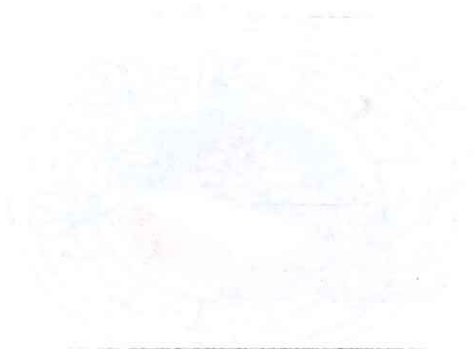




Tlapanalá
H. AYUNTAMIENTO 2021-2024

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DEL
SISTEMA DEL DIF
MUNICIPAL DEL
MUNICIPIO DE
TLAPANALÁ**

2021-2024



tlapanalá

Coordinador:
C. Urías Villalba Morales

“Manual de Procedimientos del Sistema DIF Municipal de Tlapanalá, Puebla, Gestión 2021-2024”

La elaboración del presente manual se elabora con fundamento en lo que establece el artículo 105 fracción III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; artículos 82, 83, 84, 168 y 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal.

El contenido y la actualización de la información del documento son responsabilidad del titular de área.

Índice

I. Introducción

II. Presentación de los Procedimientos

III. DIF Municipal

- Desayunos Fríos y Calientes.
- Programas de Despensa.
- Atención a Discapacitados.
- Asesoría Jurídica.
- Procedimiento General de Coordinación de Psicología.
- Procedimiento para la incorporación de una escuela al Programa Desayuno Escolar Caliente y Frío.
- Procedimiento para la impartición de talleres y pláticas de Orientación Nutricional.
- Procedimiento para la toma de talla y peso en los centros alimentarios.
- Procedimiento para brindar asesorías jurídicas y tramitar juicios en materia familiar a los usuarios del Sistema Municipal DIF.
- Procedimiento para elaboración de contratos y convenios.
- Procedimiento de asesoría jurídica y presentación de querrelas en materia de violencia intrafamiliar

I. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como objetivo ser un elemento que proporcione la información principal para cumplir los requerimientos que para el ofrecimiento de un servicio son necesarios, para así, contar con unidades administrativas bien organizados que desempeñen funciones precisas y certeras, y cuyo objetivo común sea el brindar servicios de calidad a la sociedad en general.

Su finalidad es dar a conocer la función organizacional del H. Ayuntamiento de Tlapanalá. En él, se estableció una estructura funcional con la sola intención de que quienes desempeñan un puesto de mando dentro de la administración pública puedan aplicar un control para las actividades y de esta manera alcanzar los objetivos que se deban cumplir, según la naturaleza de la institución.

En este documento se describen los procedimientos a desarrollar por las unidades que conforman la administración pública en aras de lograr una mejor productividad y con la intención de que conozcan mejor sus funciones mejorando por ende todas aquellas que se estén realizando y permitiendo ello una programación de futuras tareas, obteniendo como consecuencia la consolidación como equipo de trabajo y un mayor rendimiento de los trabajadores.

Así pues, se presenta este manual como una base inicial que será el parte aguas de un seguro y sin número de modificaciones que surgirán según los requerimientos que la propia dinámica laboral originen en esta administración o en las que se encuentran por venir.

II. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

DIF MUNICIPAL

1. Procedimiento para la entrega de Desayunos Fríos y Calientes
2. Procedimiento para implementación del Programa de Despensa.
3. Procedimiento para Atención a Discapacitados.
4. Procedimiento para Asesoría Jurídica.
5. Procedimiento General de Coordinación de Psicología.
6. Procedimiento para la incorporación de una escuela al Programa Desayuno Escolar Caliente y Frío.
7. Procedimiento para la impartición de talleres y pláticas de Orientación Nutricional.
8. Procedimiento para la toma de talla y peso en los centros alimentarios.
9. Procedimiento para brindar asesorías jurídicas y tramitar juicios en materia familiar a los usuarios del Sistema Municipal DIF.
10. Procedimiento para la elaboración de contratos y convenios.
11. Procedimiento de asesoría jurídica y presentación de querellas en materia de violencia intrafamiliar.

