



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima

DIF Estatal Colima

Página: 1 de 118

Manual de Procedimientos, Planes y Guías



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Trabajo Social

1. OBJETIVO

Apoyar a la población vulnerable a través de la gestión y asistencia social, con la finalidad de mejorar sus condiciones de vida brindándole diversas alternativas de solución.

2. ALCANCE

Este proceso aplica desde la recepción de la solicitud hasta el registro del apoyo.

3. POLÍTICAS

- 3.1 Brindar atención personalizada a todo usuario (a) que acuda a Trabajo Social.
- 3.2 Los apoyos podrán ser por única ocasión, temporales y permanentes, dependiendo del apoyo solicitado.
- 3.3 Se podrán otorgar apoyos económicos hasta de \$ 500 pesos sin la autorización de la Coordinación y mayores de \$ 500 pesos con autorización.
- 3.4 Todos los recibos de apoyos económicos deberán estar firmados por la Coordinación.
- 3.5 Los apoyos económicos del área de asistencia social, serán variados, dependiendo del estudio socioeconómico y del alto grado de vulnerabilidad del usuario.
- 3.6 La Dirección General firmará únicamente cuando el apoyo sea económico, firmando hasta que se hace el reembolso.
- 3.7 Cuando el apoyo sea en especie, no es necesaria la firma de la Coordinación.
- 3.8 El usuario (a) debe presentar alguno de los siguientes documentos probatorios en copia: Identificación oficial, comprobante de domicilio (existen más documentos que varían dependiendo del tipo de apoyo).
- 3.9 La actualización del Expediente se realizará cada vez que se entregue un apoyo al beneficiario (a) y de ser necesario de agregaran notas de seguimiento.
- 3.10 El expediente deberá cumplir con los requisitos establecidos en el procedimiento de calidad a partir de su aprobación.
- 3.11 Los apoyos para gastos funerarios serán por única ocasión, el expediente se integrara únicamente con el acta de defunción y el área responsable será asistencia social.
- 3.12 El tiempo de atención es variable, dependiendo de la disponibilidad de los recursos.
- 3.13 Los apoyos se entregaran a la población vulnerable de acuerdo a lo establecido en la Guía para la entrega de apoyos GI-26-06.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

4. MARCO NORMATIVO

- 4.1 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Colima.
- 4.2 Ley del Sistema de Asistencia Social para el Estado de Colima.
- 4.3 Norma ISO 9001:2008, NMX-CC9001IMNC-2008.
- 4.4 Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Colima.

5. TÉRMINOS/ DEFINICIONES

- **Recepción:** Acción y resultado de recibir.
- **Apoyo:** Toda ayuda que se le da al usuario para satisfacer su necesidad ya sea en efectivo y/o en especie.
- **Apoyo Económico:** Todo aquel apoyo monetario que se otorga de manera inmediata, temporal y/o permanente a los usuarios.
- **Apoyo en Especie:** Toda apoyo invariable otorgado de manera inmediata
- **Apoyo Inmediato:** Apoyo que se entrega al usuario al instante en que realiza su solicitud. Son apoyos con los que se cuenta en bodega para ser entregados de manera inmediata.
- **Apoyo Permanente:** Es el apoyo que se brinda al usuario, el cual se mantiene sin experimentar cambio alguno y de manera continua.
- **Apoyo Temporal:** Apoyo que se asigna al usuario por algún tiempo determinado, valorado por el o la trabajadora social y autorizada por la coordinación del área; dicho apoyo puede variar.
- **Áreas de DIF Estatal:** Presidencia del DIF Estatal, Dirección General, Dirección Administrativa, Dirección de Servicios Médicos Asistenciales, Dirección Jurídica, Dirección de Servicios Educativos, Dirección de Sistemas Municipales, Secretariado Ejecutivo del Voluntariado Estatal y Coordinaciones.
- **Asistencia Social:** La asistencia social tiene como objetivos la ayuda a individuos, familias, comunidades y/o grupos de personas socialmente en desventaja, La asistencia social realiza entrevistas personales dentro del centro asistencial, mas sin embargo también incluye contactos más estrechos con los (as) usuarios (as) a través de la visita domiciliaria para certificar el nivel de vulnerabilidad de las personas.
- **Beneficiario (a):** Toda aquella persona que recibe algún tipo de apoyo o beneficio.
- **Bitácora de Registros:** Es un formato donde se registra los datos generales de las personas que solicitan algún tipo de apoyo y/o servicio.
- **Canalización:** Encauzar, enviar y orientar a los usuarios al área y/o dependencia que corresponda.
- **Captura:** Acción de pasar información de una hoja de anotaciones a un formato en computadora.
- **Coordinación:** Departamento que se encarga de ciertas actividades asignadas a efectos de perseguir con eficacia las metas y objetivos de la Institución.
- **Consulta:** Búsqueda de datos que se realiza en un programa específico para informarse sobre el historial de un Usuario.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

- **Estudio Socioeconómico:** Es un protocolo que nos da un parámetro de ingresos y egresos de una familia, así como su integración psicosocial; su objetivo es corroborar la forma de vida, escolaridad y referencias laborales. En general, establecer cuál es el ambiente que lo rodea.
- **Eventos:** Reuniones de trabajo y actividades que realiza la Presidenta.
- **Expediente:** Conjunto de todos los documentos físicos y gestiones correspondientes a un asunto o a una persona en específico.
- **Formato de Canalización:** Formato que canaliza al usuario al área correspondiente para que se le brinde una alternativa de solución.
- **Gestión Social:** Es el diálogo o entrevista entre diversos actores, como los gobernantes, Instituciones, organizaciones civiles y los usuarios para llevar a cabo un trámite de solicitud mediante un proceso completo de acciones y toma de decisiones para ofrecer una solución o alternativas a la problemática.
- **Giras:** Actividad de trabajo que realiza la presidenta en fechas específicas en todo el Estado.
- **Instituciones públicas:** Instituciones creadas por el gobierno para prestar servicios al público; son aquellas entidades que pertenecen al Estado, tienen personalidad jurídica, patrimonio y régimen jurídico propio. Se crean mediante un decreto del Ejecutivo. Son todas aquellas Instituciones, Nacionales, Estatales y Municipales. (DIF Municipales del Estado, DIF de los diversos Estados, Secretarías de Gobierno del Estado, Ayuntamientos, Instituto para la Atención de los Adultos en Plenitud, Atención Ciudadana, INCODE, INCODIS y Hospitales).
- **Instituciones Privadas:** Una Institución privada es una organización encuadrada dentro de un marco legal que pertenece a los particulares o a grupos de particulares y persigue un fin económico. (Junta de Asistencia Privada, Asociaciones, Fundaciones, Patronatos, Organismos y Organizaciones).
- **Recibos:** Formatos entre el prestatario y el receptor de los servicios.
- **Registro:** Anotación que se guarda en un cuaderno o formato.
- **SIGES:** Sistema de Gestión Social
- **Solicitud Escrita:** Es un documento escrito por el usuario que va dirigido a una persona.
- **Solicitud Verbal:** Es toda aquella petición oral solicitada por el usuario (giras de trabajo, eventos o en oficinas).
- **Usuario (a):** Toda aquella persona que solicita un apoyo y/o servicio.

