



**SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA
DIF Estatal Colima
Dirección de Asistencia Jurídica
Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia**

Clave: PC-26-12

Versión N°. 4

Fecha de emisión: 19/08/2014

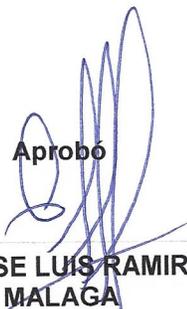
Página: 1 de 8

Plan de Calidad para el Convenio de Alimentos, Custodia y Convivencia

Elaboró

LIC. MICHEL GARCIA

Jefe del Departamento de Trabajo
Social y Psicología

Aprobo

**LIC. JOSE LUIS RAMIREZ
MALAGA**

Director de Asistencia Jurídica

Revisó

**LIC. HUGO ENRIQUE
ARMENTA VILLALBA**

Procurador de la Defensa del
Menor y la Familia



**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
DIF Estatal Colima
Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia
PLAN DE CALIDAD PARA EL CONVENIO DE ALIMENTOS,
CUSTODIA Y CONVIVENCIA**

Clave: PC-26-12
Emisión: 19/08/14
Versión: 4
Página 2 de 8

1. OBJETIVO

Brindar seguridad jurídica a las personas que acuden a solicitar convenio de pensión alimenticia, custodia y convivencia familiar en las oficinas de la Procuraduría de la Defensa del menor y la familia, con la finalidad de garantizar y salvaguardar los derechos y obligaciones de la población vulnerable, así como velar por el interés superior de menores.

2. ALCANCE

Este proceso va dirigido a la población vulnerable que solicita un convenio de pensión alimenticia, custodia y convivencia familiar y aplica desde la recepción de la solicitud del usuario hasta el registro del expediente.

3. POLÍTICAS

- 3.1 Brindar atención Jurídica a la población vulnerable.
- 3.2 El servicio es gratuito.
- 3.3 Horario de atención de 9:00 a.m. a 3:00 p.m.
- 3.4 Asesorar en términos realistas y específicos los problemas planteados del convenio de alimentos, custodia y convivencia familiar.
- 3.5 Difundir entre los usuarios las prerrogativas constitucionales a las que tienen derecho los menores, así como las obligaciones de los padres conferidas por la ley.
- 3.6 Fortalecer los vínculos afectivos del menor con sus padres que acuden a solicitar el servicio.
- 3.7 La realización del convenio es de manera directa y personal.
- 3.8 Si los usuarios llegan a un acuerdo en una sola visita se firma convenio, de lo contrario se realiza otra citación.
- 3.9 Los citatorios se pueden entregar en el domicilio de manera personal, por conducto del usuario solicitante del servicio o si no estuviera el citado en el domicilio, se buscará la forma idónea para que se entere.
- 3.10 Si la persona citada no se presenta al tercer citatorio se procederá a iniciar el trámite de pensión alimenticia vía judicial.
- 3.11 El paso del citatorio se omite cuando el usuario acude con su pareja.
- 3.12 El tiempo de atención para este servicio puede ser variable.

4. MARCO NORMATIVO

- 4.1 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Colima.
- 4.2 Nuevo Código Civil del Estado de Colima.
- 4.3 Código de Procedimientos Civiles del Estado de Colima.
- 4.4 Ley de los Derechos y Deberes de los Niños, las Niñas y los Adolescentes del Estado de Colima
- 4.5 Ley del Sistema de Asistencia Social para el Estado de Colima.
- 4.6 Ley de la Procuraduría de la defensa del menor y la familia.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
DIF Estatal Colima
Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia
PLAN DE CALIDAD PARA EL CONVENIO DE ALIMENTOS,
CUSTODIA Y CONVIVENCIA

Clave: PC-26-12
Emisión: 19/08/14
Versión: 4
Página 3 de 8

- 4.7 Norma ISO 9001:2008, NMX-CC-9001IMNC-2008.
- 4.8 La convención internacional de los derechos del niño.
- 4.9 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- 4.10 Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Colima