III. SISTEMA DIF MUNICIPAL

| | |
|------------------------------------|---|
| Nombre del Procedimiento: | Procedimiento para la entrega de desayunos Fríos y Calientes |
| Objetivo: | Elevar los niveles nutricionales y mejorar los hábitos alimentarios de los menores en edad escolar a través de la entrega de Desayunos Escolares |
| Fundamento Legal: | <p>Artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 10 de la Ley de Asistencia Social. Artículo 27 Fracción IX y X, 110, 111, 112 y 114 de la Ley General de Salud. Artículo 8 y 82 de la Constitución Política del Estado de Puebla. Artículo 3 y 50 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla. Artículo 3 y 4, 10, 11, 12, 15 y 17 fracción I, II, III y IV de la Ley Sobre El Sistema Estatal de Asistencia Social. Lineamientos de la Estrategia Integral de Asistencia Social Alimentaria 2017 (EIASA). Norma Oficial Mexicana NOM-014--SSA1-2013 "Para La Asistencia Social Alimentaria a Grupos de Riesgo". Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Puebla Reglamento interior del municipio de Tlapanalá, Puebla</p> |
| Tiempo Promedio de Gestión: | 12 meses |

| Descripción del Procedimiento: Para entrega de Desayunos Fríos y Calientes | | | | |
|--|-----|--|-------------------------|--------|
| Responsable | No. | Actividad | Formato o Documento | Tantos |
| Coordinador | 1 | Aplica antropometrías dos veces, en el transcurso del ciclo escolar a los beneficiarios, para enviarla a Delegación | Examen de antropometría | |
| Coordinador | 2 | Entrega a Delegación base de datos con antropometrías con el total de menores que serán beneficiados durante el ciclo escolar. | Base de Datos | 1 |
| Coordinador | 3 | Recibe la dotación de Desayunos trimestrales en bodega de Delegación | | |
| Coordinador | 4 | Realiza calendario de distribución a escuelas beneficiadas | Calendario | 1 |
| Coordinador | 5 | Entrega los Desayunos en las escuelas de acuerdo al calendario programado | | |
| Dirección General | 6 | Recaba el dinero de los pagos de los Desayunos entregados en las escuelas | | |
| Dirección General | 7 | Deposita las cuotas de recuperación de los desayunadores a final de año civil | Recibos | |

| | |
|------------------------------------|---|
| Nombre del Procedimiento: | Procedimiento para la implementación del Programa de Despensa |
| Objetivo: | Mejorar el estado nutricional de los menores en las comunidades con alto grado de marginación y vulnerabilidad. |
| Fundamento Legal: | Artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 8 y 82 de la Constitución Política del Estado de Puebla. Artículo 3 y 50 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla. Artículo 3 y 4, 10, 11, 12, 15 y 17 fracción I, II, III y IV de la Ley Sobre El Sistema Estatal de Asistencia Social. Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Puebla. Reglamento interior del municipio de Tlapanalá, |
| Tiempo Promedio de Gestión: | 12 meses |

| Descripción del Procedimiento: Para implementar Programas de Despensa | | | | |
|---|-----|--|--------------------------------|--------|
| Responsable | No. | Actividad | Formato o Documento | Tantos |
| Coordinador | 1 | Levantar estudio socioeconómico para posibles beneficiarios | Estudio socioeconómico | 1 |
| Coordinador | 2 | Entrega de formato a Delegación y a Dirección de alimentación y desarrollo comunitario | Formato de alimentación | 1 |
| Coordinador | 3 | Recibe listado de beneficiarios | Padrón de beneficiarios | 1 |
| Coordinador | 4 | Entrega trimestral únicamente a beneficiarios inscritos en el padrón | | |
| Coordinador | 5 | Realiza pláticas mensuales a beneficiarios | | |
| Coordinador | 6 | Levantamiento de evidencia fotográfica y listados de asistencia | Fotos y listados de asistencia | |
| Coordinador | 7 | Envía a DIF reporte mensual de actividades de la coordinación | Reporte | 1 |

| | |
|------------------------------------|---|
| Nombre del Procedimiento: | Procedimiento para atención a Discapacitados |
| Objetivo: | Idear y sistematizar las acciones pertinentes, trazando programas para personas con discapacidad, brindándoles todos los servicios con los que cuenta la Institución, orientándolos y canalizándolos; con la finalidad de mejorar la calidad de vida de un individuo o grupo a fin de integrarlos a la sociedad. |
| Fundamento Legal: | Artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 8 y 82 de la Constitución Política del Estado de Puebla. Artículo 3 y 50 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla. Artículo 3 y 4, 10, 11, 12, 15 y 17 fracción I, II, III y IV de la Ley Sobre El Sistema Estatal de Asistencia Social. Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Puebla Reglamento interior del municipio de Tlapanalá, Puebla artículos |
| Tiempo Promedio de Gestión: | Variable |