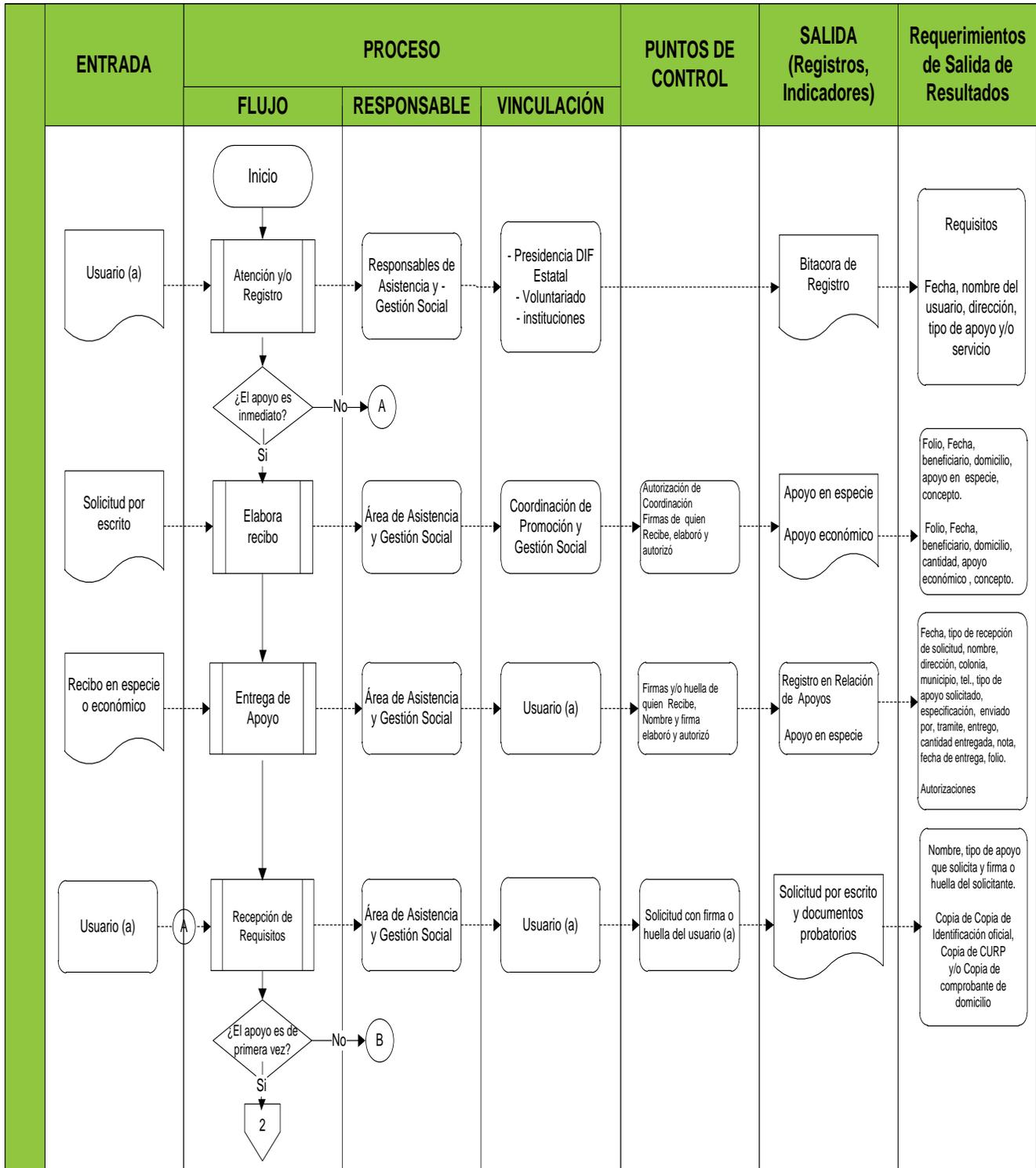


Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

6. DIAGRAMA

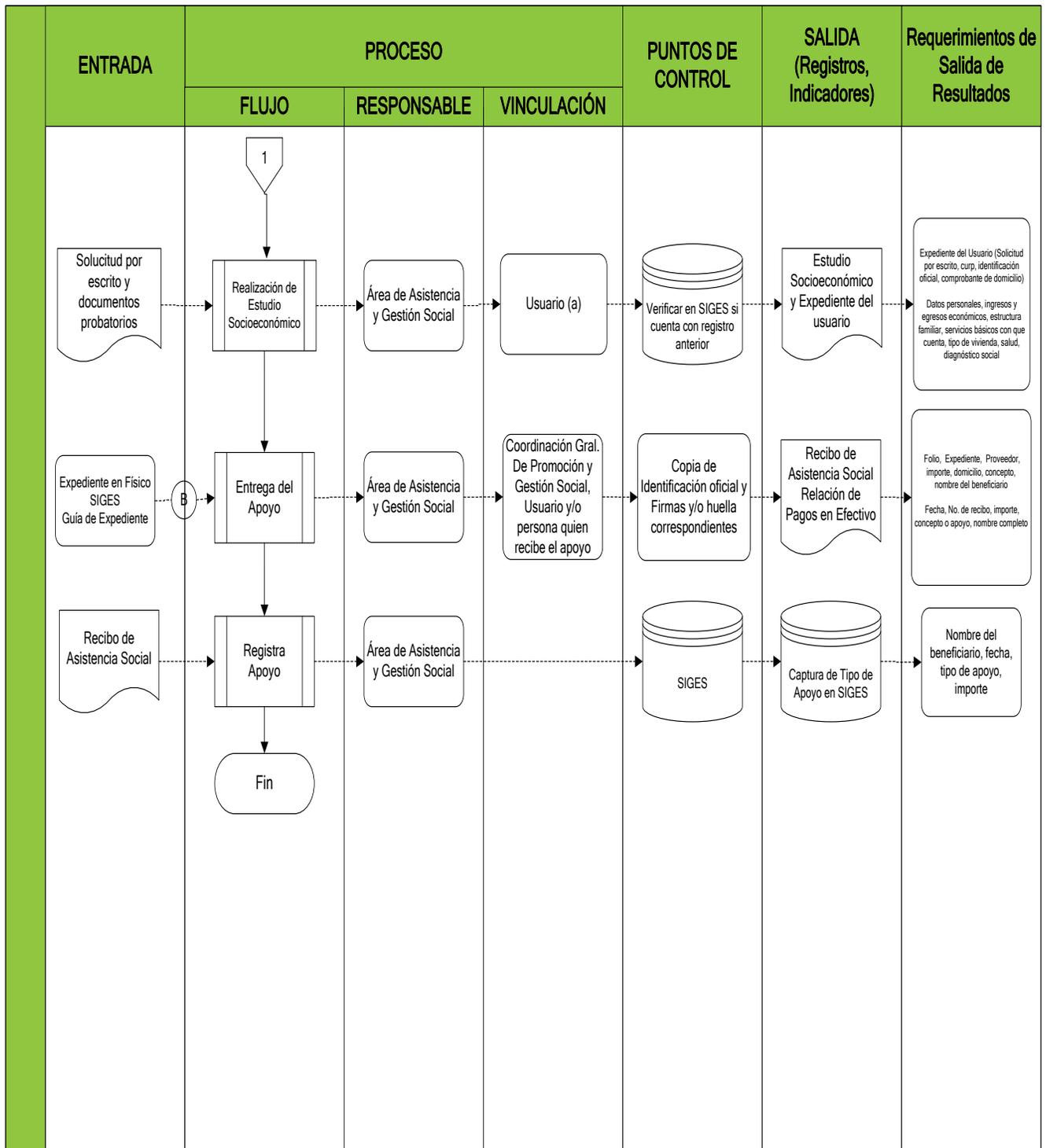




Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos





Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos Actividades para el Desarrollo Comunitario

1. OBJETIVO

Programar actividades deportivas, educativas y de oficios para el esparcimiento de la población en general que asiste a los CEDECOS.

2. ALCANCE

Este proceso está dirigido a la población en general que asiste a los CEDECOS y aplica desde la elaboración de encuestas hasta la entrega de constancias.

3. POLÍTICAS

- 3.1 La captación de necesidades de la población de actividades, se realiza a través de encuestas las cuales se aplican anualmente.
- 3.2 Las actividades no tendrán costo para los usuarios.
- 3.3 La programación de actividades en los CEDECOS se realizará anualmente (FO-26-11), dividida en dos semestres.
- 3.4 Las modificaciones a la programación de actividades se realizan de manera permanente, de acuerdo a las peticiones por escrito de la población.
- 3.5 Para realizar un cambio de baja o alta de una actividad deberá de registrarse en el formato Registro de bajas y altas de actividades en los CEDECOS (FO-26-45).
- 3.6 La calendarización formato (FO-26-39) se actualizara de acuerdo a la programación de las actividades.
- 3.7 La Difusión de las actividades será de acuerdo a las necesidades de las mismas.
- 3.8 El periodo de inscripciones a las actividades en los CEDECOS será en el mes de enero y agosto.
- 3.9 Para dar inicio con la actividad deberán ser 5 asistentes como mínimo inscritos
- 3.10 Lograr la asistencia de al menos 5 alumnos (as), en cada actividad de los CEDECOS.
- 3.11 Para la supervisión de CEDECOS se tomará como referencia la Guía para la Supervisión de Actividades a los CEDECOS (GI-26-05).
- 3.12 Mensualmente se supervisarán mínimo 20 actividades en los diferentes CEDECOS de acuerdo a la calendarización de supervisión (FO-26-39).
- 3.13 El Informe de Supervisión será mensual.
- 3.14 Las constancias serán de participación por asistir a las actividades en los CEDECOS.
- 3.15 Para la programación de actividades en los CEDECOS, por lo menos se debe programar una actividad con instructores adscritos al voluntariado estatal, completando las demás actividades con instructores de otras dependencias.
- 3.16 Para efectos de este Procedimiento de Calidad solo se aplica a la plantilla de instructores adscritos al voluntariado Estatal.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

- 3.17 El Diagnóstico se realiza en base a los resultados que nos arrojan las encuestas FO-26-37, que se aplican a la población cercana a los CEDECOS, donde se utiliza para el vaciado de las mismas el formato resultados de la aplicación FO-26-37.
- 3.18 Para la programación de actividades se tomaran en cuenta al menos una de las 3 primeras actividades de mayor votación en el FO-26-124.

4. MARCO NORMATIVO

- 1.1 Norma ISO 9001:2008, NMX-CC-9001IMNC-2008.
- 1.2 Ley de Protección de datos personales del Estado de Colima.

5. TERMINOS/ DEFINICIONES

- **Actividad:** Curso impartido por un instructor (a) dentro del CEDECO.
- **Alta de actividad:** Inicio de una actividad nueva en un CEDECO.
- **Alumno (a):** Persona inscrita en alguna actividad en el CEDECO.
- **Baja de actividad:** Cancelación de actividad, debido a asistencia menor de 5 personas o a petición de los usuarios.
- **CEDECO:** Centro de Desarrollo Comunitario.
- **Constancia:** Que es el documento que se le otorga al alumno (a) por su participación en las actividades en los CEDECOS.
- **Enlace del CEDECO:** Es la persona con la que se mantiene una comunicación, en función a las actividades en los CEDECOS.
- **Instructor:** Persona que imparte una actividad.
- **Material de Difusión:** Puede ser: volantes, perifoneo, cartel, medios electrónicos, programa de actividades.

