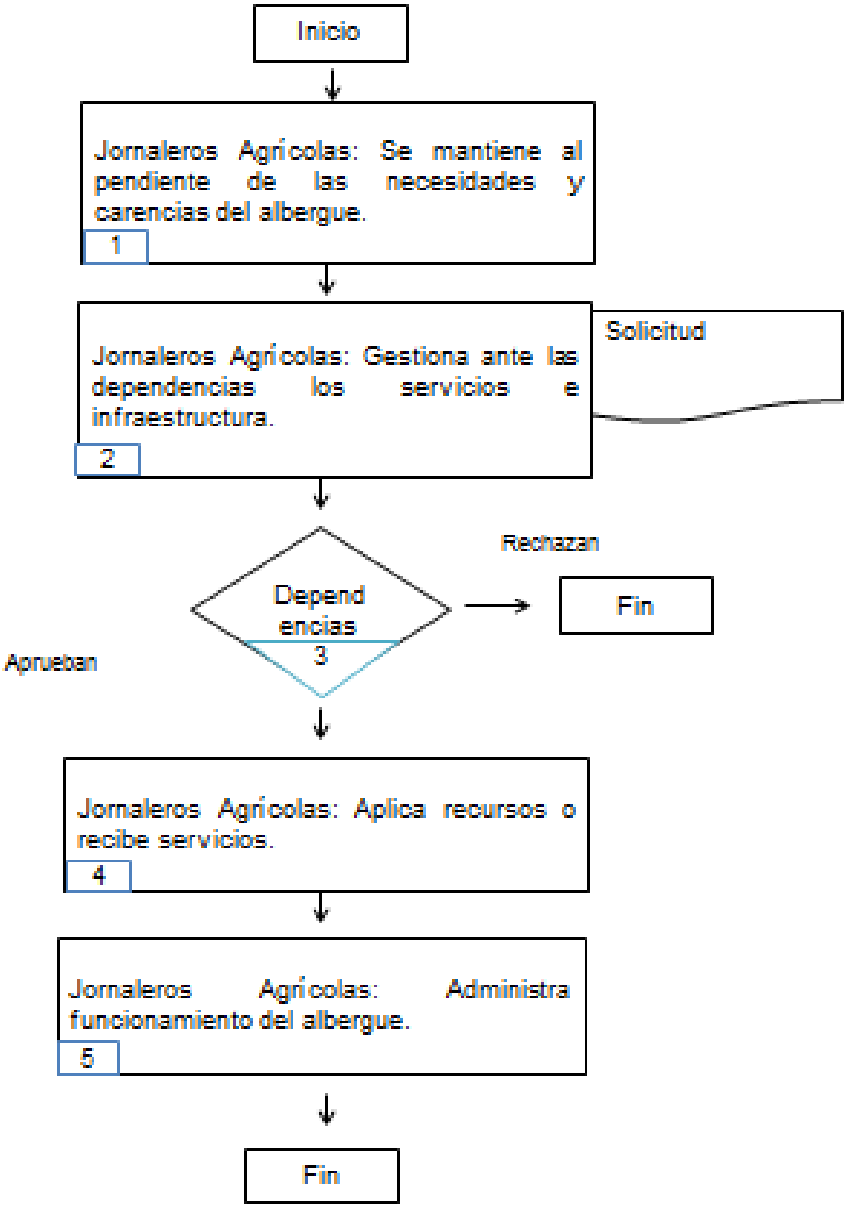
Procedimiento 5: Atención a Jornaleros Agrícolas Locales.



Descripción de Actividades
Procedimiento 5: Atención a Jornaleros Agrícolas Locales.

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Jornaleros Agrícolas	Recaba información de jornaleros agrícolas: necesidades	
2	Jornaleros Agrícolas	De acuerdo a lo recabado solicita en SEDESOL apoyos: Desayunos escolares, Pisos firmes, techumbres, material, etc.	Solicitud
3	SEDESOL	Solicita cumplimiento de las reglas de operación de sus programas	
4	Jornaleros Agrícolas	Lleva los programas, documentación en tiempo y forma	Documentación
5	SEDESOL	Difunde los apoyos autorizados	
6	Jornaleros Agrícolas	Difunde información a los beneficiarios	Listas
7	SEDESOL	Entrega apoyos	

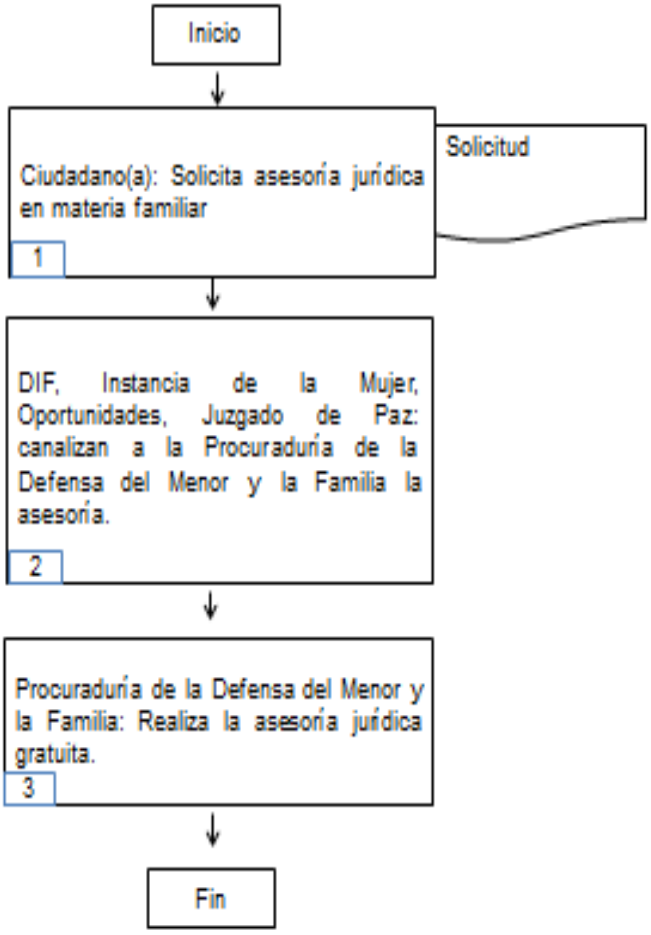
Procedimiento 6: Funcionamiento del Albergue



Descripción de Actividades
Procedimiento 6: Funcionamiento del Albergue

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Jornaleros Agrícolas	Anota las necesidades del albergue	
2	Jornaleros Agrícolas	Gestiona ante las dependencias correspondientes Estatales y Municipales la prestación de los servicios, infraestructura.	Solicitud
3	Dependencias	Aprueban o rechazan solicitud	
4	Jornaleros Agrícolas	Aplica los recursos al albergue	
5	Jornaleros Agrícolas	Administra el buen funcionamiento del Albergue	

3. PROCURADURIA DE LA DEFENSA DEL MENOR Y LA FAMILIA
Procedimiento 7: Asesoría Jurídica en Materia Familiar

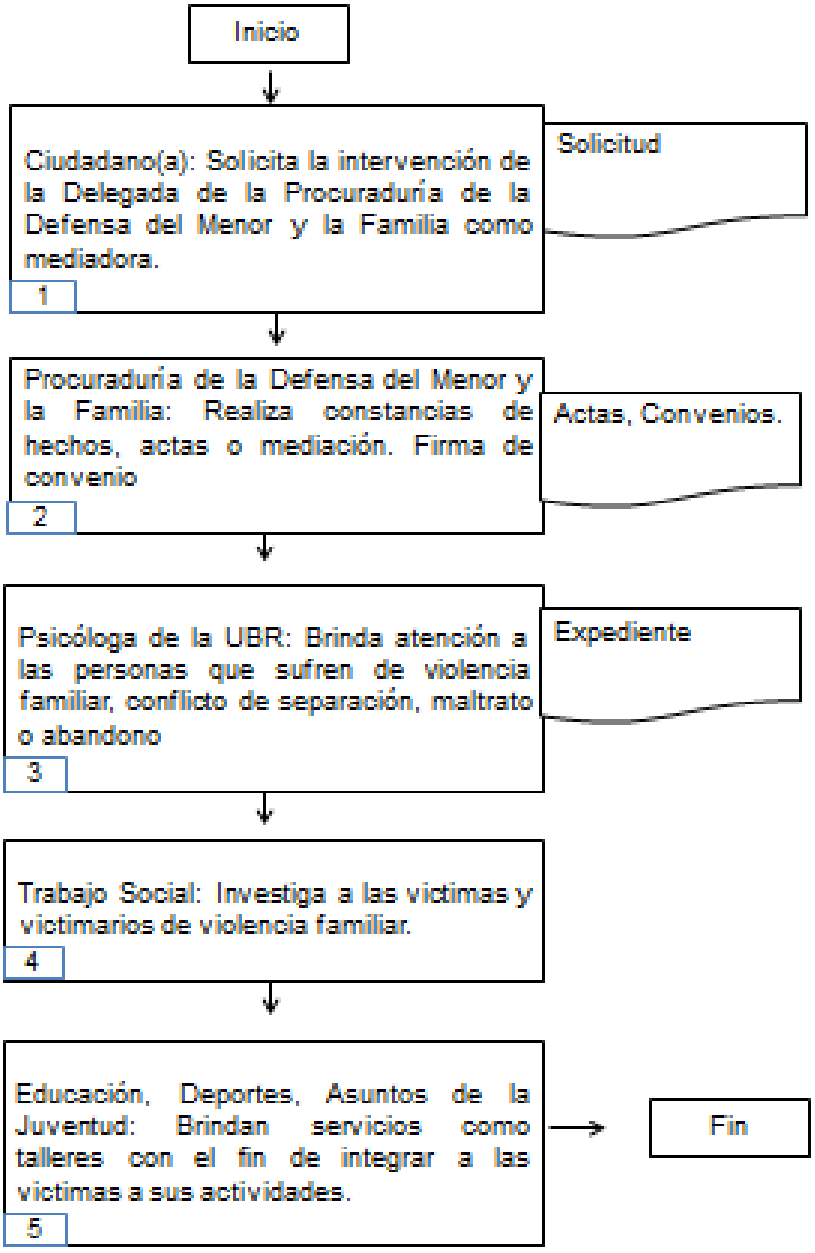


Descripción de Actividades
Procedimiento 7: Asesoría Jurídica en Materia Familiar