| Descripción del Procedimiento: Para la atención a Discapacitados | | | | |
|--|-----|---|-------------------------|--------|
| Responsable | No. | Actividad | Formato o Documento | Tantos |
| Coordinador | 1 | Informa al familiar o a la persona con discapacidad sobre apoyos y programas que se brindan para la población con esta característica. | | |
| Coordinador | 2 | Entrevistar al familiar, persona con discapacidad o responsable para conocer sus necesidades y los apoyos que requieren para saber si el Sistema cuenta con ese tipo de apoyo o programa o en su caso canalizarlo con las instituciones públicas para que puedan ayudarlo | | |
| Coordinador | 3 | Se evalúa, orienta y canaliza dependiendo del problema al área correspondiente para que se le permita el apoyo correspondiente. | | |
| Coordinador | 4 | Realiza estudios socio-económico para saber en qué estado se encuentra la persona y poder determinar en un caso dado la ayuda. | Estudio socio-económico | 1 |
| Coordinador | 5 | Le hace expediente del discapacitado para su control y seguimiento. | Expediente | 1 |
| Coordinador | 6 | Elabora informes mensuales. | Informe | 1 |

| | |
|------------------------------------|---|
| Nombre del Procedimiento: | Procedimiento para asesoría Jurídica |
| Objetivo: | Brindar asesoría jurídica y patrocinio en asuntos de carácter Jurídica de forma gratuita en el ramo de Derecho Familiar como son: divorcio voluntario; guarda y custodia, régimen de visita y convivencia con menores; pensión alimenticia; rectificaciones de actas del estado civil; e identidad de persona. |
| Fundamento Legal: | Artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 8 y 82 de la Constitución Política del Estado de Puebla. Artículo 3 y 50 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla. Artículo 3 y 4, 10, 11, 12, 15 y 17 fracción I, II, III y IV de la Ley Sobre El Sistema Estatal de Asistencia Social. Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Puebla Reglamento interior del municipio de Tlapanalá, Puebla artículos |
| Tiempo Promedio de Gestión: | Variable |

| Descripción del Procedimiento: Para asesoría Jurídica | | | | |
|---|-----|--|---------------------|--------|
| Responsable | No. | Actividad | Formato o Documento | Tantos |
| Coordinador | 1 | Realiza el registro de los usuarios que solicitan orientación sobre problemas de carácter jurídico, social y familiar | Registro | |
| Coordinador | 2 | Proporciona orientación jurídica y en su caso | | |
| Coordinador | 3 | Dar el seguimiento para dar solución y seguimiento en todas las etapas procesales hasta que se dicte sentencia para apoyar al usuario a resolver sus problemas legales | | |
| Coordinador | 4 | Comunica al Usuario cuando se ha concluido el asunto | | |
| Coordinador | 5 | Realiza expediente de beneficiario | Expediente | 1 |
| Coordinador | 6 | Registra y archiva el expediente de tenciones y asuntos tramitados | | |
| Coordinador | 7 | Registra un informe de los asuntos que están en proceso y lo ya concluidos para asentarlos en su informe mensual | | |
| Coordinador | 8 | Elabora informes mensuales. | Informe | 1 |

| | |
|------------------------------------|---|
| Nombre del Procedimiento: | Procedimiento General de Coordinación de Psicología |
| Objetivo: | Coordinar acciones y crear programas encargados a brindar apoyo Psicológico a la Población para proporcionar herramientas que conduzcan hacia los procesos sociocognitivos que se producen en el entorno social, lo cual involucra la cultura. |
| Fundamento Legal: | Artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 8 y 82 de la Constitución Política del Estado de Puebla. Artículo 3 y 50 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla. Artículo 3 y 4, 10, 11, 12, 15 y 17 fracción I, II, III y IV de la Ley Sobre El Sistema Estatal de Asistencia Social. Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Puebla Reglamento interior del municipio de Tlapanalá, Puebla |
| Tiempo Promedio de Gestión: | Variable |