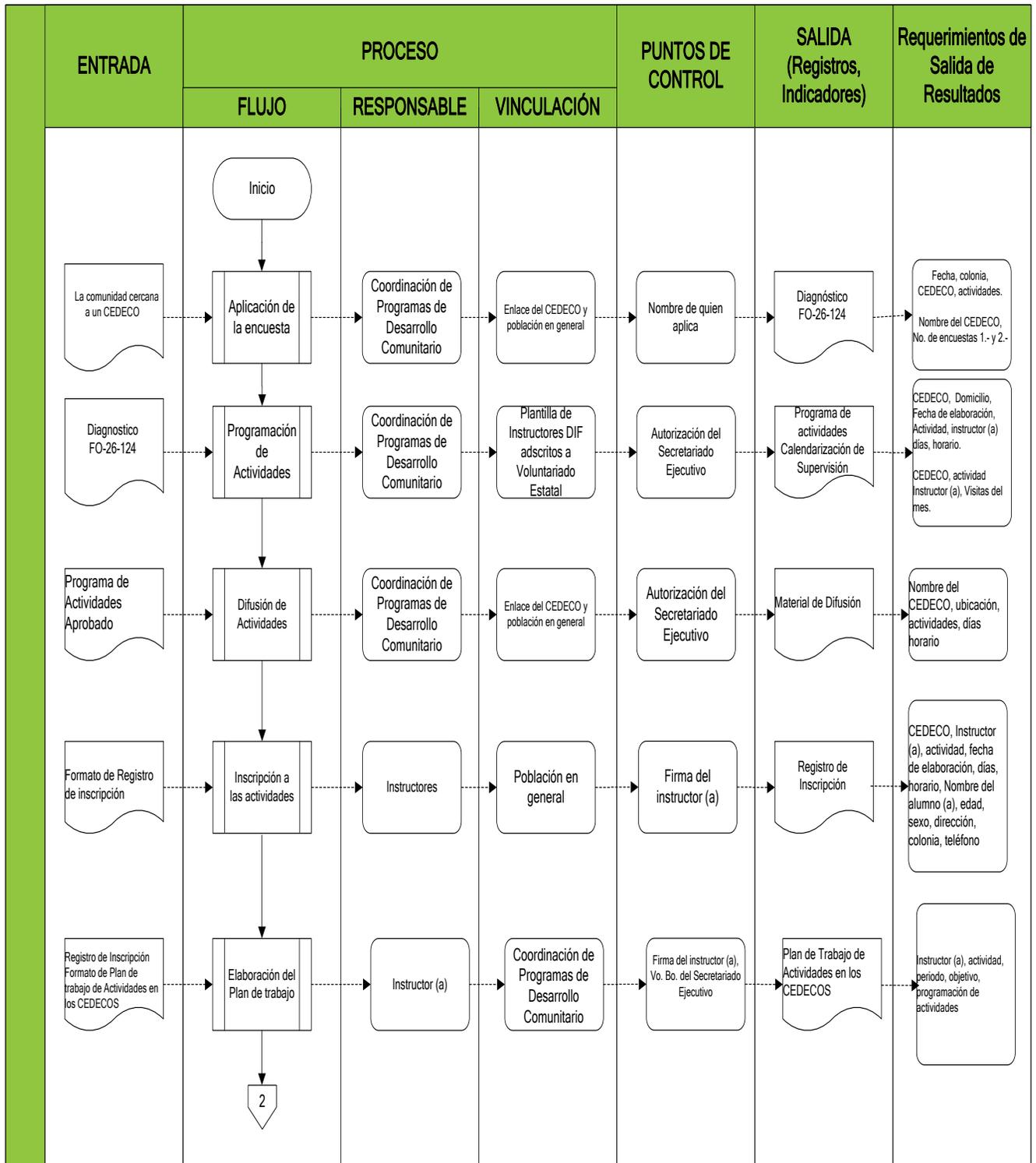


Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

6. DIAGRAMA

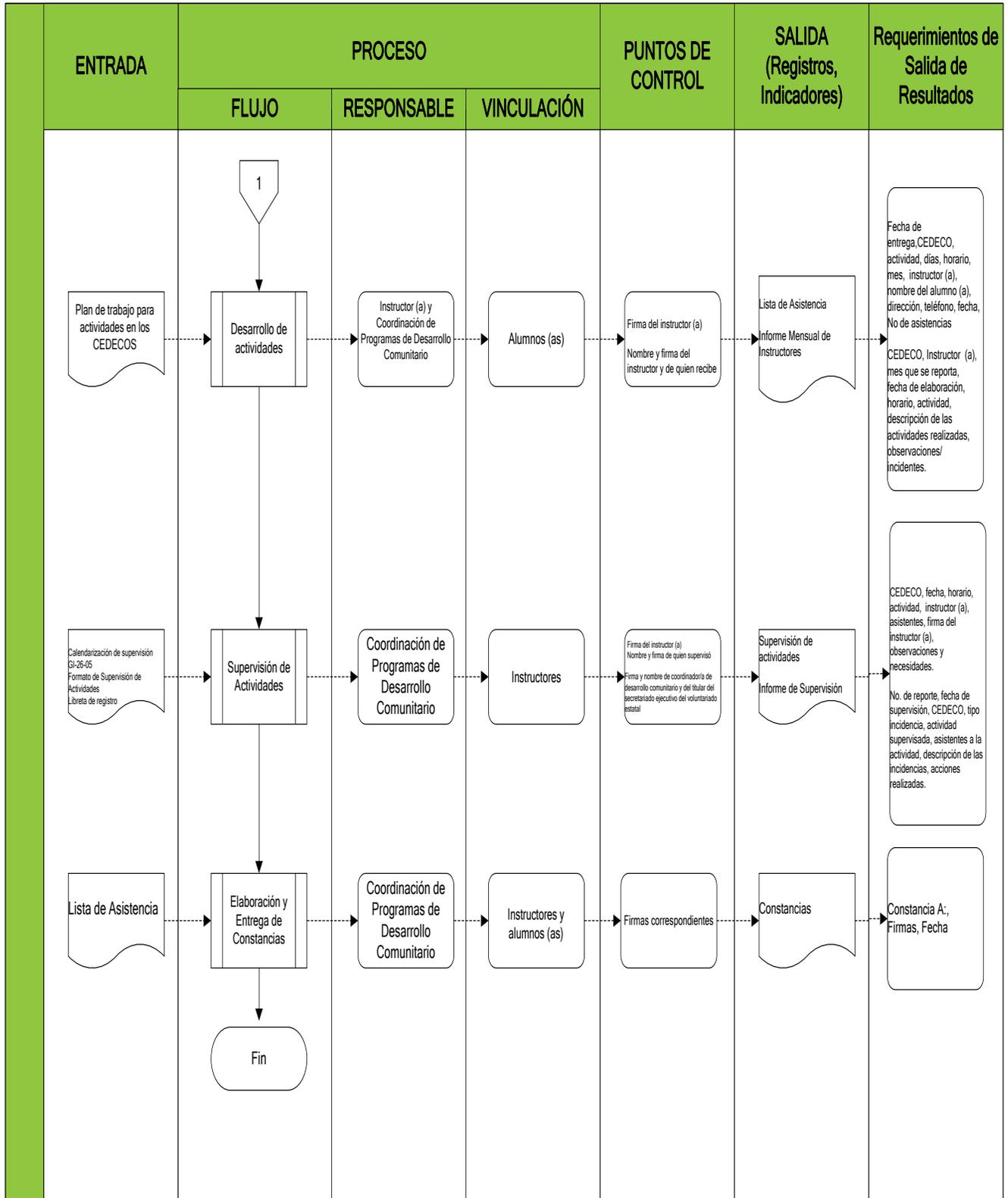




Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos





Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Consulta Médica Especializada Por Primera Vez

1. OBJETIVO

Brindar atención médica especializada de calidad en la rehabilitación de los usuarios (as) con algún tipo de discapacidad que así lo soliciten, y que les permita integrarse a la vida familiar, social y/o laboral.

2. ALCANCE

Este proceso está dirigido a personas con algún tipo de discapacidad y aplica desde la Entrega de fichas hasta la realización de las consultas médicas especializadas por primera vez.

3. POLÍTICAS

- 3.1 La recepción de pacientes para consulta de primera vez es de 7:00 a 7:30 hrs.
- 3.2 Los (as) pacientes mayores de edad deben acudir solos a la consulta.
- 3.3 Paciente de custodia y/o menor de edad deberá presentarse con un solo acompañante.
- 3.4 No acudir a la cita con niños o niñas al menos que éste sea el paciente.
- 3.5 Se otorgará ficha de atención sólo con el paciente presente.
- 3.6 Presentar estudios de laboratorio y gabinete previamente realizados y relacionados con su padecimiento.
- 3.7 Acudir con disponibilidad de tiempo a la consulta para su atención.
- 3.8 De acuerdo a sus condiciones económicas algunos pacientes están exentos de pago, para lo cual reciben un número de folio.
- 3.9 El Carnet de citas se le regresa al paciente una vez que se le registra la cita.