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Ciudadano	Solicita la asesoría jurídica en materia familiar o bien en algún caso donde haya violencia familiar, se encuentre involucrado algún menor o algún adulto mayor.	Solicitud
2	Sistema DIF Municipal	Canaliza a la Delegación de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia a las personas que soliciten la asesoría jurídica en materia familiar o bien en algún caso donde haya violencia familiar, se encuentre involucrado algún menor o algún adulto mayor, y que lleguen solicitando apoyo a esta área	
3	Instancia de la Mujer	Canaliza a la Delegación de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia a las personas que soliciten la asesoría jurídica en materia familiar o bien en algún caso donde haya violencia familiar, se encuentre involucrado algún menor o algún adulto mayor, y que lleguen solicitando apoyo a esta área.	
4	Coordinación de Oportunidades e INAPAM	Canaliza a la Delegación de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia a las personas que soliciten la asesoría jurídica en materia familiar o bien en algún caso donde haya violencia familiar, se encuentre involucrado algún menor o algún adulto mayor, y que lleguen solicitando apoyo a esta área.	
5	Juzgado de Paz	Canaliza a la Delegación de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia a las personas que soliciten la asesoría jurídica en materia familiar o bien en algún caso donde haya violencia familiar, se encuentre involucrado algún	

		menor o algún adulto mayor, y que lleguen solicitando apoyo a esta área y que se encuentra fuera de la competencia del Juez de Paz.	
6	Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia	Realiza Asesoría Jurídica	

Procedimiento 8: Realización de Constancias de Hechos (comparecencias voluntarias) o Actas.

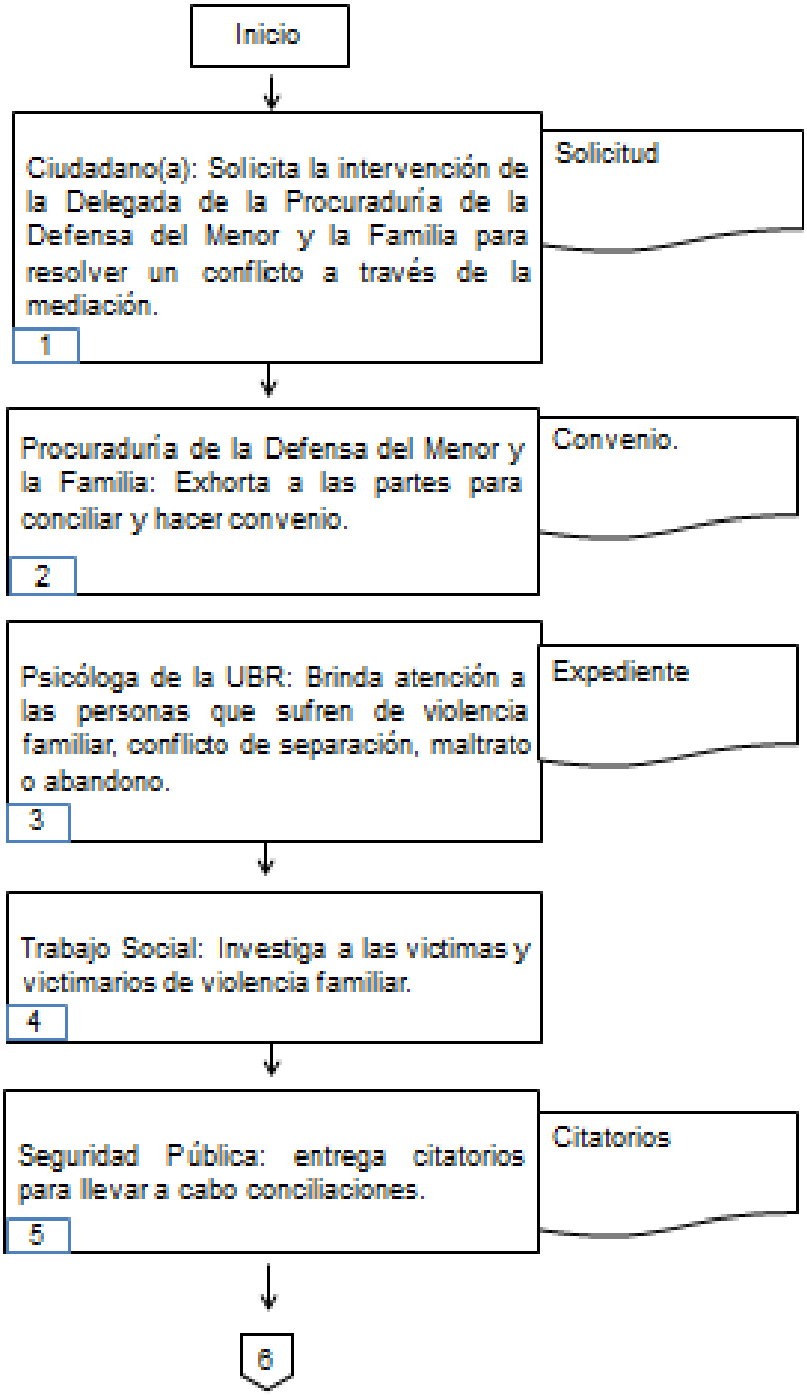


Descripción de Actividades
Procedimiento 8: Realización de Constancias de Hechos (Comparecencias Voluntarias) o Actas

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Ciudadano	Solicita la intervención de la Delegada de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia a efecto de que se le hagan de conocimientos hechos que pueden ser de gran relevancia en un conflicto del orden familiar, y en algunas ocasiones pueden ser constitutivos de delito o bien pueden propiciar la comisión de un hecho ilícito; así también solicita la intervención para efecto de actuar como mediador en la solución de un conflicto de manera pacífica, pronta y expedita.	La persona que solicita el servicio debe de presentar documentos básicos, con los cuales acredite su personalidad y el grado de parentesco con menores de edad, adultos mayores o cónyuges o concubinos, tales como lo son: • Identificación oficial. • Comprobante de Domicilio • Acta de nacimiento del interesado, así como la de sus menores hijos • Acta de matrimonio
2	Delegación de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.	Realizar constancias de Hechos (comparecencias voluntarias), actas o bien mediar los conflictos a través de pláticas conciliatorias mismas que terminen en la firma de un convenio para la mejor solución de los conflictos que puedan versar en materia familia, violencia familiar, casos donde se encuentren involucrados adultos mayores y menores de edad.	• Constancias de Hechos (comparecencias voluntarias) • Actas • Convenios
3	Psicóloga Adscrita	Brindar atención a las personas que se canalizan que sufren algún tipo de	• Expediente • Informe de

	al Sistema DIF Municipal	violencia familiar o bien un conflicto de separación o rompimiento de una relación, sufren maltrato o abandono.	asistencia a secciones
4	Trabajo Social	Investigar a las víctimas o victimarios en casos donde se infrinja violencia familiar, o se haga omisión de cuidados de menores de edad o adultos mayores	• Informe de Investigación.
5	Dirección de Educación y deportes.	Brindar el servicio que ofrecen respecto de los talleres deportivos o culturales que imparte el área e integrar a víctimas de violencia familiar a estas actividades.	

Procedimiento 9: Celebración de Convenios en Materia Familiar (Varios).



Educación, Deportes, Asuntos de la Juventud: Brindan talleres a fin de integrar a victimas a sus actividades.

6

↓

Instancia de la Mujer: entrega reporte de las acciones realizadas.

7

↓

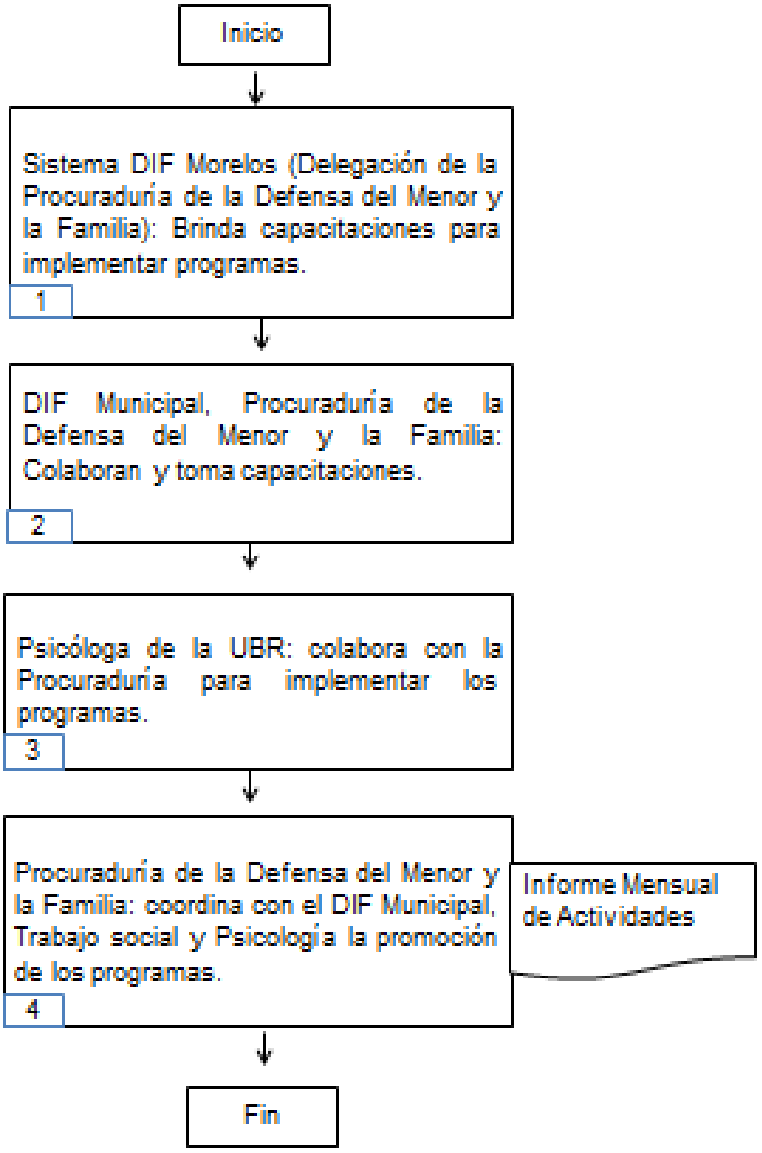
Fin

Descripción de Actividades
Procedimiento 9: Celebración de Convenios en Materia Familiar (Varios)