| Descripción del Procedimiento: Procedimiento General de Coordinación de Psicología | | | | |
|--|-----|---|---------------------|--------|
| Responsable | No. | Actividad | Formato o Documento | Tantos |
| Coordinador | 1 | Proporciona Información sobre las terapias, costo, talleres y platicas que se realizan. | | |
| Coordinador | 2 | Entrevista con el paciente sobre su cita y asigna una fecha para la misma. | | |
| Coordinador | 3 | Realiza la consulta y el historial clínico e inicia el proceso de terapias psicológicas para ayudar al paciente a resolver su problemática. | Expediente | 1 |
| Coordinador | 4 | Realiza una valoración del paciente, utilizando herramientas psicológicas y determinar su situación emocional y problemática. | Expediente | 1 |
| Coordinador | 5 | Después de las sesiones necesarias realiza nuevamente una valoración para ver su estado y determinar su alta. | | |
| Coordinador | 6 | Realiza un informe mensual sobre las actividades realizadas y control de las consultas. | Informe | 1 |
| Coordinador | 7 | Organiza y elabora estrategias para mejorar las técnicas de atención y utiliza metodologías más eficientes. | | |

| | |
|------------------------------------|---|
| Nombre del Procedimiento: | Procedimiento para la incorporación de una escuela al Programa Desayuno Escolar Caliente y Frío |
| Objetivo: | Incorporar una escuela al Programa Desayuno Escolar Caliente, con el fin de apoyar la nutrición de los niños y niñas inscritos en el programa. |
| Fundamento Legal: | Artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 8 y 82 de la Constitución Política del Estado de Puebla. Artículo 3 y 50 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla. Artículo 3 y 4, 10, 11, 12, 15 y 17 fracción I, II, III y IV de la Ley Sobre El Sistema Estatal de Asistencia Social. Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Puebla Reglamento interior del municipio de Tlapanalá, Puebla |
| Tiempo Promedio de Gestión: | Variable |

| Descripción del Procedimiento: Para la incorporación de una escuela al Programa Desayuno Escolar Caliente y Frío | | | | |
|--|-----|---|---------------------|------------|
| Responsable | No. | Actividad | Formato o Documento | Tantos |
| Director/a de la Escuela | 1 | Elabora solicitud de incorporación al Programa Desayuno Escolar Caliente dirigida a los titulares del Sistema Municipal DIF y Sistema Estatal DIF. | Solicitud | 1 Original |
| Titulares del Sistema Municipal DIF | 2 | Reciben y envían solicitud a la Dirección de Programas Comunitarios | Solicitud | 1 Original |
| Director/a de la Escuela | 3 | Hacen oficio dirigido a la Pdta. Municipal Incluyendo Padrón de público beneficiado Acta constitutiva Fotografías de instalaciones (extintor, dictamen de protección civil, fachada del desayunador y bodega, botiquín de primeros auxilios) | Oficio | 1 Original |
| Titulares del Sistema Municipal DIF | 4 | Recibe validación y la canaliza al Coordinador de Alimentos | | |

| | | | | |
|--|---|---|-----------------------|------------|
| Coordinador/a de Seguimiento de Programas Alimentarios | 5 | Se presenta en la institución educativa, explica el funcionamiento del programa, y entrega listado de requisitos. | Listado de requisitos | 1 Original |
|--|---|---|-----------------------|------------|

| | |
|------------------------------------|---|
| Nombre del Procedimiento: | Procedimiento para la impartición de talleres y pláticas de Orientación Nutricional. |
| Objetivo: | Estandarizar y optimizar los resultados de los talleres, pláticas y cursos de orientación nutricional, en beneficio de apoyar el mejoramiento de los hábitos nutricios de la población. |
| Fundamento Legal: | Artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 8 y 82 de la Constitución Política del Estado de Puebla. Artículo 3 y 50 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla. Artículo 3 y 4, 10, 11, 12, 15 y 17 fracción I, II, III y IV de la Ley Sobre El Sistema Estatal de Asistencia Social. Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Puebla Reglamento interior del municipio de Tlapanalá, Puebla |
| Tiempo Promedio de Gestión: | 12 meses |