4. MARCO NORMATIVO

- 4.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 1° y 4°.
- 4.2 Ley General de Salud, Artículo 3°.
- 4.3 Ley de Salud del Estado de Colima Artículo 5°.
- 4.4 Ley General para la inclusión de las Personas con Discapacidad. Artículo 7° y 29°.
- 4.5 Ley para la Integración y Desarrollo Social de las Personas con Discapacidad del Estado de Colima.
- 4.6 Ley del Sistema de Asistencia Social para el Estado de Colima.
- 4.7 Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- 4.8 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Artículo 25°.
- 4.9 Norma Oficial Mexicana NOM-173-SSA1-1998, para la Atención integral a personas con discapacidad.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

- 4.10 Norma Oficial Mexicana NOM-223-SSA1-2003 que establece los requisitos arquitectónicos para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos de atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud.
- 4.11 Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012 del Expediente Clínico.
- 4.12 Norma ISO 9001:2008, NMX-CC-9001IMNC-2008.
- 4.13 Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Colima.

5. TÉRMINOS/ DEFINICIONES

- **Carnet de Citas:** Donde se registra la cita del paciente en base a una agenda.
- **Cuota de Recuperación:** Es el pago que realiza el usuario por el servicio recibido y que se determina por el estudio socioeconómico.
- **Discapacidad:** Toda persona que presenta una deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, la cual puede ser causada o agravada por el entorno económico y social.
- **Estudio socioeconómico:** Es el documento que determina el entorno social, familiar, laboral y económico de una persona.
- **Paciente de custodia:** Es aquel que necesita la ayuda de otra persona para realizar las actividades humanas de la vida diaria.
- **Pre consulta:** Es una consulta previa otorgada por una o un médico general para determinar el tipo de padecimiento y especialidad a consultar por el usuario.
- **Rehabilitación:** Es el conjunto de procedimientos dirigidos a ayudar a una persona a alcanzar el más completo potencial físico, psicológico, social, vocacional y educacional compatible con su deficiencia fisiológica o anatómica y limitaciones medio ambientales.
- **Representante Legal:** Es la persona que tiene facultades jurídicas para autorizar la atención médica de un menor de edad o una persona con discapacidad intelectual.
- **Sistema CREE:** Software para el manejo y creación de expedientes digitales para la atención de los usuarios del Centro de Rehabilitación y Educación Especial.
- **Ticket:** Documento impreso que valida el pago de la consulta.

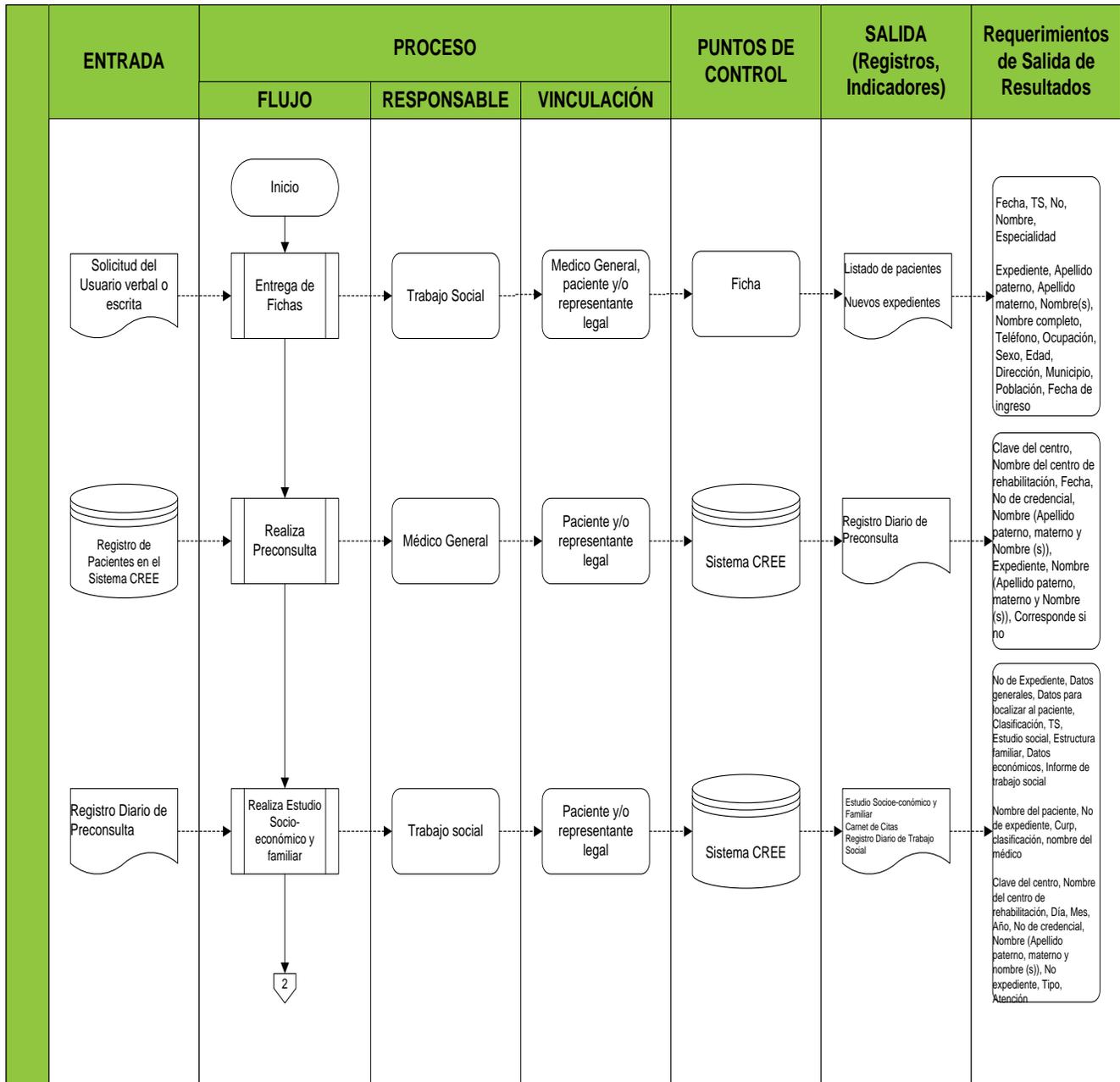


Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

6. DIAGRAMA

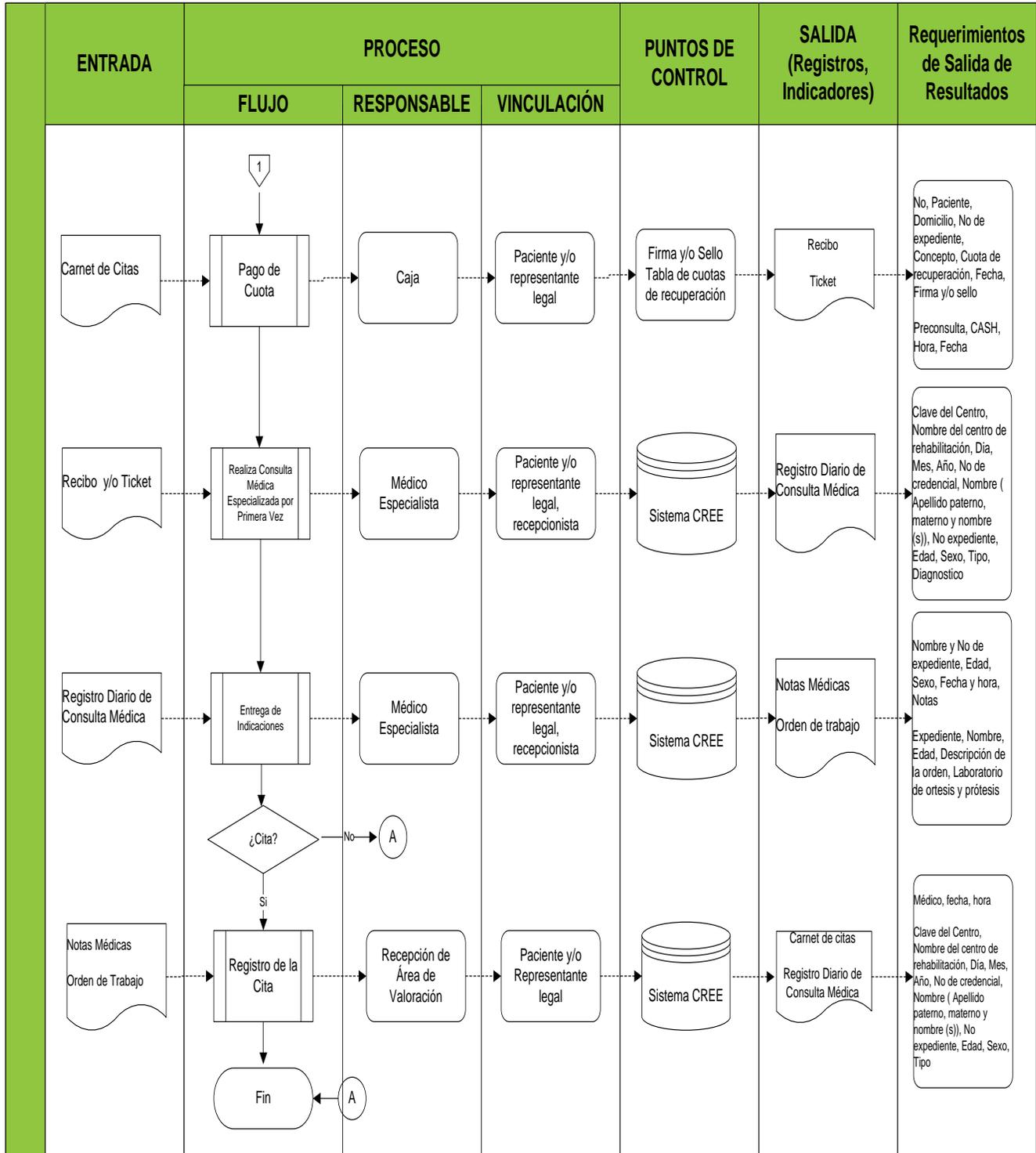




Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos





Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos Consulta Médica Especializada Subsecuente

1. OBJETIVO

Brindar atención médica especializada subsecuente de calidad en la rehabilitación de los (as) pacientes que cuenten con un expediente clínico y una cita agendada en el Centro de Rehabilitación y Educación Especial (CREE COLIMA).