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Ciudadano	Solicita la intervención de la Delegación de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia para que se resuelva un conflicto de manera pacífica, pronta y expedita a través de la mediación.	La persona que solicita el servicio debe de presentar documentos básicos, con los cuales acredite su personalidad y el grado de parentesco con menores de edad, adultos mayores o cónyuges o concubinos, tales como lo son: • Identificación oficial. • Comprobante de Domicilio • Acta de nacimiento del interesado, así como la de sus menores hijos • Acta de matrimonio
2	Delegación de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.	Exhortar a las partes involucradas en un conflicto para que lleven a cabo platicas de carácter conciliatorio mismas que terminen en la firma de un convenio para la mejor solución de los conflictos que puedan versar en materia familiar, violencia familiar, casos donde se encuentren involucrados adultos mayores y menores de edad.	• Convenios
3	Psicóloga Adscrita al Sistema DIF Municipal	Brindar atención a las personas que se canalizan que sufren algún tipo de violencia familiar o bien un conflicto de separación o rompimiento de una relación, o sufren maltrato u abandono. .	• Expediente • Informe de asistencia a secciones

4	Trabajo Social	Investigar a las víctimas o victimarios en casos donde se infrinja violencia familiar, o se haga omisión de cuidados de menores de edad o adultos mayores	• Informe de Investigación.
5	Dirección de Seguridad Pública.	Diligenciar Citatorios que se giran a las personas para invitarlas a llevar a cabo conciliaciones para la resolución de un conflicto de manera pacífica.	• Citatorios
6	Dirección de Educación y deportes.	Brindar el servicio que ofrecen respecto de los talleres deportivos o culturales que imparte el área e integrar a víctimas de violencia familiar a estas actividades.	
7	Coordinadora de la IMM.	Se entrega el reporte de la acción realizada.	

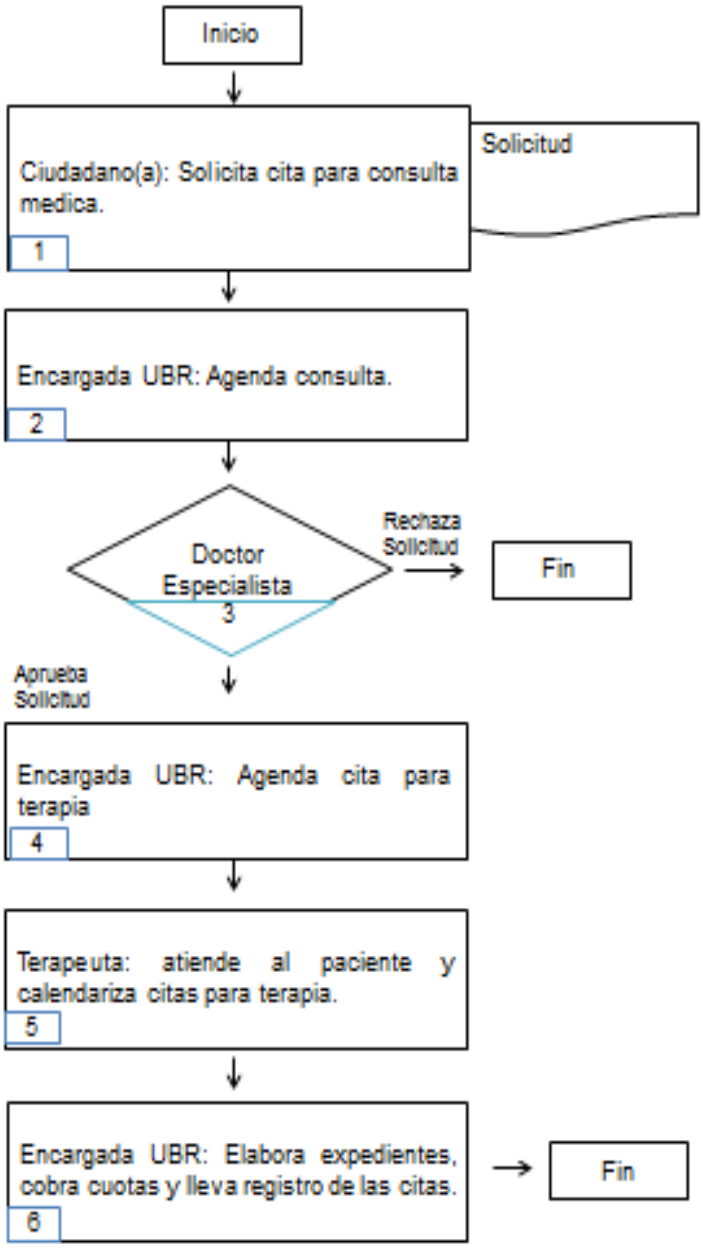
Procedimiento 10: Gestión de Programas



Descripción de Actividades
Procedimiento 10: Gestión de Programas

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Sistema DIF Morelos (Delegación de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia)	Brindar las capacitaciones necesarias para poder implementar los programas que se manejan para beneficio de los pobladores de la comunidad	
2	Sistema DIF Municipal	Colaborar con la Delegación de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia para implementar los diversos programas que a través de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia el Sistema DIF Morelos y DIF Nacional promueven para el mejor desarrollo integral de la familia	
3	Psicóloga Adscrita al Sistema de DIF Municipal y Trabajo Social	Colaborar con la Delegación de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia para implementar los diversos programas que a través de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia el Sistema DIF Morelos y DIF Nacional promueven para el mejor desarrollo integral de la familia	
4	Delegación de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia	Coadyuvar con el Sistema DIF Morelos, Sistema DIF Nacional y Municipal, así como trabajo social y el área de Psicología para implementar los diversos talleres que se tiene que llevar a cabo para promocionar los programas que se manejan a través de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia	Informe mensual de actividades.

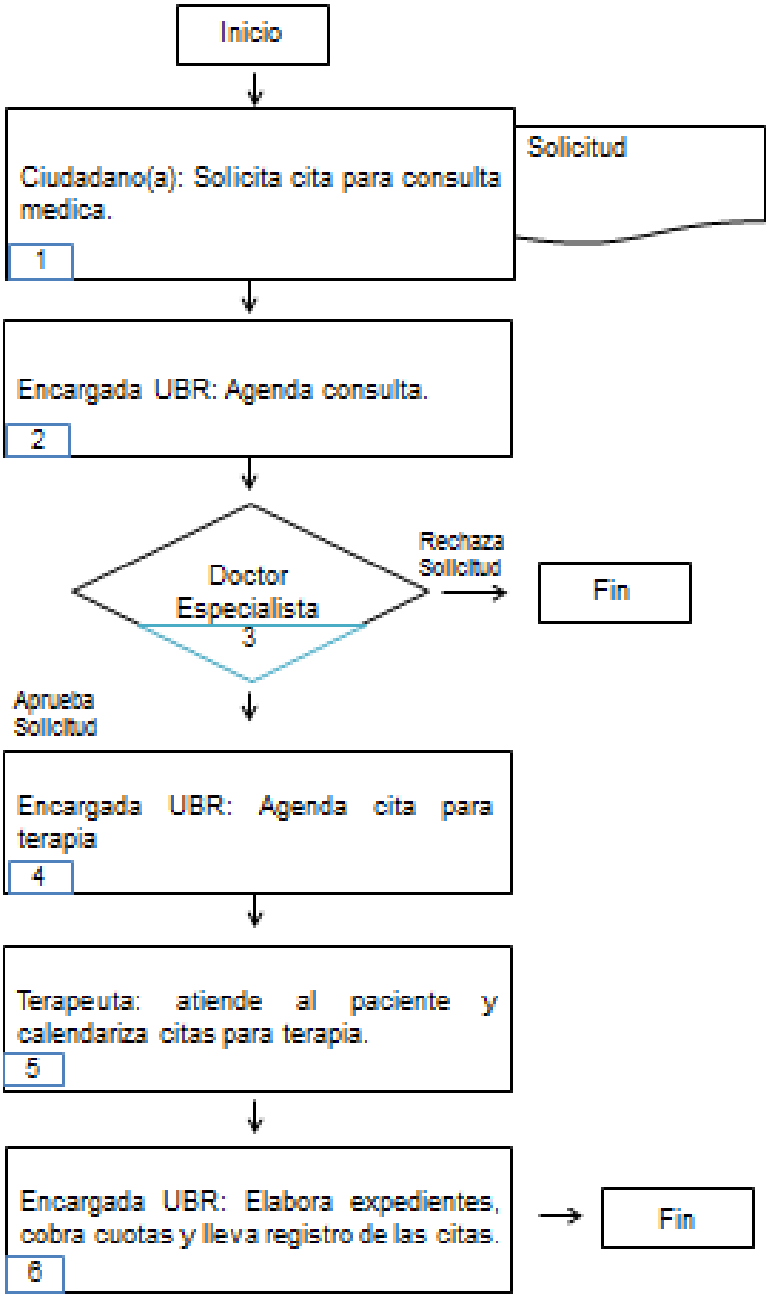
4. UBR
Procedimiento 11: Terapia de Lenguaje y Aprendizaje