5. TÉRMINOS/ DEFINICIONES

- **Acuerdo:** Resolución adoptada por un tribunal u órgano administrativo, y el punto de coincidencia en relación con un conflicto de interés de carácter privado.
- **Abogado:** Licenciado en derecho que ejerce profesionalmente la dirección y defensa de las partes en toda clase de procesos o el asesoramiento y consejo jurídico.
- **Alimentos:** Por alimentos se entiende todo lo que es indispensable para el sustento, habitación, vestido y asistencia médica. También comprenden la educación formación e instrucción del alimentista mientras sea menor de edad y aun después cuando no haya terminado su formación por causa que no le sea imputable. Estos conceptos deben entenderse en un sentido amplio.
- **Citatorio:** Es el requerimiento formal y por escrito que formula una autoridad a un particular o ciudadano, debiendo especificar el destinatario, la fecha y lugar en que se debe de presentar, el motivo y la fecha de emisión y nombre completo del o del que lo gira o expide.
- **Conciliación:** Acto por el cual las partes que tienen planteado un conflicto, comparecen para intentar solucionar sus diferencias, previamente al comienzo de la contienda judicial.
- **Convenio:** Es el acuerdo de dos o más personas destinado a crear, transferir, modificar o extinguir una obligación.
- **Convivencia:** Interacción del niño, niña o adolescente con su padre o la madre, de manera armoniosa, pacífica, enriquecedora que coadyuve al bienestar integral de los menores.
- **Custodia:** Derecho derivado de la Patria Potestad en donde tomando en cuenta el interés superior del infante, implica entre otras cosas tomar en cuenta aspectos relativos a garantizar y proteger su desarrollo y el ejercicio pleno de sus derechos y aplicación en todos los órdenes relativos a la vida del niño, de conformidad con lo establecido en el texto constitucional y la Convención sobre Derechos del Niño. Así mismo se refiere a la protección integral del menor en sus aspectos físico, moral y social, su guarda y resguardo, la administración de los bienes y el derecho de corrección.
- **Desahogo:** Es la audiencia en la cual el Juez después de haber recibido la documentación, cita a los promoventes (partes), para revisar su trámite legal y en su momento resolver conforme a derecho.
- **Entrevista:** Acción de desarrollar una charla, en la que una persona, solicita información a otra para obtener datos sobre un problema o tema determinado.
- **Expediente:** conjunto de todos los papeles correspondientes a un asunto o negocio determinado.
- **No. de control interno:** Es la identificación numera, por la cual se identifica el expediente del usuario que lleva su trámite legal en la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.
- **Oficio de Promoción dirigido al Juez:** Es el documento firmando de conformidad por los promoventes (partes de un juicio), en el cual solicitan que un determinado trámite jurídico, revista de formalidad legal.
- **Promoventes:** Aquellas personas que le solicitan al Juez, mediante un escrito, denominado promoción, llevar a cabo la realización de un determinado trámite legal.



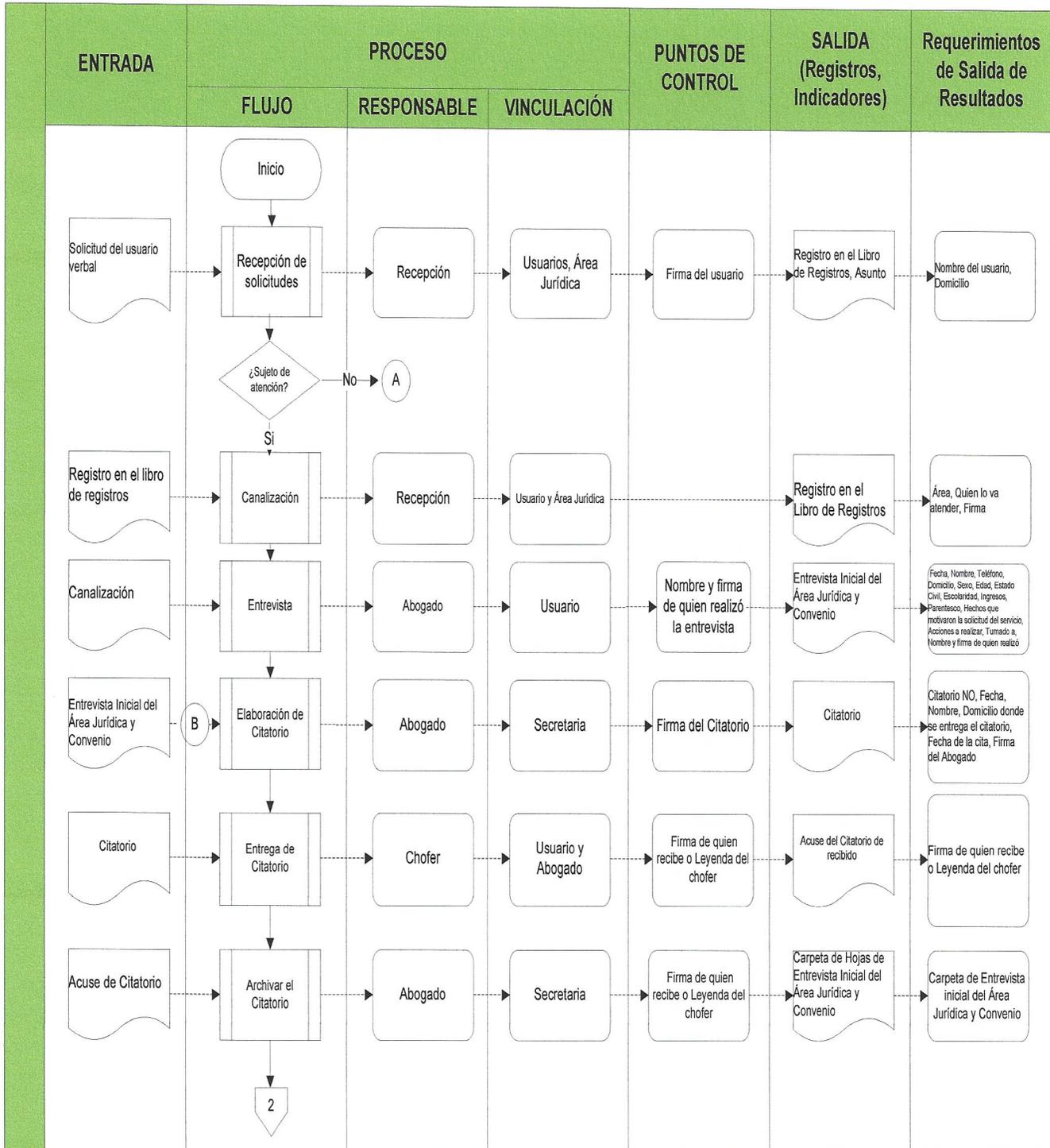
**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
DIF Estatal Colima
Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia**