2. ALCANCE

Este proceso está dirigido a pacientes que cuenten con un expediente clínico y una cita agendada en el Centro de Rehabilitación y Educación Especial (CREE COLIMA) y aplica desde la cita de seguimiento de la consulta médica especializada de primera vez hasta la realización de la o las consultas médicas especializadas subsecuentes y/o alta de paciente.

3. POLÍTICAS

- 3.1 La recepción de pacientes para consulta subsecuente es de 10:00 a 13:00 hrs.
- 3.2 Los (as) pacientes mayores de edad deben acudir solos a la consulta.
- 3.3 Paciente de custodia y/o menor de edad deberá presentarse con un solo acompañante (Que será su representante legal).
- 3.4 No acudir a la cita con niños o niñas al menos que este sea el paciente.
- 3.5 Acudir con disponibilidad de tiempo a la consulta para su atención.
- 3.6 Presentar los estudios de laboratorio y/o gabinete solicitados por el médico especialista.
- 3.7 Haber cumplido con las citas y/o notas médicas recibidas en la consulta médica especializada de primera vez y/o Subsecuente previa.
- 3.8 Alcanzar la satisfacción del 90% de los (as) pacientes atendidos.
- 3.9 El Carnet de citas se le regresa al paciente una vez que se le registra la cita.

4. MARCO NORMATIVO

- 4.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 1° y 4°.
- 4.2 Ley General de Salud, Artículo 3°.
- 4.3 Ley de Salud del Estado de Colima, Artículo 5°.
- 4.4 Ley General para la inclusión de las Personas con Discapacidad, Artículos 7° y 29°.
- 4.5 Ley para la Integración y Desarrollo Social de las Personas con Discapacidad del Estado de Colima.
- 4.6 Ley del Sistema de Asistencia Social para el Estado de Colima.
- 4.7 Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- 4.8 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Artículo 25°.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

- 4.9 Norma Oficial Mexicana NOM-173-SSA1-1998, para la Atención integral a personas con discapacidad.
- 4.10 Norma Oficial Mexicana NOM-223-SSA1-2003 que establece los requisitos arquitectónicos para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos de atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud.
- 4.11 Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012 del Expediente Clínico.
- 4.12 Norma ISO 9001:2008, NMX-CC9001IMNC-2008.
- 4.13 Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Colima.

5. TÉRMINOS/ DEFINICIONES

- **Asistencia:** Es la persona que acude a su cita.
- **Carnet de Citas:** Donde se registra la cita del paciente en base a una agenda.
- **Discapacidad:** Toda persona que presenta una deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, la cual puede ser causada o agravada por el entorno económico y social.
- **Falta:** Es la persona que no acude a su cita.
- **Médico Especialista:** Aquel que adquiere un conjunto de conocimientos médicos especializados en un área de cuerpo humano.
- **Notas Médicas:** Son prescripciones médicas dadas por el médico especialista que el paciente debe de cumplir.
- **Paciente:** Es la persona que padece físicamente y que, por lo tanto, se encuentra bajo atención médica.
- **Paciente de custodia:** Es aquel que necesita la ayuda de otra persona para realizar las actividades humanas de la vida diaria.
- **Recibo de Pago:** Documento que certifica que se ha realizado el pago de la consulta y contiene los datos generales del paciente.
- **Rehabilitación:** Es el conjunto de procedimientos dirigidos a ayudar a una persona a alcanzar el más completo potencial físico, psicológico, social, vocacional, y educacional compatible con su deficiencia fisiológica o anatómica y limitaciones medioambientales.
- **Representante Legal:** Es la persona que tiene facultades jurídicas para autorizar la atención médica de un menor de edad o una persona con discapacidad intelectual.
- **Sistema Control de Expediente Electrónico:** Software para el manejo y creación de expedientes digitales para la atención de los usuarios del Centro de Rehabilitación y Educación Especial.
- **Ticket:** Documento impreso que valida el pago de la consulta.

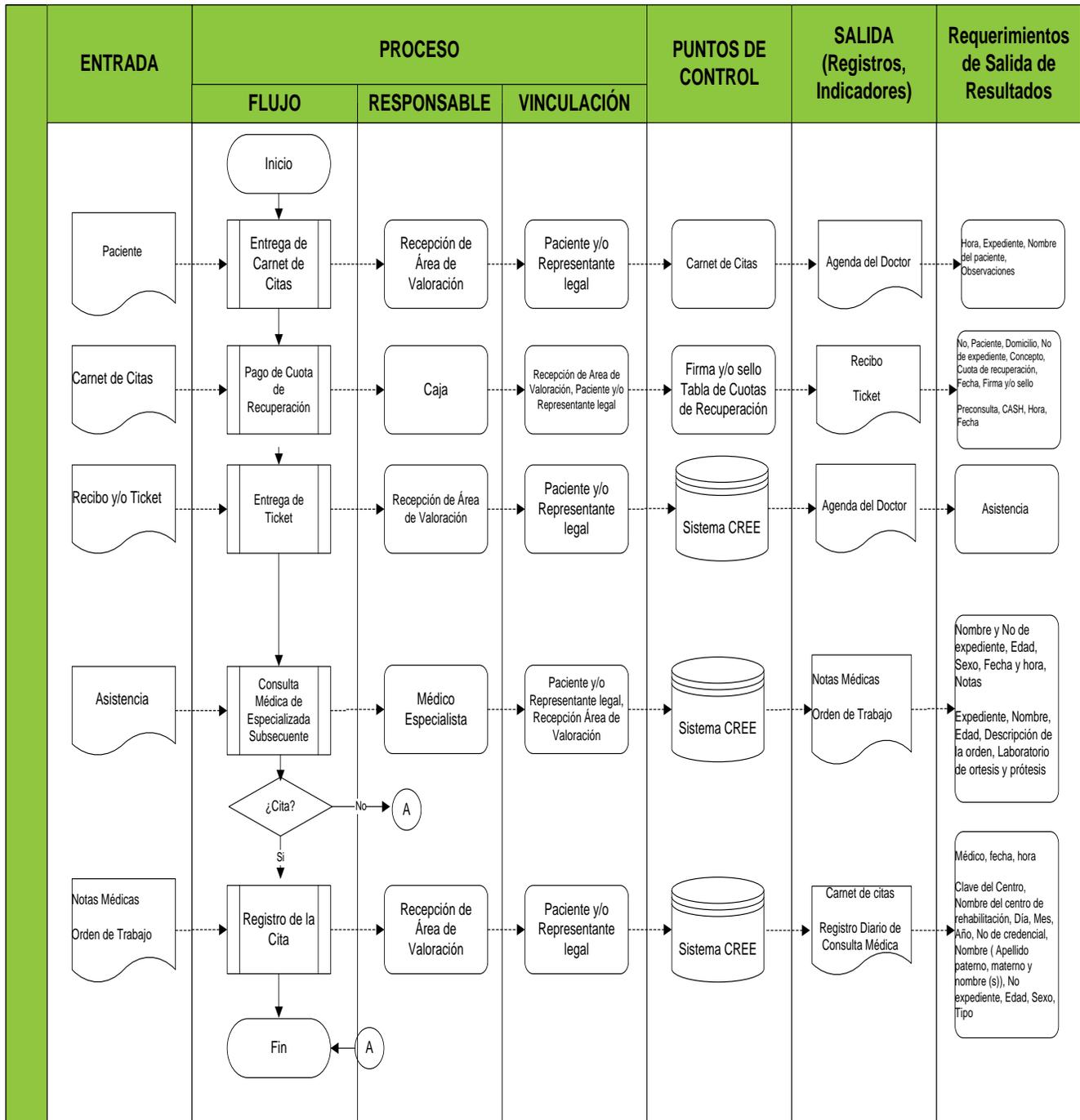


Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

6. DIAGRAMA





Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos Consulta Médica de Primera Vez

1. OBJETIVO

Brindar atención de Consulta Médica General de primera vez, a la población en general que solicite el servicio, siendo este con calidad y calidez.