Descripción de Actividades
Procedimiento 11: Terapia de Lenguaje y Aprendizaje

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Ciudadano(a)	Solicita cita para consulta medica	Solicitud
2	Encargada de la UBR	Agenda cita con el doctor especialista	
3	Doctor Especialista	Valora al paciente. Según valoración remite a terapia o no ingresa solicitud para terapia.	
4	Encargada de la UBR	Agenda cita a terapia.	
5	Terapeuta de Lenguaje	Atiende al paciente y calendariza citas.	
6	Encargada UBR	Elabora expedientes y cobra cuotas.	Expediente

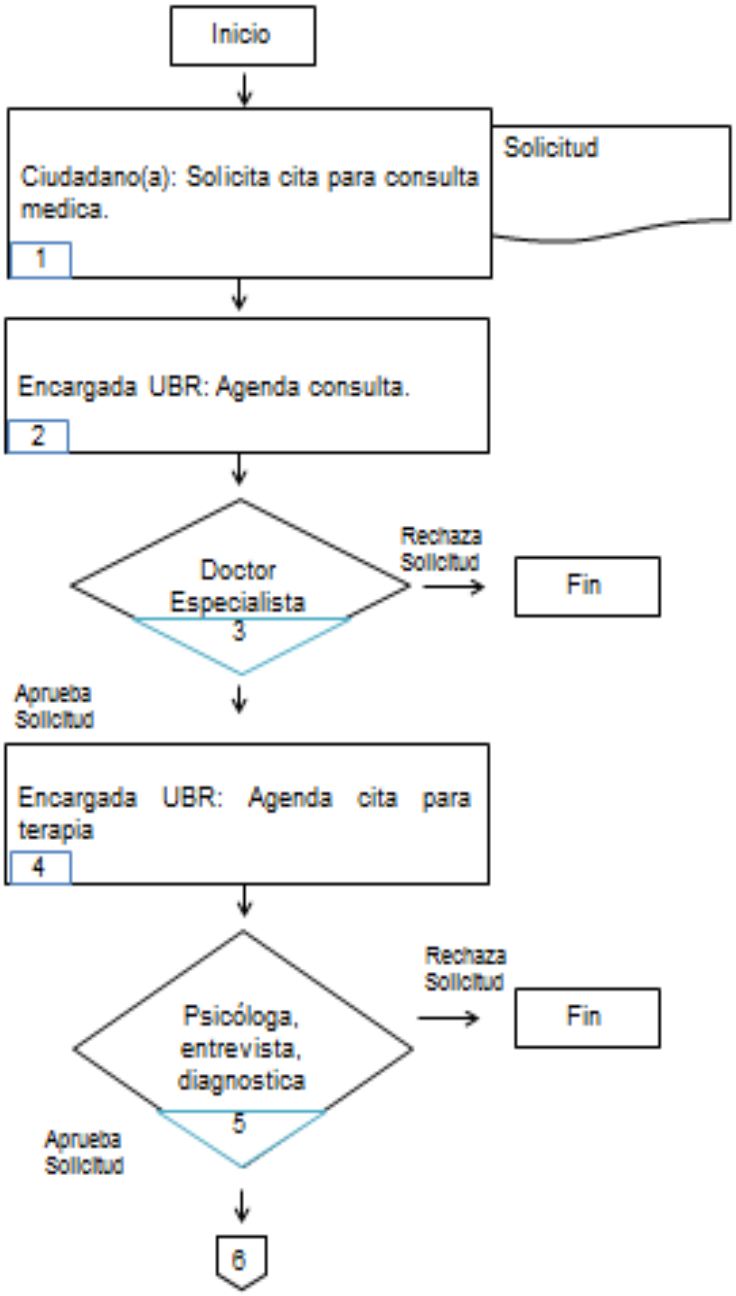
Procedimiento 12: Terapia Física

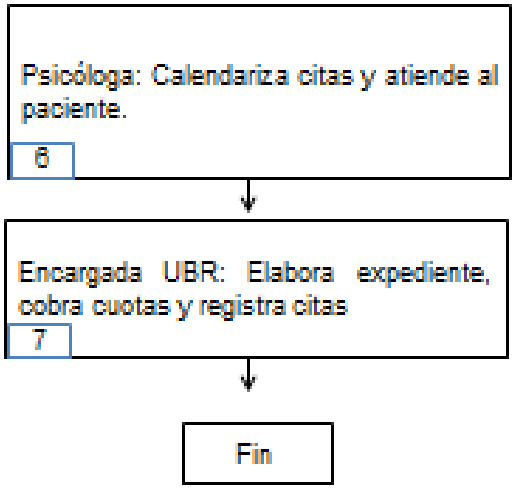


Descripción de Actividades
Procedimiento 12: Terapia Física

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Ciudadano(a)	Solicita cita para consulta medica	Solicitud
2	Encargada de la UBR	Agenda cita con el doctor especialista	
3	Doctor Especialista	Valora al paciente. Según valoración aprueba o rechaza solicitud.	
4	Encargada de la UBR	Agenda cita a terapia.	
5	Terapeuta	Atiende al paciente y calendariza citas.(hidroterapia, electroterapia, mecanoterapia, ejercicios)	
6	Encargada UBR	Elabora expedientes, cobra cuota y lleva registro de las citas.	Expediente

Procedimiento 13: Terapia Psicológica

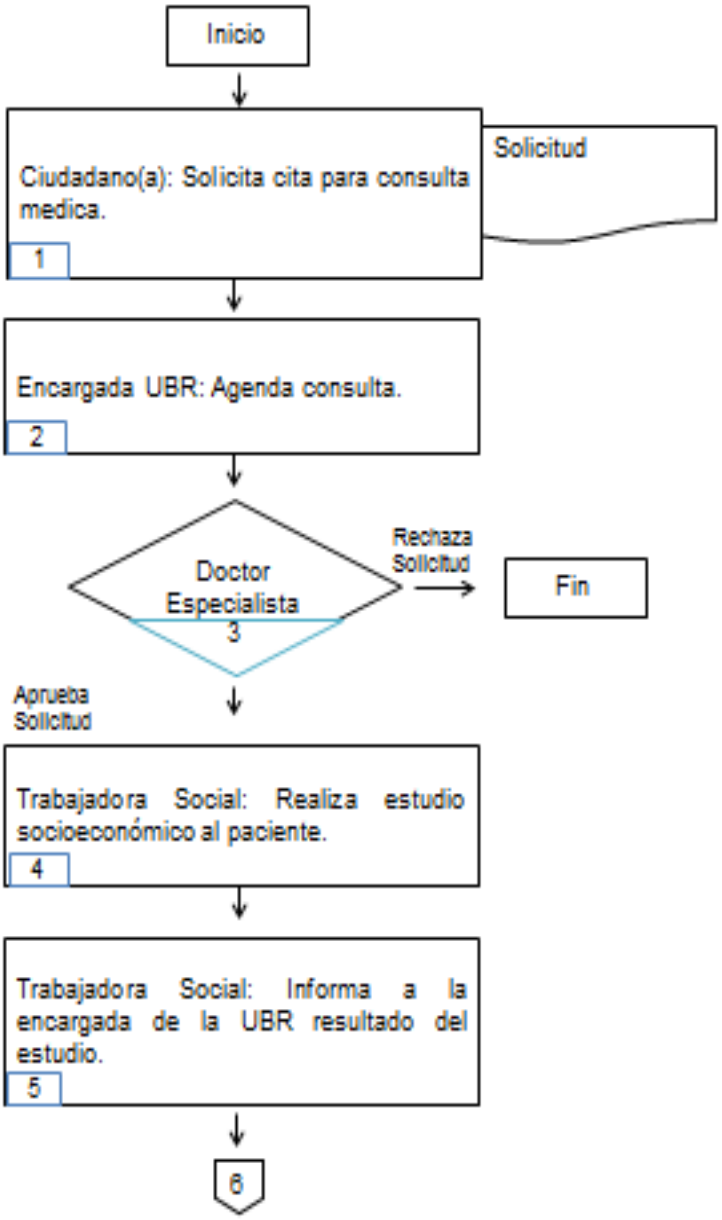


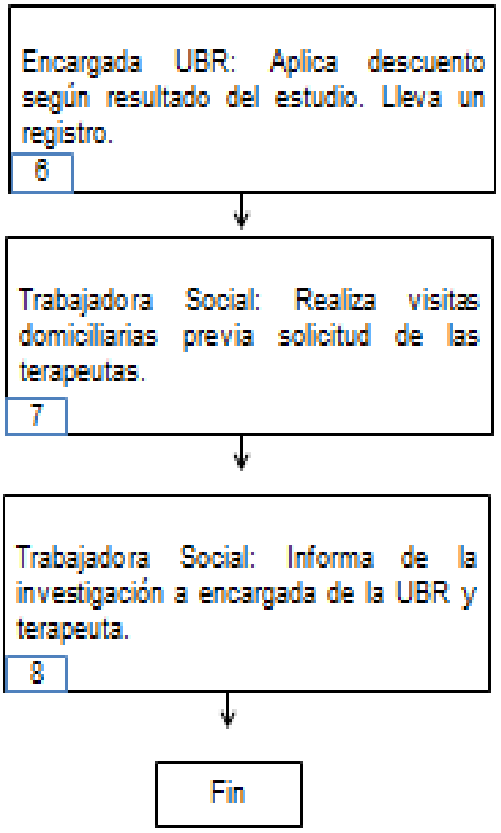

Psicóloga: Calendariza citas y atiende al paciente.
6
Encargada UBR: Elabora expediente, cobra cuotas y registra citas
7
Fin