| Descripción del Procedimiento: Para la impartición de talleres y pláticas de orientación nutricional. | | | | |
|--|-----|---|---------------------|-------------|
| Responsable | No. | Actividad | Formato o Documento | Tantos |
| Coordinador | 1 | Recibe solicitudes para la impartición de pláticas y talleres de Orientación Nutricional vía oficio, telefónica de manera verbal. | Oficio/registro | 1 Original |
| Coordinador | 2 | Propone la programación de las pláticas y talleres de Orientación Nutricional. | Agenda | 1 Original |
| Coordinador | 3 | Propone de manera mensual el calendario y la programación de las pláticas y talleres al Jefe/a de Departamento de Nutrición y Asistencia Alimentaria. | Calendario | 1 Duplicado |
| Coordinador | 4 | Autoriza la ruta y programación de las pláticas y talleres | | |
| Coordinador | 5 | Responde a las solicitudes, notificando las fechas, horario y lugares en las que se impartirán las pláticas o talleres. | Agenda | 1 Original |

| | | | | |
|-------------|----|--|---|------------|
| Coordinador | 6 | Designa el personal que impartirá las pláticas o talleres del mes. | Agenda | 1 Original |
| Coordinador | 7 | Registra a la/os asistentes a la plática o taller en el listado de asistencia. | Listado de asistencia | 1 Original |
| Coordinador | 8 | Imparte la plática o taller de Orientación Nutricional. | | |
| Coordinador | 9 | Solicita a un participante que evalúe la plática o taller impartido. | Evaluación parcial a beneficiarios de orientación alimentaria | 1 Original |
| Coordinador | 10 | Solicita sean sellados los formatos de evidencia de la actividad de orientación nutricional impartida. | Formatos de evidencia | 1 Original |
| Director | 12 | Sella y firma de conformidad los formatos de evidencia. | Formatos de evidencia | 1 Original |
| Coordinador | 13 | Realiza el reporte de la plática-taller. | Reporte de plática-taller | 1 Original |
| Coordinador | 14 | Entrega reporte junto con los formatos de evidencia al Dirección general | Reporte de plática- taller Formatos de evidencia | 1 Original |

| | |
|------------------------------------|---|
| Nombre del Procedimiento: | Procedimiento para la toma de talla y peso en los centros alimentarios. |
| Objetivo: | Dar seguimiento a la talla y peso de las niñas y niños beneficiados de los centros alimentarios, con la finalidad de verificar que se mantengan en los estándares adecuados a su etapa de desarrollo. |
| Fundamento Legal: | Artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 8 y 82 de la Constitución Política del Estado de Puebla. Artículo 3 y 50 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla. Artículo 3 y 4, 10, 11, 12, 15 y 17 fracción I, II, III y IV de la Ley Sobre El Sistema Estatal de Asistencia Social. Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Puebla Reglamento interior del municipio de Tlapanalá, Puebla |
| Tiempo Promedio de Gestión: | Variable |

| Descripción del Procedimiento: Para la toma de talla y peso en los centros alimentarios. | | | | |
|--|-----|--|-------------------------|-------------|
| Responsable | No. | Actividad | Formato o Documento | Tantos |
| Coordinador | 1 | Programa las fechas y rutas en las que se realizará el levantamiento de peso y talla a niñas y niños beneficiados de los centros alimentarios. | Agenda | 1 Original |
| Coordinador | 2 | Emite calendario y la programación de las escuelas en las que se tomarán las medidas antropométricas. | Calendario | 1 Original |
| Coordinador | 3 | Presenta calendario a Dirección General, para su visto bueno. | Calendario | 1 Original |
| Coordinador | 4 | Analiza la programación para el levantamiento del padrón de peso y talla. Si tiene observaciones regresa a la actividad número 2, en caso contrario: | | |
| Dirección General | 5 | Autoriza programación y la ruta para el registro de medidas. | | |
| Coordinador | 6 | Notifica a las escuelas y determina fechas y horarios en las que se llevará a cabo la actividad. | Oficio | 1 Duplicado |
| Director de la escuela | 7 | Revisa las fechas propuestas para el levantamiento de peso y talla. Si no confirma la cita solicita reprogramación y regresa a la actividad número 4, en caso contrario: | N/A | N/A |
| Coordinador | 8 | Acude a la escuela en la que se tomará las medidas antropométricas y solicita altas de nuevos beneficiarios. | N/A | N/A |
| Coordinador | 10 | Toma la talla y peso de los infantes inscritos en el programa. | Registro | 1 Original |
| Coordinador | 11 | Realiza evaluación nutricional e identifica casos de desnutrición y obesidad. | Expediente | 1 Original |
| Coordinador | 12 | Captura datos en el programa que defina autoridad correspondiente. | Padrón de Beneficiarios | 1 Original |
| Coordinador | 13 | Informa a la escuela sobre los casos de niñas y niños en los que sus pesos y tallas no son los indicados según su etapa de desarrollo y sobre enfermedades relacionadas a la alimentación. | Oficio | 1 Original |