2. ALCANCE

Este proceso está dirigido a la población en general y aplica desde la solicitud del servicio hasta la entrega de la receta médica, justificante médico, certificado médico y/o canalización.

3. POLÍTICAS

- 6.1 Horario de consulta de 9:00 a 14:30 hrs de lunes a viernes.
- 6.2 Todo niño o niña que acuda a consulta deberá de ser acompañado por un adulto o tutor.
- 6.3 No se dará al servicio a personas bajo efectos de sustancias tóxicas.
- 6.4 Cubrir la cuota de recuperación del servicio.
- 6.5 El tiempo máximo de espera es de 10 minutos a partir de la hora indicada en la ficha.
- 6.6 El tiempo de atención en la consulta es de 15 minutos mínimo, 20 minutos máximos.
- 6.7 No en todos los casos se otorga receta médica, ya que el paciente puede no requerirla, puede ser referido a alguna institución o acudir a consulta solo para toma de presión arterial.
- 6.8 Los servicios que se pueden entregar en la consulta médica general son: canalización, justificante médico, certificado médico y/o receta médica.
- 6.9 A todo trabajador (a) del DIF Estatal no se le cobrará la consulta.

4. MARCO NORMATIVO

- 4.1 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Colima.
- 4.2 Ley del Sistema de Asistencia Social para el Estado de Colima.
- 4.3 Ley General de Salud.
- 4.4 Norma ISO 9001:2008, NMX-CC9001IMNC-2008.
- 4.5 Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Colima.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

5. TÉRMINOS/ DEFINICIONES

- **Alopatía:** Terapéutica cuyos medicamentos producen en el estado sano fenómenos diferentes de los que caracterizan las enfermedades en que se emplean.
- **Canalización:** Encauzar, enviar y orientar a los pacientes al área y/o dependencia que corresponda.
- **Certificado médico:** Documento que un médico, de modo oficial expone aspectos de salud de un paciente, generalmente a petición de este.
- **Consulta médica:** Es el acto, encuentro de dos o más personas, una de ellas enferma en algunas dimensiones, y el otro profesional de la salud, quien tratara de ayudar al o los primero (s) a curar o aliviar su enfermedad.
- **Cuota de Recuperación:** Cantidad fija con que el solicitante de la consulta médica debe contribuir.
- **Ficha:** Tarjeta para controlar ciertos datos para el solicitante y este pase para poder darle el servicio.
- **Justificante médico:** Es un documento de orden privado, que expide un profesional médico y va dirigido a una institución, escuela o trabajo.
- **Médico:** Persona legalmente autorizada para profesar y ejercer la medicina.
- **Recetario Médico:** Prescripción u orden del médico o facultativo con los medicamentos que deben de administrarse a un paciente.
- **Tutor:** Persona que se encarga de cuidar a otra persona que no puede hacerlo por sí misma.
- **Usuario (a):** Toda aquella persona que solicita un apoyo y/o servicio.

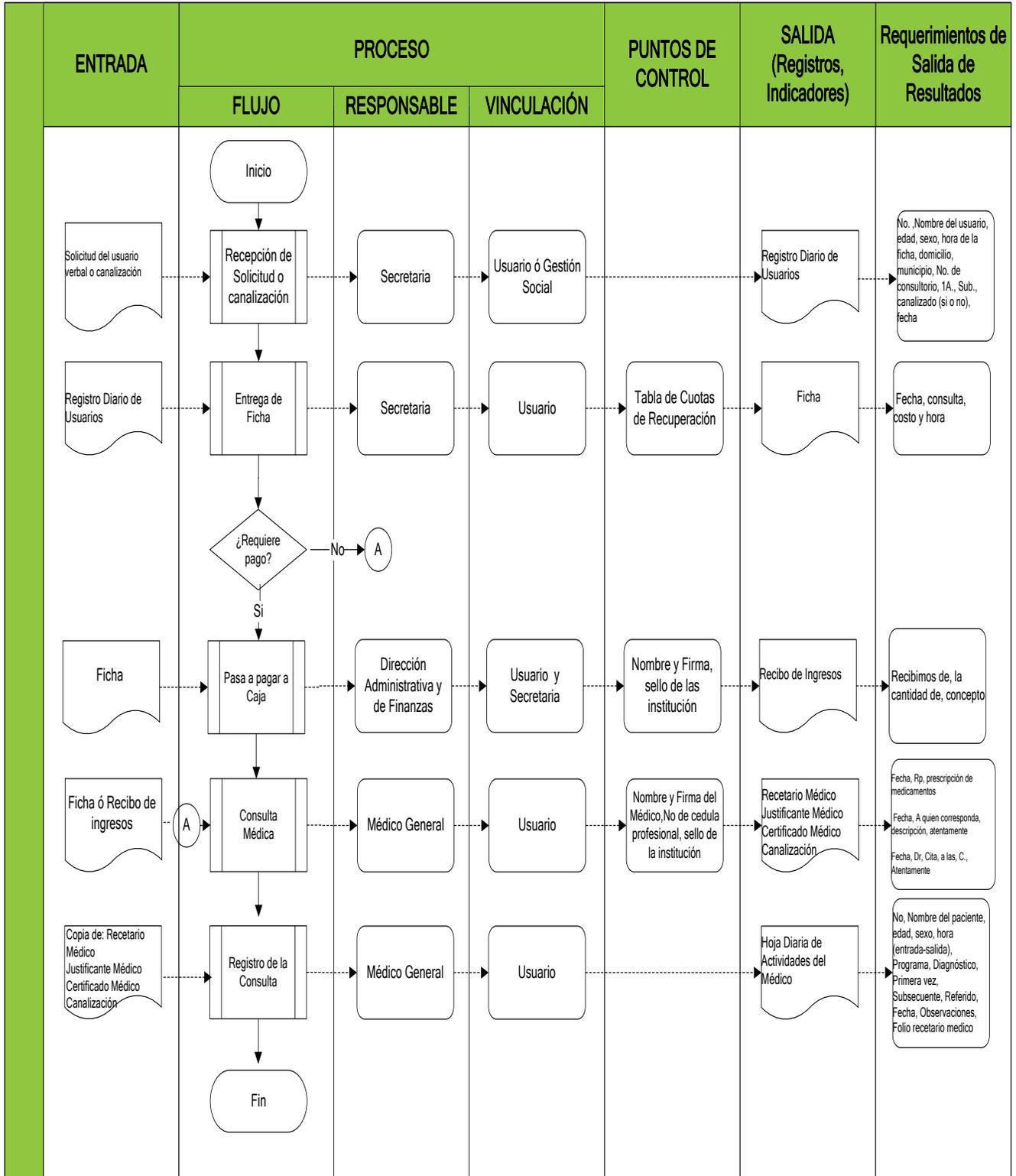


Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

6. DIAGRAMA





Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Cita Psicológica de Primera Vez

1. OBJETIVO

Brindar servicios a la población en general en el área psicológica que faciliten sus procesos de crecimiento y desarrollo a nivel individual y familiar.

2. ALCANCE

Este proceso va dirigido a la población en general y aplica desde la programación de la cita hasta la intervención psicológica de primera vez en el Centro de Atención Psicológica Integral (CAPI) y en la Dirección de Desarrollo Humano del DIF Estatal Colima.

3. POLÍTICAS

- 3.1 La consulta psicológica no tendrá costo para los usuarios (as).
- 3.2 Los usuarios menores de 12 años deberán presentarse acompañados de alguna persona adulta.
- 3.3 La cita psicológica se proporciona al público en general.
- 3.4 Los horarios de programación de citas son de Lunes a Viernes de 8:30 a.m. a 3:00 p.m.
- 3.5 Las citas se proporcionarán vía telefónica o personalmente.
- 3.6 No se programan citas a terceros.
- 3.7 En caso de no tener acceso a la agenda de citas se utilizará la Bitácora de Pre-registros de emergencia (FO-26-67).
- 3.8 En caso de que el usuario (a) se presente a la cita en estado de ebriedad o bajo la influencia de sustancias tóxicas, se dará nueva cita.
- 3.9 En caso de que el paciente llegue a la recepción 10 minutos después de su hora de atención, se procederá a reagendarlo.
- 3.10 El tiempo de consulta en la cita psicológica de primera vez es variable.
- 3.11 A las personas que asistan en crisis emocional se les atenderá inmediatamente.