Descripción de Actividades
Procedimiento 13: Terapia Psicológica

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Ciudadano(a)	Solicita cita para consulta medica	Solicitud
2	Encargada de la UBR	Agenda cita con el doctor especialista	
3	Doctor Especialista	Valora al paciente. Según valoración rechaza o acepta solicitud.	
4	Encargada de la UBR	Agenda cita a terapia	
5	Psicóloga	Entrevista paciente, elabora diagnostico en el cual se aprueba o rechaza ingreso. (déficit de atención, hiperactividad, alteraciones de conducta, pacientes somatopsiquicas)	
6	Psicóloga	Calendariza citas y atiende al paciente	
7	Encargada UBR	Elabora expedientes, cobra cuotas y registra citas.	Expediente

Procedimiento 14: Trabajo Social

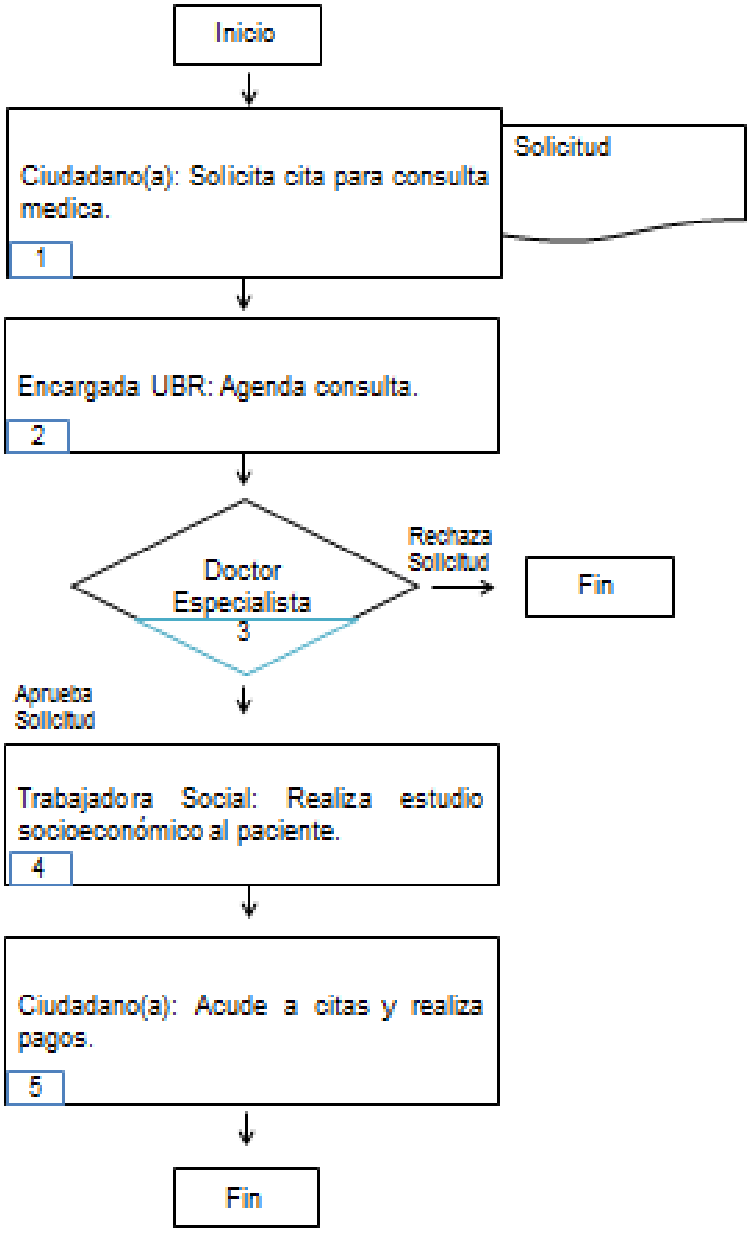



Encargada UBR: Aplica descuento según resultado del estudio. Lleva un registro.
6
Trabajadora Social: Realiza visitas domiciliarias previa solicitud de las terapeutas.
7
Trabajadora Social: Informa de la investigación a encargada de la UBR y terapeuta.
8
Fin

Descripción de Actividades
Procedimiento 14: Trabajo Social

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Ciudadano(a)	Solicita cita para consulta medica	Solicitud
2	Encargada de la UBR	Agenda cita con el doctor especialista	
3	Doctor especialista	Valora al paciente. Según valoración aprueba o rechaza solicitud.	
4	Trabajadora social	Realiza estudio socioeconómico para aplicar descuentos	
5	Trabajadora social	Informa a la encargada de la UBR el resultado del estudio y se aplican descuentos.	
6	Encargada de la UBR	Anota pacientes y descuentos.	
7	Trabajadora social	Realiza visitas domiciliarias según informe de las terapeutas para investigación.	
8	Trabajadora social	Informa de la investigación	

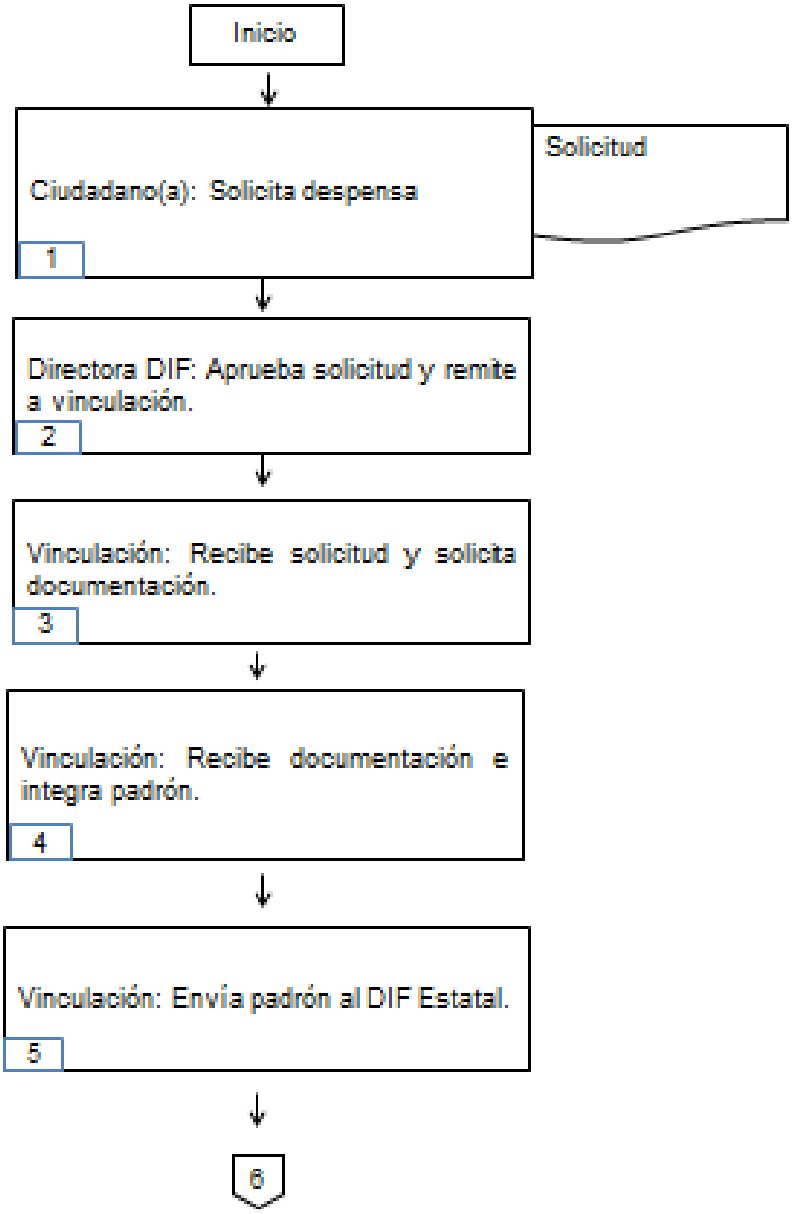
Procedimiento 15: Consulta Médica

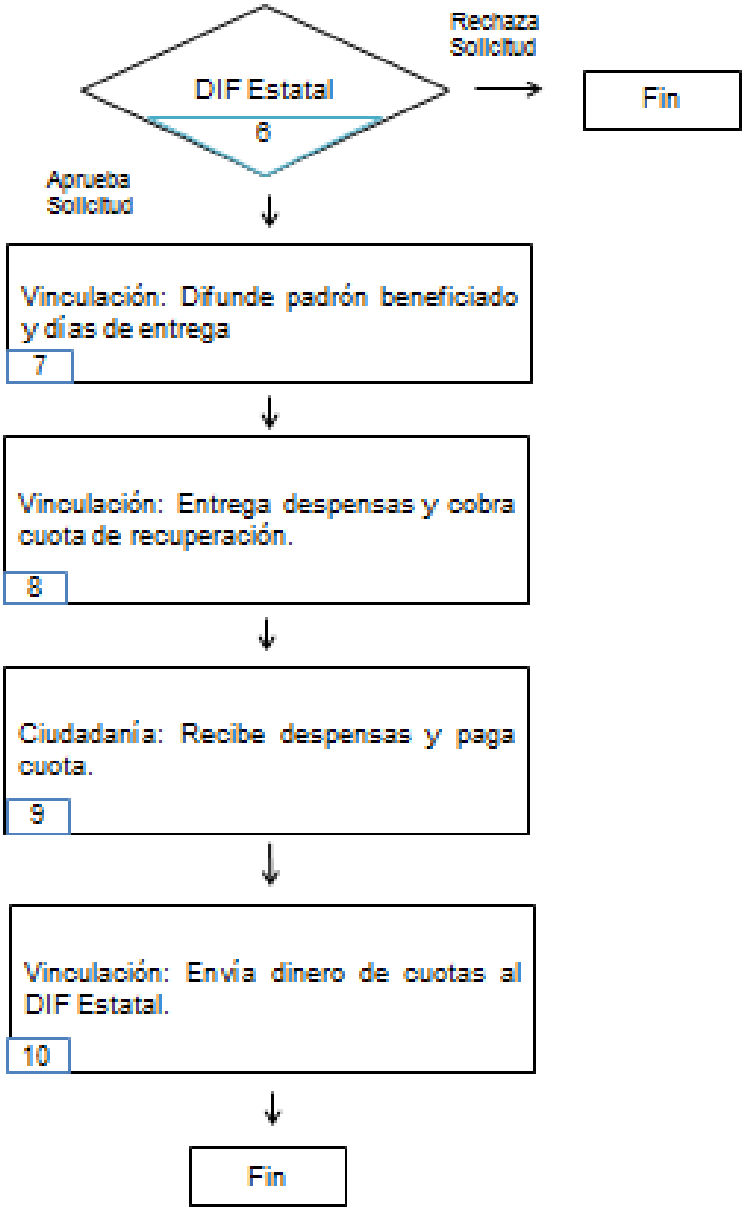


Descripción de Actividades
Procedimiento 15: Consulta Médica

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Ciudadano(a)	Solicita cita para consulta medica	Solicitud
2	Encargada de la UBR	Agenda cita con el doctor especialista	
3	Doctor Especialista	Valora al paciente. Según valoración aprueba o rechaza solicitud	
4	Trabajadora social	Realiza estudio socioeconómico para aplicar descuentos	
5	Ciudadano(a)	Acude a citas y realiza pago	