| | | | | |
|-------------|----|--|--|-------------|
| Coordinador | 14 | Elabora, concentra y reporta el padrón de pesos y tallas a la Dirección de alimentación y Desarrollo Comunitario | Padrón de Beneficiarios Desayunos Escolares Caliente/ Padrón de Beneficiarios Programa Modalidad Frío | 1 Original |
| Coordinador | 15 | <p>Recibe el padrón</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el padrón es de Desayunos Escolares Calientes, envía el padrón a los titulares del Sistema Estatal DIF. • Si el padrón es de Desayunos Escolares Municipal Frío, envía a su superior el padrón vía memorándum y Termina Procedimiento. | Padrón de Beneficiarios Desayunos Escolares Calientes Oficio/Padrón de Beneficiarios Programa Modalidad de Desayunos Escolares Fríos Memo. | 1 Duplicado |

| | |
|------------------------------------|--|
| Nombre del Procedimiento: | Procedimiento para brindar asesorías jurídicas y tramitar juicios en materia familiar a los usuarios del Sistema Municipal DIF. |
| Objetivo: | Tramitar juicios en materia familiar, de manera gratuita a favor de los sujetos de asistencia social del municipio. |
| Fundamento Legal: | <p>Artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 8 y 82 de la Constitución Política del Estado de Puebla. Artículo 3 y 50 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla. Artículo 3 y 4, 10, 11, 12, 15 y 17 fracción I, II, III y IV de la Ley Sobre El Sistema Estatal de Asistencia Social. Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Puebla Reglamento interior del municipio de Tlapanalá, Puebla</p> |
| Tiempo Promedio de Gestión: | Variable |

| Descripción del Procedimiento: Para brindar asesorías jurídicas y tramitar juicios en materia familiar a los usuarios del Sistema Municipal DIF | | | | |
|---|-----|---|---|------------------|
| Responsable | No. | Actividad | Formato o Documento | Tantos |
| Coordinador | 1 | Recibe al solicitante. | N/A | N/A |
| Coordinador | 2 | Llena la Carta de Intención de Atención a los Usuarios con: Fecha, Nombre y Dirección. | Carta de Intención de Atención a los Usuarios | Original |
| Coordinador | 3 | Escucha la versión del solicitante. Si de los hechos se desprende que es procedente ejercitar alguna acción en materia familiar ante los Juzgados, continúa en la actividad número 5, en caso contrario: | N/A | N/A |
| Coordinador | 4 | Canaliza a otra Institución para que procedan legalmente y le den solución a su problema. Termina Procedimiento. | N/A | N/A |
| Coordinador | 5 | Indica al usuario los documentos y datos que debe proporcionar para poder ejercitar la acción que en derecho proceda e inicia el expediente correspondiente. | Documentos | Original y Copia |
| Coordinador | 6 | Cita al solicitante y a la contraparte a fin de avenir a las partes, en caso de llegar a una conciliación regresa la documentación que le haya entregado el usuario y redacta la constancia que da por concluido el expediente. Termina Procedimiento. En caso contrario: | Tarjeta de Usuario | Original |
| Coordinador | 7 | Cita al solicitante para firmar la demanda correspondiente, teniendo como máximo cinco días hábiles para elaborarla, pudiendo exceder dicho termino hasta tres días hábiles más por las complicaciones o características particulares del asunto. | Tarjeta de Usuario | N/A |
| Coordinador | 8 | Presenta la demanda, responsabilizándose de la correcta tramitación e impulso procesal de cada juicio. | Demanda y documentos fundatorios de la acción | N/A |
| Coordinador | 9 | Informa al usuario sobre los avances de su asunto de manera semanal, en los días y horarios que para tal efecto haya señalado en la Tarjeta de Usuario. | Tarjeta de Usuario | N/A |