**PLAN DE CALIDAD PARA EL CONVENIO DE ALIMENTOS,
CUSTODIA Y CONVIVENCIA**

Clave: PC-26-12
Emisión: 19/08/14
Versión: 4
Página 4 de 8

- **Solicitud verbal:** Es la petición que se realiza mediante el uso de palabras.
- **Usuario:** el individuo que utiliza o trabaja con algún objeto o dispositivo o que usa algún servicio en particular.

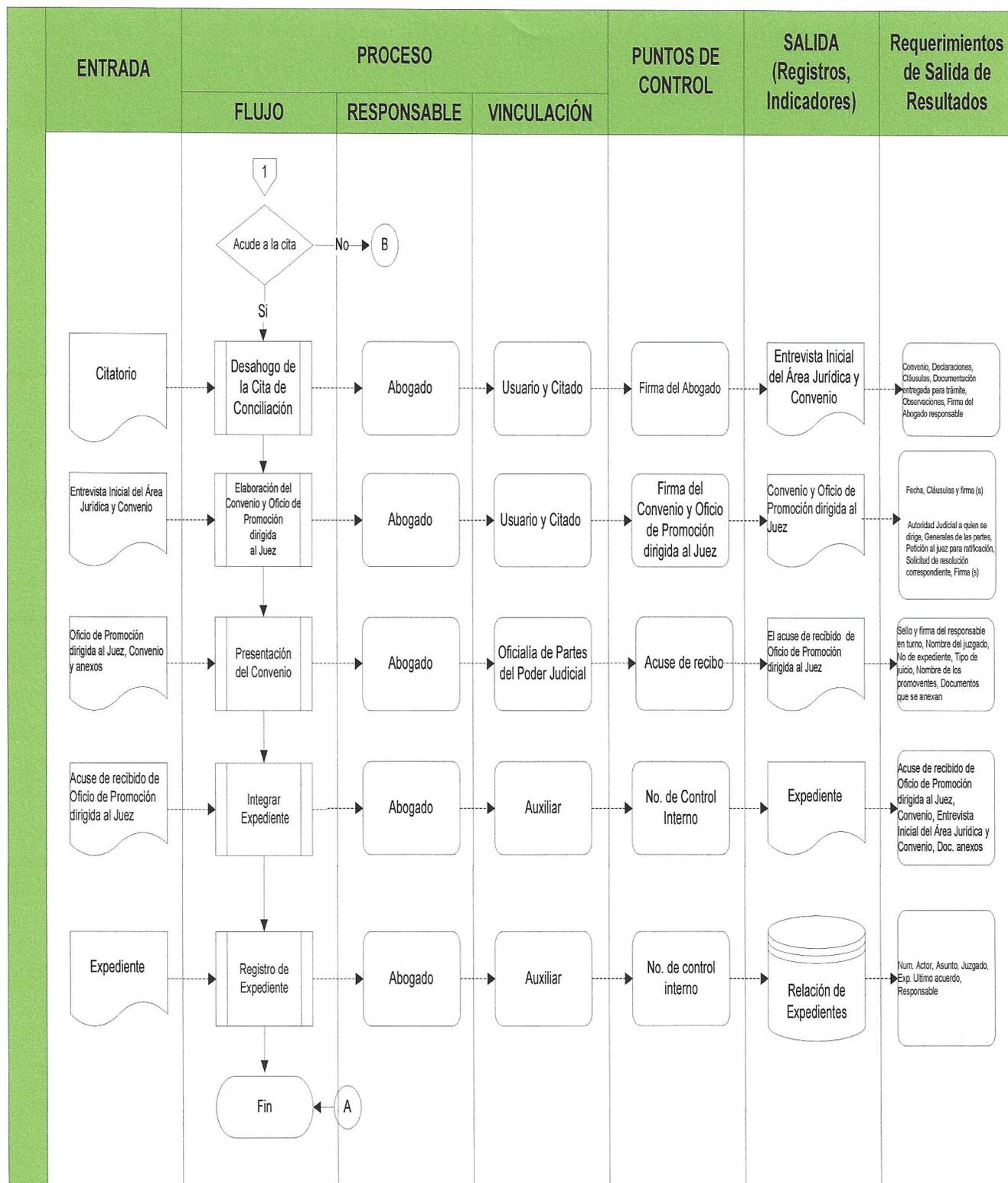
6. DIAGRAMA DEL PLAN DE CALIDAD





Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
DIF Estatal Colima
Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia
PLAN DE CALIDAD PARA EL CONVENIO DE ALIMENTOS,
CUSTODIA Y CONVIVENCIA

Clave: PC-26-12
 Emisión: 19/08/14
 Versión: 4
 Página 6 de 8





Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
DIF Estatal Colima
Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia
PLAN DE CALIDAD PARA EL CONVENIO DE ALIMENTOS,
CUSTODIA Y CONVIVENCIA

Clave: PC-26-12
 Emisión: 19/08/14
 Versión: 4
 Página 7 de 8

7. INDICADORES

Indicador	Fórmula	Frecuencia	Responsable
Proyectos de convenio firmados Meta: 75%	Número de convenios firmados por las partes/ Número de proyectos de convenio firmados por el abogado* 100	Mensual	Abogado (a)
Usuarios satisfechos (as) Meta: 90%	Usuarios (as) Satisfechos (as)/ Usuarios (as) Encuestados (as)*100	Trimestral	Abogado (a)

8. REGISTROS DE CALIDAD