5. Vinculación
Procedimiento 16: Entrega de Despensas

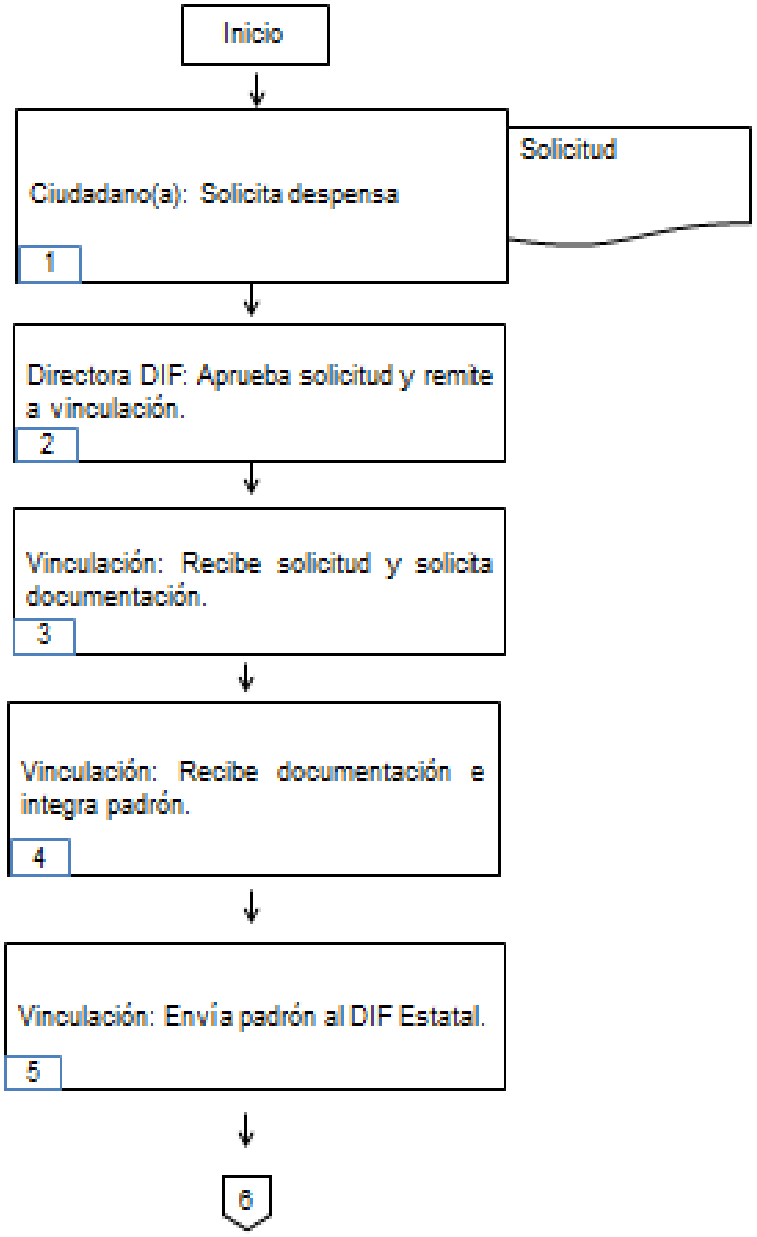


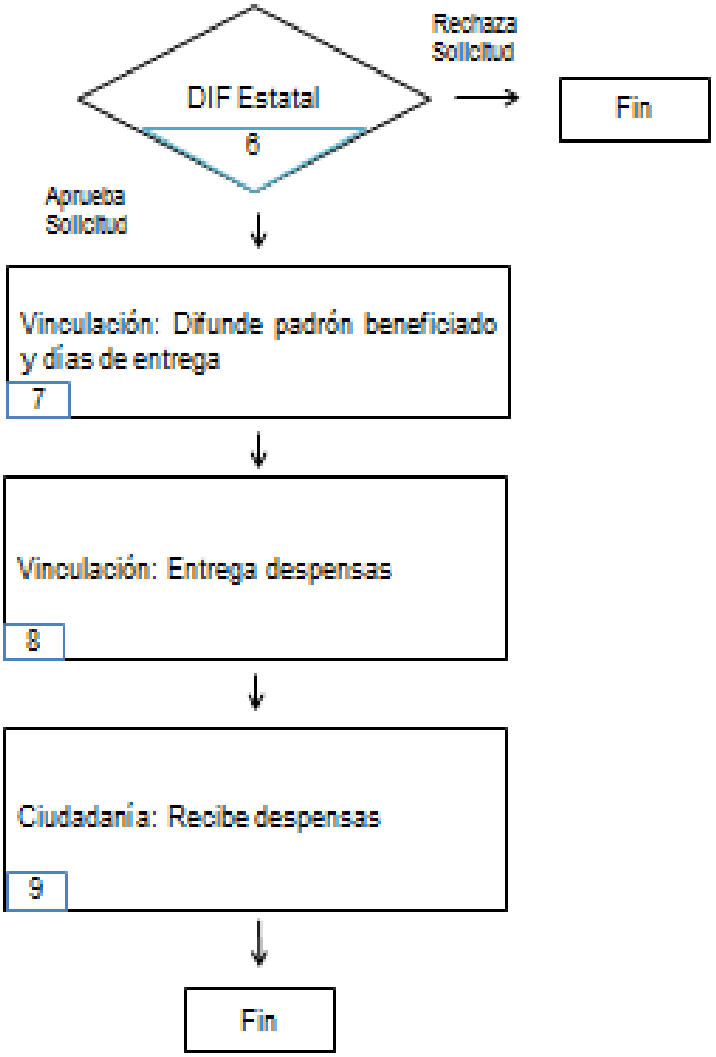

DIF Estatal
6
Rechaza Solicitud
Fin
Aprueba Solicitud
Vinculación: Difunde padrón beneficiado y días de entrega
7
Vinculación: Entrega despensas y cobra cuota de recuperación.
8
Ciudadanía: Recibe despensas y paga cuota.
9
Vinculación: Envía dinero de cuotas al DIF Estatal.
10
Fin

Descripción de Actividades
Procedimiento 16: Entrega de Despensas

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Ciudadanía	Solicita despensa	Solicitud
2	Directora del DIF	Aprueba solicitud y remite a vinculación.	
3	Vinculación	Recibe solicitud y solicita documentación.	
4	Vinculación	Recibe documentación e integra un padrón.	
5	Vinculación	Envía padrón al DIF Estatal para revisión.	
6	DIF Estatal	Rechaza o aprueba solicitudes. Regresa padrón depurado.	
7	Vinculación	Difunde padrón beneficiado y días de entrega.	
8	Vinculación	Entrega despensas y cobra cuota de recuperación.	
9	Ciudadanía	Recibe despensa y paga cuota.	
10	Vinculación	Envía dinero de cuotas al DIF Estatal.	