| | | | | |
|-------------|----|--|-----|-----|
| Coordinador | 10 | Dará seguimiento impulso procesal al asunto hasta su total conclusión. Termina Procedimiento. | N/A | N/A |
|-------------|----|--|-----|-----|

| | |
|------------------------------------|---|
| Nombre del Procedimiento: | Procedimiento para la elaboración de contratos y convenios. |
| Objetivo: | Elaborar contratos y/o convenios en los que sea parte el Sistema Municipal DIF, solicitados por las unidades administrativas. |
| Fundamento Legal: | Artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 8 y 82 de la Constitución Política del Estado de Puebla. Artículo 3 y 50 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla. Artículo 3 y 4, 10, 11, 12, 15 y 17 fracción I, II, III y IV de la Ley Sobre El Sistema Estatal de Asistencia Social. Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Puebla Reglamento interior del municipio de Tlapanalá, Puebla |
| Tiempo Promedio de Gestión: | 2 días |

| Descripción del Procedimiento: Para la elaboración de contratos y/o convenios | | | | |
|---|-----|---|---------------------|------------------|
| Responsable | No. | Actividad | Formato o Documento | Tantos |
| Director | 1 | Solicita vía oficio recurso para la contratación de algún servicio | Copia de IFE | Original y Copia |
| Director | 2 | El responsable de la comisión se hace cargo de firmar el contrato | Memorando | Original y Copia |
| Director | 3 | Entrega de evidencia fotográfica | Documento. | Original |
| Director | 4 | Si no lo aprueba, hace las observaciones pertinentes, regresando a la actividad 3, en caso contrario: | | |
| Director | 5 | Envía documento al área solicitante para su validación a través de la rúbrica del titular y su formalización. | Documento. | Tres |
| Director | 6 | El contrato/convenio se archiva en el expediente. Termina procedimiento. | Expediente | Original |

| | |
|------------------------------------|---|
| Nombre del Procedimiento: | Procedimiento de asesoría jurídica y presentación de querellas en materia de violencia intrafamiliar |
| Objetivo: | Brindar asesoría jurídica a toda persona que sufra violencia intrafamiliar y dar a conocer sus derechos respecto a la problemática en la que se encuentra a fin de presentar querrela de ser procedente |
| Fundamento Legal: | Artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 8 y 82 de la Constitución Política del Estado de Puebla. Artículo 3 y 50 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla. Artículo 3 y 4, 10, 11, 12, 15 y 17 fracción I, II, III y IV de la Ley Sobre El Sistema Estatal de Asistencia Social. Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Puebla Reglamento interior del municipio de Tlapanalá, Puebla |
| Tiempo Promedio de Gestión: | 2 días |

| Descripción del Procedimiento: Para asesoría Jurídica y Presentación de Querellas en Materia de Violencia Intrafamiliar | | | | |
|---|-----|--|---------------------|------------|
| Responsable | No. | Actividad | Formato o Documento | Tantos |
| Coordinador | 1 | Recibe a la usuaria De presentarse en las instalaciones del Departamento de Atención y Prevención a la Violencia y Adolescentes Infractores continua en actividad 2 En caso contrario: | N/A | N/A |
| Coordinador | 2 | Entrevista a la usuaria a fin de conocer los hechos y en su caso orientarla jurídicamente | N/A | N/A |
| Coordinador | 3 | Realiza la asesoría y determina si es viable presentar querrela, si es candidata a refugio o si debe canalizarse a otra área del SMDIF. | Formato de asesoría | 1 Original |
| Coordinador | 4 | <ul style="list-style-type: none"> • De ser viable presentar querrela continua en actividad 7 • De ser candidata a refugio continua en actividad 6 • En caso contrario: | N/A | N/A |
| Coordinador | 5 | Se canaliza al área correspondiente del SMDIF y termina el procedimiento | N/A | N/A |
| Coordinador | 6 | Se continua en el procedimiento de Ingreso a Refugio Temporal de Atención y termina procedimiento | N/A | N/A |

| | | | | |
|-------------|---|---|---|------------|
| Coordinador | 7 | Realiza el acompañamiento al Ministerio Público para la presentación de la querrela | N/A | N/A |
| Coordinador | 8 | Integra el expediente, le da seguimiento al asunto hasta su conclusión y termina procedimiento. | Identificación oficial Formato de asesoría | 1 Original |