4. MARCO NORMATIVO

- 4.1 Norma ISO 9001:2008, NMX-CC9001IMNC-2008.
- 4.2 Ley del Sistema de Asistencia Social para el Estado de Colima
- 4.3 Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Colima.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

5. TÉRMINOS/ DEFINICIONES

- **Cita psicológica individual:** Acto de agendar y proporcionar fecha y hora para ser atendido (a) por un psicólogo(a) de manera individual.
- **Consultorio:** Lugar donde se proporcionará atención al paciente
- **Exploración clínica inicial:** Procedimiento psicológico que consta de 3 pasos: observación física, observación temporoespacial y observación de signos y síntomas
- **Impresión diagnóstica:** Técnica psicológica que se obtiene aplicando criterios, una primera opinión profesional emitida en la primera consulta.
- **Intervención psicológica:** Es un proceso de atención que se centra en el paciente, y da respuestas efectivas a las necesidades, valores y preferencias de los pacientes.
- **Observación física:** Criterio psicológico que tiene que ver con el estado de higiene y aliño de los (as) pacientes.
- **Observación de signos y síntomas:** Criterio psicológico que tiene que ver con observar a la persona para detectar coherencia y congruencia con su dialogo.
- **Observación temporoespacial:** Criterio psicológico que tiene que ver con la revisión de los pacientes en: ubicados en persona, en tiempo y lugar.
- **Paciente:** Todo aquel ciudadano (a) que cuenta con cita agendada para recibir el servicio de psicología.
- **Personal de psicología:** Son aquellos (as) profesionistas del área de psicología que proporciona terapia psicológica.
- **Personal de recepción:** Son aquellos(as) trabajadores (as) que su función se centra en las actividades de recepción.
- **Rapport:** Procedimiento psicológico que permite a través de preguntas establecidas generar un ambiente de confianza entre el paciente y el psicólogo(a)
- **Tareas terapéuticas:** Ejercicios y/o actividades mentales, físicas y emocionales que ayudan al paciente a profundizar en el tema abordado en la cita psicológica.
- **Tratamiento terapéutico:** Establecer con el paciente citas posteriores con el psicólogo(a) que le proporcionó el servicio.
- **Usuario (a):** Toda aquella persona del público en general que pregunta o solicita información sobre las citas psicológicas.

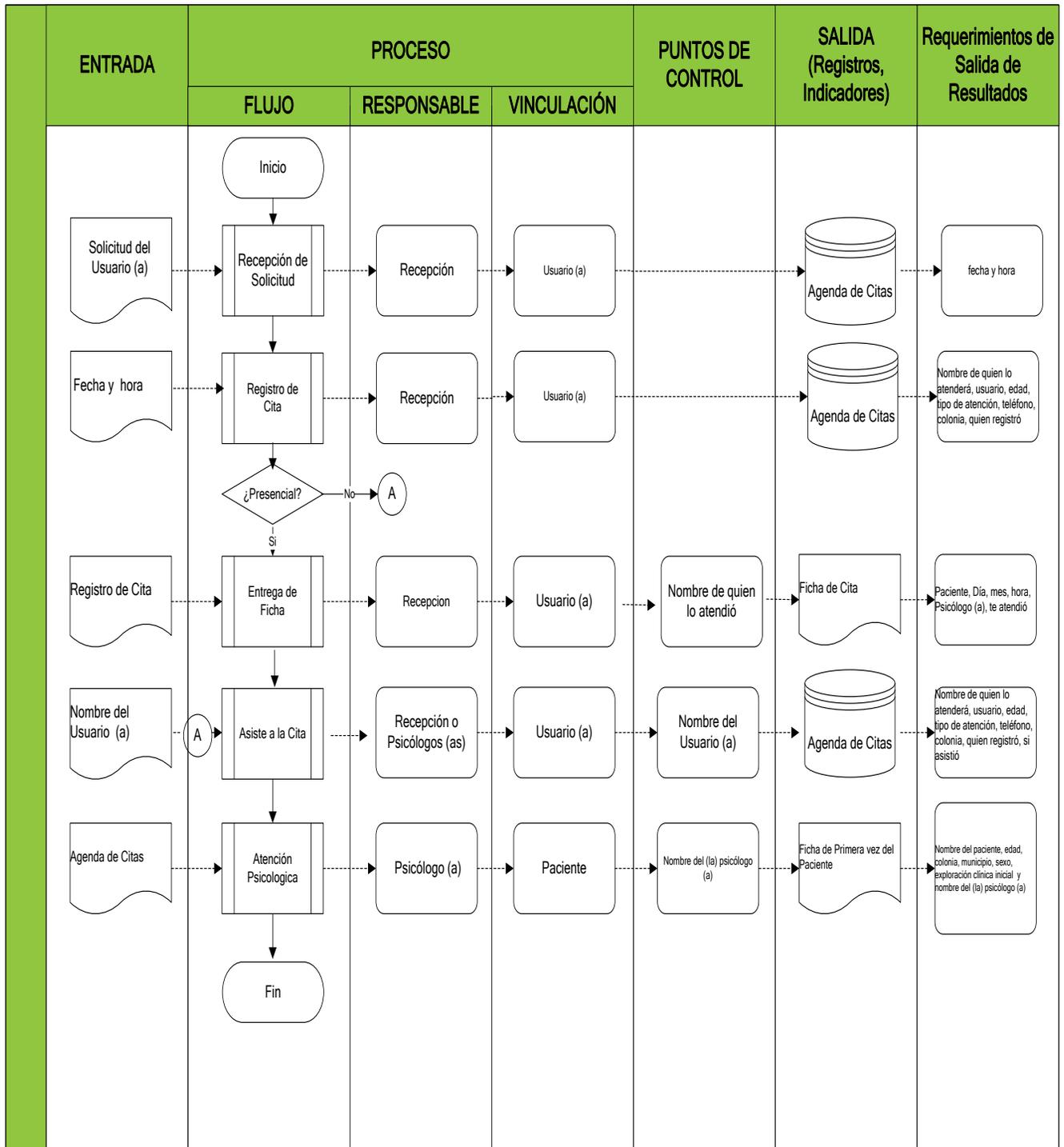


Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

6. DIAGRAMA





Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Ingreso de Primera Vez a los Centro de Convivencia de la Tercera Edad

1. OBJETIVO

Atender a los adultos y adultas mayores de manera eficiente e integral en el proceso de inscripción a los centros de convivencia de la tercera edad.

2. ALCANCE

Este proceso va dirigido a personas adultas mayores de 60 años y aplica desde la inscripción hasta el registro del usuario (a).

3. POLÍTICAS

- 3.1 La inscripción es gratuita.
- 3.2 Horarios de información e inscripción Centro de Convivencia Tercera Edad Parque Regional de martes a viernes de 10:00 a 13:00 hrs y Centro de Convivencia Tercera Edad Zona Oriente de lunes a viernes de 9:00 a 12:00 hrs.
- 3.3 Para la inscripción deberán presentarse las personas interesadas.
- 3.4 Los y las usuarios (as) que padecen de alguna discapacidad física y/o mental deberán de asistir acompañados de un adulto que goce de sus plenas facultades físicas y mentales.
- 3.5 Cumplir con todos los requisitos de inscripción:
 - Tener 60 años cumplidos.
 - Presentar identificación con fotografía.
 - 2 fotos recientes tamaño infantil o credencial.
 - Nombre completo, dirección y un número telefónico de un familiar cercano al (la) interesado (a).
- 3.6 Las inscripciones estarán abiertas de acuerdo a la capacidad de cada centro de convivencia de la tercera edad.
- 3.7 Para la inscripción será necesario que las personas interesadas se les aplique una entrevista médica, psicológica y de trabajo social (Para la entrevista Médica y Psicológica se utilizará la Guía de Valoración Médica y Psicológica GI-26-09).
- 3.8 Para la apertura del expediente deberán respetarse los resultados de las áreas de trabajo social, médica y psicológica.
- 3.9 La introducción al centro se da de manera verbal dándole a conocer al usuario (a) la historia del centro, objetivo del centro, actividades que se ofrecen, horarios de actividades.
- 3.10 El tiempo mínimo estimado para la inscripción, una vez que el usuario (a) reúna todos los requisitos es de menos de 60 minutos.
- 3.11 Se considera deserción del usuario (a) el fallecimiento de este o la falta injustificada durante 30 días continuos.
- 3.12 El área de trabajo social se contactará con el usuario (a) si esté no ha asistido durante 25 días continuos.
- 3.13 Durante el mes de noviembre y de los primeros 15 días de diciembre se actualizarán los datos del usuario (a).



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

4. MARCO NORMATIVO

- 4.1 Norma ISO 9001:2008, NMX-CC9001IMNC-2008.
- 4.2 Ley del Sistema de Asistencia Social para el Estado de Colima.
- 4.3 Ley para la Protección de los Adultos en Plenitud del Estado de Colima.
- 4.4 Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Colima.

5. TÉRMINOS/ DEFINICIONES

- **Adulto(a) Mayor:** Persona con 60 años cumplidos.
- **Datos generales del usuario (a):** Información personal del usuario (nombre completo, fecha de nacimiento, estado civil, dirección, sexo).
- **Dictamen médico:** Procedimiento que se aplica en una consulta médica para obtener información del paciente y dictaminar alguna enfermedad.
- **Dictamen psicológico:** Procedimiento que se aplica en una consulta psicológica para obtener una impresión diagnóstica del problema del paciente.
- **Entrevista Médica:** Proceso en el cual se le realizará al usuario la inspección general, se le realizan preguntas aleatorias en base al formato de registro del usuario (a), se le hacen preguntas sobre patología, se le realiza exploración física, se revisa peso, estatura, edad, presión arterial.
- **Entrevista Psicológica:** Proceso en el cual se le realiza al usuario observaciones: físicas, temporoespacial y de signos y síntomas.
- **Entrevista de trabajo social:** Proceso en el cual el (la) trabajador (a) social verifica el visto bueno de la revisión médica y psicológica, además le entrega una hoja con horarios de talleres y por último da una introducción al centro.
- **Exploración física:** Acción de pedirle al paciente que realice algunos movimientos físicos.
- **Impresión diagnóstica:** Técnica psicológica que obtiene aplicando criterios una primera opinión profesional emitida en la primera consulta.
- **Inspección general:** Técnica médica de observar al paciente físicamente para detectar lesiones en articulaciones o síntomas de alguna enfermedad.
- **Observación física:** Criterio psicológico que tiene que ver con el estado de higiene y aliño de los pacientes.
- **Observación de signos y síntomas:** Criterio psicológico que tiene que ver con observar a la persona para detectar coherencia y congruencia con su diálogo.
- **Observación temporoespacial:** Criterio psicológico que tiene que ver con la revisión de los pacientes: ubicados en persona, tiempo y lugar.
- **Preguntas aleatorias en base a formato de inscripción:** Usando preguntas que él mismo dió respuesta, se pretende establecer rapport.
- **Preguntas sobre patologías:** Acción de preguntarle al usuario (a) sobre enfermedades que hubiera presentado.