Procedimiento 17: Entrega de Despensas de Desamparo

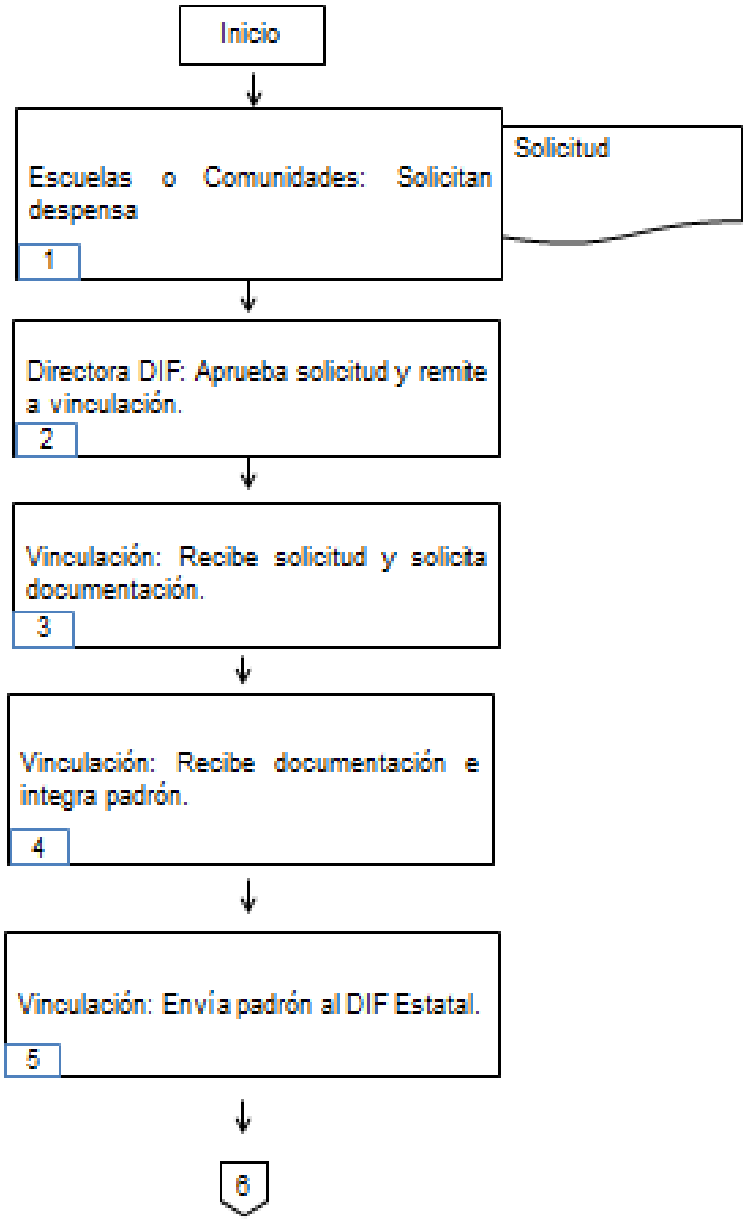


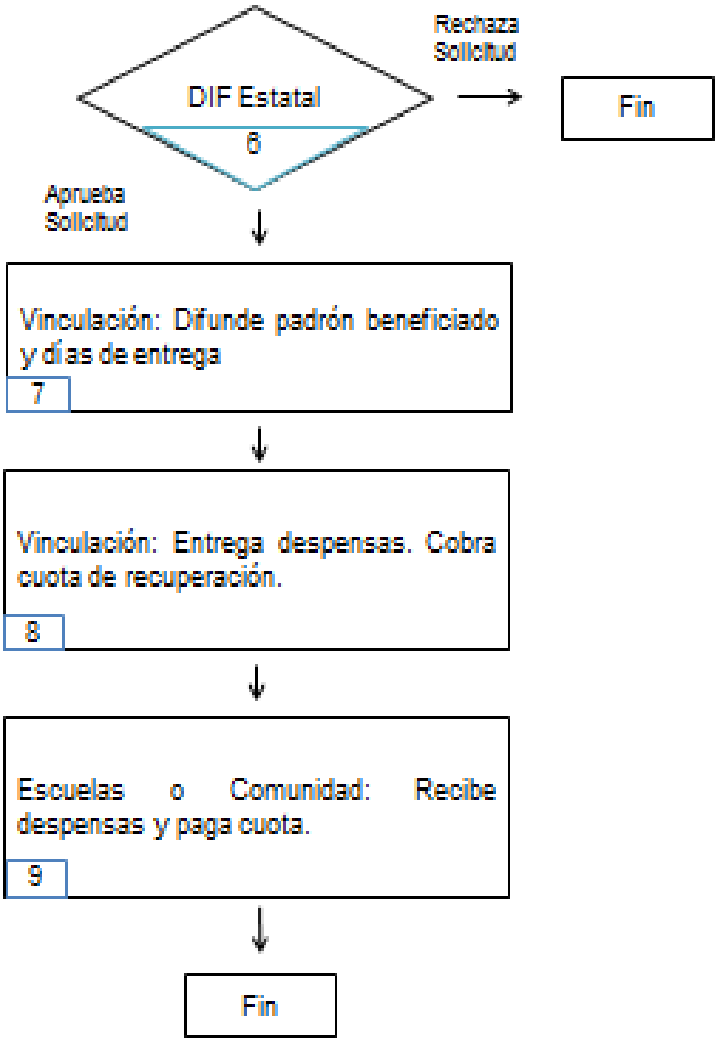

DIF Estatal
6
Rechaza Solicitud
Fin
Aprueba Solicitud
Vinculación: Difunde padrón beneficiado y días de entrega
7
Vinculación: Entrega despensas
8
Ciudadanía: Recibe despensas
9
Fin

Descripción de Actividades
Procedimiento 17: Entrega de Despensas de Desamparo

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Ciudadana	Solicita despensa	Solicitud
2	Directora del DIF	Aprueba solicitud y remite a vinculación.	
3	Vinculación	Recibe solicitud y solicita documentación.	
4	Vinculación	Recibe documentación e integra un padrón.	
5	Vinculación	Envía padrón al DIF Estatal para revisión.	
6	DIF Estatal	Rechaza o aprueba solicitudes. Regresa padrón depurado.	
7	Vinculación	Difunde padrón beneficiado y días de entrega.	
8	Vinculación	Entrega despensas.	
9	Ciudadana	Recibe despensa	

Procedimiento 18: Entrega de Despensas a los Centros de Asistencia Nutricional y Comunitario (CANYC)



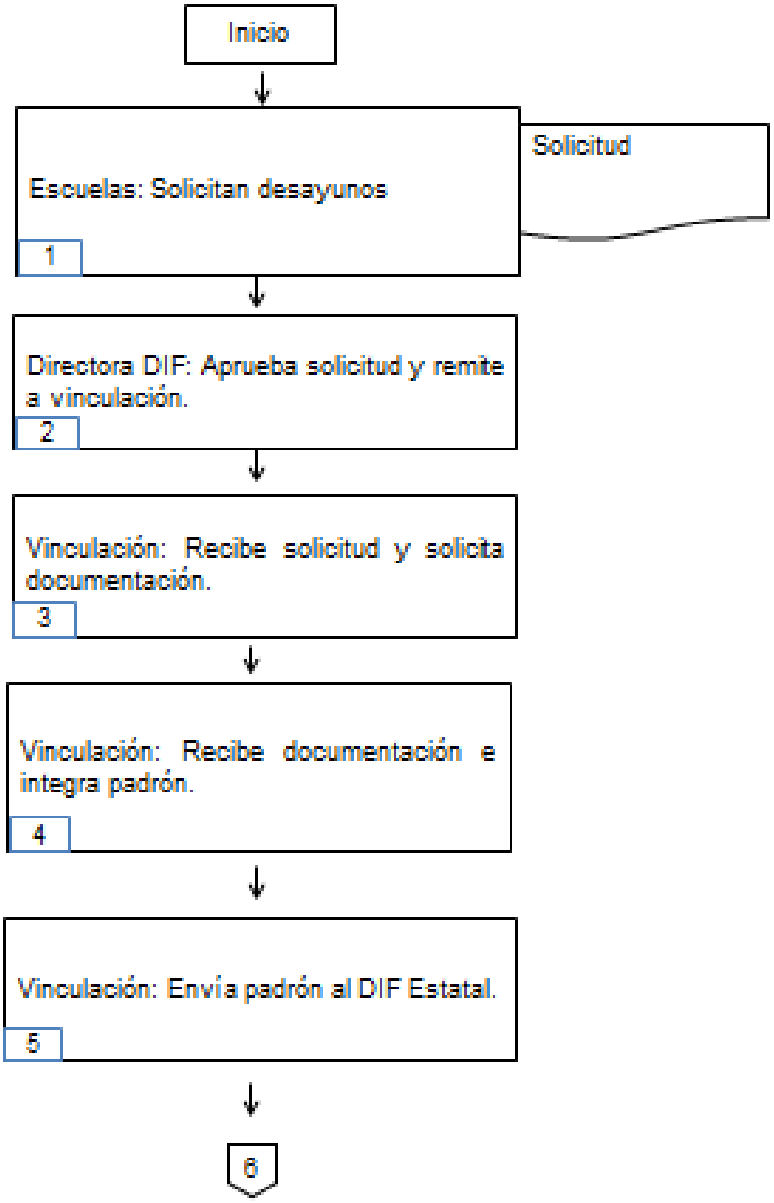

DIF Estatal
6
Rechaza Solicitud
Fin
Aprueba Solicitud
Vinculación: Difunde padrón beneficiado y días de entrega
7
Vinculación: Entrega despensas. Cobra cuota de recuperación.
8
Escuelas o Comunidad: Recibe despensas y paga cuota.
9
Fin

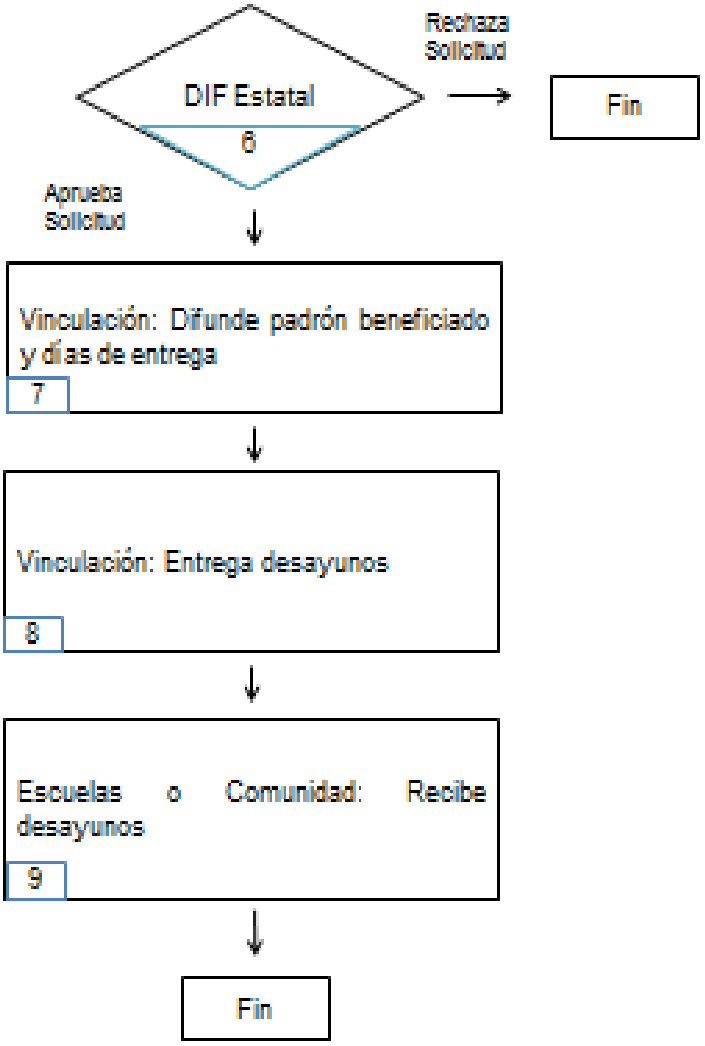
Descripción de Actividades

Procedimiento 18: Entrega de Despensas a los Centros de Asistencia Nutricional y Comunitario (CANYC)

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Escuelas o Comunidades	Solicitan despensa	Solicitud
2	Directora del DIF	Aprueba solicitud y remite a vinculación.	
3	Vinculación	Recibe solicitud y solicita documentación.	
4	Vinculación	Recibe documentación e integra un padrón.	
5	Vinculación	Envía padrón al DIF Estatal para revisión.	
6	DIF Estatal	Rechaza o aprueba solicitudes. Regresa padrón depurado.	
7	Vinculación	Difunde padrón beneficiado y días de entrega.	
8	Vinculación	Entrega despensas. Cobra cuota de recuperación.	
9	Escuelas o Comunidades	Reciben despensa y pagan cuota.	