Clave	Registros	Tiempo retención de	Responsable de conservarlo de
N/A	Libro de Registros	6 meses	Recepción
FO-26-59	Entrevista Inicial del Área Jurídica y Convenio	1 año	Abogado responsable
N/A	Citatorio	1 año	Abogado responsable
FO-26-58	Relación de Expedientes	1 año	Abogado Responsable
N/A	Oficio de Promoción dirigida al Juez	1 año	Abogado Responsable
N/A	Convenio	1 año	Abogado Responsable

9. TRÁMITES Y/O SERVICIOS

Clave (RETyS)	Nombre del trámite y/o servicio	Línea y/o ventanilla
N/A	N/A	N/A



**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
DIF Estatal Colima
Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia**
**PLAN DE CALIDAD PARA EL CONVENIO DE ALIMENTOS,
CUSTODIA Y CONVIVENCIA**

Clave: PC-26-12
Emisión: 19/08/14
Versión: 4
Página 8 de 8

10. SECCIÓN DE CAMBIOS

No. de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
4	19/08/2014	Se cambió la meta del indicador de Usuarios (as) satisfechos (as) del plan de calidad.
3	30/10/2013	Se le agregó lo del RETyS.
2	07/05/2013	Se agregó la política 3.12 y se modificó el indicador.
1	31/01/2013	Se modificó el alcance, especificando a quién va dirigido el proceso y se agrega la política 3.10 y 3.11 y se realizó la homologación de los términos de los requerimientos de salida con los formatos que evidencian dichos registros del plan de calidad.
0	03/12/2012	Inicia su uso.