Procedimiento 19: Entrega de Desayunos Escolares

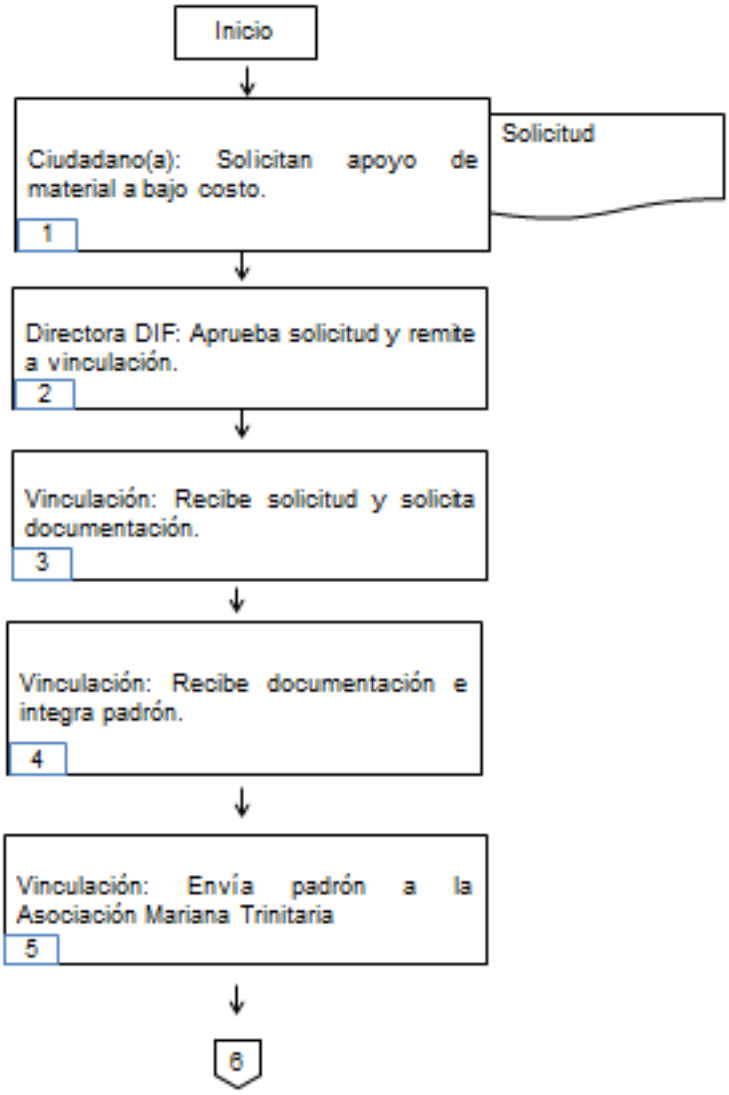


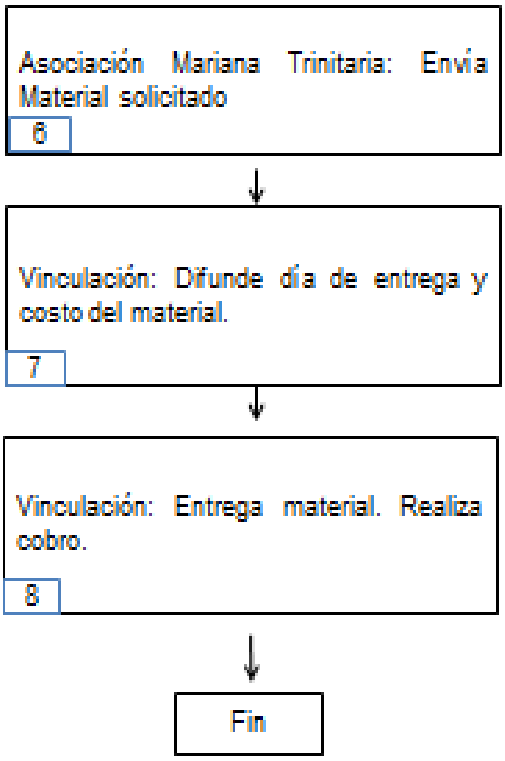

DIF Estatal
6
Rechaza Solicitud
Fin
Aprueba Solicitud
Vinculación: Difunde padrón beneficiado y días de entrega
7
Vinculación: Entrega desayunos
8
Escuelas o Comunidad: Recibe desayunos
9
Fin

Descripción de Actividades
Procedimiento 19: Entrega de Desayunos Escolares

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Escuelas	Solicitan desayunos	Solicitud
2	Directora del DIF	Aprueba solicitud y remite a vinculación.	
3	Vinculación	Recibe solicitud y solicita documentación.	
4	Vinculación	Recibe documentación e integra un padrón.	
5	Vinculación	Envía padrón al DIF Estatal para revisión.	
6	DIF Estatal	Rechaza o aprueba solicitudes. Regresa padrón depurado.	
7	Vinculación	Difunde padrón beneficiado y días de entrega.	
8	Vinculación	Entrega desayunos	
9	Escuelas	Reciben desayunos	

Procedimiento 20: Programa de Financiamiento de Obra Pública y Mejoramiento de Vivienda en Coordinación con Congregación Mariana Trinitaria.




Asociación Mariana Trinitaria: Envía Material solicitado
6
Vinculación: Difunde día de entrega y costo del material.
7
Vinculación: Entrega material. Realiza cobro.
8
Fin

Descripción de Actividades
Procedimiento 20: Programa de Financiamiento de Obra Pública y Mejoramiento de Vivienda en Coordinación con Congregación Mariana Trinitaria.

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (No. de Control)
1	Ciudadanía	Solicitan apoyo de material	Solicitud
2	Directora del DIF	Aprueba solicitud y remite a vinculación.	
3	Vinculación	Recibe solicitud y solicita documentación.	
4	Vinculación	Recibe documentación e integra un padrón.	
5	Vinculación	Envía padrón a la Asociación Mariana Trinitaria	
6	Asociación Mariana Trinitaria	Envía material	
7	Vinculación	Difunde costo del material y día de entrega	
8	Vinculación	Entrega material. Realiza cobro	

XII. DIRECTORIO

Nombre y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Minerva Zamora Flores Directora del DIF Municipal del Municipio de Totolapan, Morelos	01 (735) 357 97 22, 01 (735) 357 97 46, 01 (735) 351 42 73, Extensión 215	Plaza de la Constitución No.1, Colonia Centro Totolapan, C.P. 62830
Luz María Velázquez de la Rosa Instancia de la Mujer	01 (735) 357 97 22, 01 (735) 357 97 46, 01 (735) 351 42 73, Extensión 215	Plaza de la Constitución No.1, Colonia Centro Totolapan, C.P. 62830
Lic. Ana Laura Rosas Saldaña Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia	01 (735) 357 97 22, 01 (735) 357 97 46, 01 (735) 351 42 73, Extensión 215	Plaza de la Constitución No.1, Colonia Centro Totolapan, C.P. 62830
Olivio Luna Elizalde Coordinación de Jornaleros Agrícolas	01 (735) 357 97 22, 01 (735) 357 97 46, 01 (735) 351 42 73, Extensión 215	Plaza de la Constitución No.1, Colonia Centro Totolapan, C.P. 62830
Dra. Judith Nava Martínez UBR	01 (735) 357 97 22, 01 (735) 357 97 46, 01 (735) 351 42 73, Extensión 215	Plaza de la Constitución No.1, Colonia Centro Totolapan, C.P. 62830
María Pilar Granados Sanvicente Vinculación de Programas	01 (735) 357 97 22, 01 (735) 357 97 46, 01 (735) 351 42 73, Extensión 215	Plaza de la Constitución No.1, Colonia Centro Totolapan, C.P. 62830
Cicitlalli Franco Eslava Dulce Lucia Rodríguez Martínez Secretarias	01 (735) 357 97 22, 01 (735) 357 97 46, 01 (735) 351 42 73, Extensión 215	Plaza de la Constitución No.1, Colonia Centro Totolapan, C.P. 62830
Juan Hernández Cortez Chofer	01 (735) 357 97 22, 01 (735) 357 97 46, 01 (735) 351 42 73, Extensión 215	Plaza de la Constitución No.1, Colonia Centro Totolapan, C.P. 62830

XIII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

Fecha de Inicio	Fecha de Terminación
9 de octubre de 2013	16 de octubre de 2013

Participantes	Puesto
Minerva Zamora Flores	Directora DIF Municipal
Luz María Velázquez de la Rosa	Instancia de la Mujer
Lic. Ana Laura Rosas Saldaña	Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia
Olivio Luna Elizalde	Coordinación de Jornaleros Agrícolas
Dra. Judith Nava Martínez	UBR
María Pilar Granados Sanvicente	Vinculación de Programas

Lic. Alfonso Echaniz Alarcón
Asesor Designado