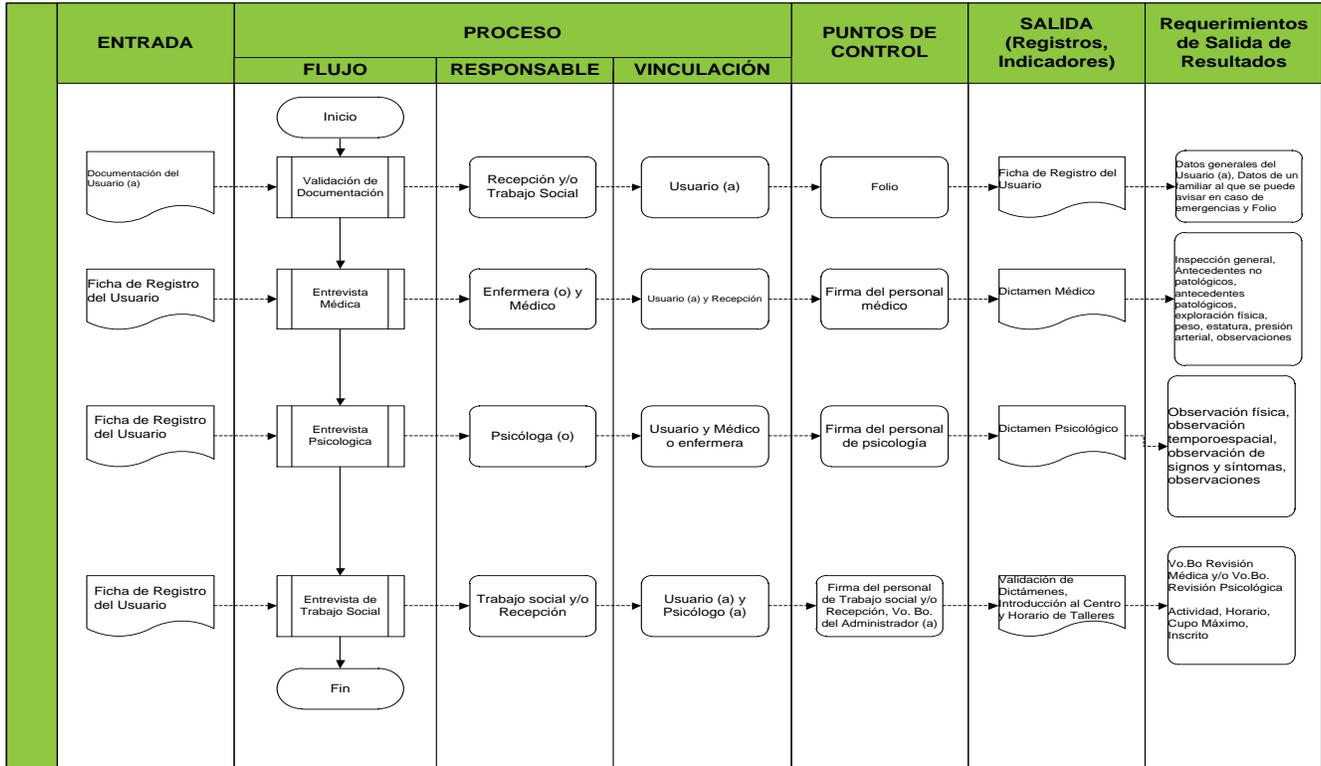
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

- **Recidivante:** Una enfermedad que vuelve a aparecer después de la sanación de la misma o que el usuario (a) vuelve a recaer sobre una misma enfermedad.

6. DIAGRAMA





Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos Admisión de las Niñas y Niños a los CADIS

1. OBJETIVO

Atender a las madres trabajadoras, padres trabajadores solteros, estudiantes y familias en situación especial preferentemente de escasos recursos económicos y carentes de prestaciones sociales, de manera integral e integrada en el proceso de Admisión de sus hijas (os) en los Centros Asistenciales de Desarrollo infantil (CADIS) del Estado de Colima.

2. ALCANCE

Este proceso va dirigido desde el registro en la lista de espera hasta el ingreso de la niña (o) al Centro Asistencial de Desarrollo Infantil (CADI) del Estado de Colima.

3. POLÍTICAS

- 3.1 Los CADIS atienden a niñas (os) de 45 días de nacidos hasta los 4 años de edad, a excepción del CADI Niño Benito Juárez que atiende hasta los 6 años de edad.
- 3.2 El horario de atención en los CADIS es de 7:30 a 15:30 hrs. De lunes a viernes.
- 3.3 De acuerdo a las salas disponibles por ciclo escolar, los servicios que brindan los CADIS son: lactantes de 45 días de nacido hasta 1 año 6 meses, maternales de 1 año 7 meses hasta 4 años y preescolar de 4 años a 6 años de edad solo en el CADI Niño Benito Juárez.
- 3.4 En el caso de que la niña (o) cumpla 4 años antes de que termine el ciclo escolar se le dará de baja hasta que termine el ciclo escolar en los CADIS que dan servicios hasta los 4 años.
- 3.5 Para el proceso de Admisión de la niña (o) en los CADIS, será necesario que a la madre trabajadora, padre trabajador soltero o estudiante se les aplique una entrevista por parte de la Coordinación del CADI y las áreas de trabajo social, médica, psicológica, pedagógica, administrativa.
- 3.6 Quien está a cargo de la Coordinación del CADI, tendrá que verificar que se lleve el proceso de Admisión de la niña (o) en los CADIS correctamente.
- 3.7 Quienes están a cargo de la Coordinación de los CADIS serán responsables de iniciar y terminar el registro del pase técnico en el proceso de Admisión de la niña (o) en los CADIS.
- 3.8 La capacidad de los CADIS, será en función del número de personal adscrito a cada uno de ellos.
- 3.9 Para el proceso de Admisión de la niña (o) en los CADIS, deberá presentarse la madre trabajadora, padre trabajador soltero o estudiante a los Centros Asistenciales de Desarrollo Infantil.
- 3.10 Para recoger a la niña o niño en los CADIS deberán las personas autorizadas mostrar su credencial.
- 3.11 El 70% en el Proceso de Admisión de la niña (o) a los CADIS serán Sujetos de Asistencia Social.
- 3.12 Se considera terminado el proceso de Admisión de la niña (o) en los CADIS, si la madre trabajadora, padre trabajador soltero o estudiante en un lapso de no mayor de 3 días no cubre los pagos correspondientes.
- 3.13 El tiempo del proceso de Admisión de la niña (o) a los CADIS, oscila entre 10 a 15 días hábiles.
- 3.14 El tiempo de atención de las entrevistas que se realizan dentro del proceso, durara menos de 2 horas.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

- 3.15 Al término del proceso de Admisión de la niña (o) en los CADIS, se le entregará a la madre trabajadora, padre trabajador soltero o estudiante, el Reglamento Interno y firma la Carta Responsiva, la cual una vez que ingrese la niña (o) será de su observancia y cumplimiento.
- 3.16 Para las entrevistas de las áreas médica, psicológica y pedagógica será necesario que lleve a la niña (o).
- 3.17 Para la asignación de la mensualidad se toma el 5% del salario mensual bruto de la madre y/o padre y esta se pagará en los 5 primeros días hábiles de cada mes.
- 3.18 Para la asignación de la mensualidad a estudiantes, será determinada por la Dirección de Servicios Educativos.
- 3.19 Los pagos correspondientes para el proceso de Admisión de la niña (o) en los CADIS serán: inscripción y material didáctico, siendo estos pagos únicos por todo el ciclo escolar.
- 3.20 El ingreso de la niña (o) al CADI, será cuando se termine el proceso y la fecha se plasmará en el (FO-26-80).
- 3.21 Cuando las madres trabajadoras, padres trabajadores solteros o estudiantes, soliciten información sobre la Admisión de la niña (o) a los CADIS, se les entregará los requisitos para la admisión de la niña (o) en el Cadi, los cuales deberán de firmar en el (FO-26-89) de recibidos.
- 3.22 Durante las entrevistas al solicitante se le entregará lo siguiente: en la psicológica información sobre el programa de adaptación, en la pedagógica lista de necesidades por sala y reporte diario; los cuales deberán de firmar de recibida dicha información en los (FO-26-86 y FO-26-87).

4. MARCO NORMATIVO

- 9.1 Ley del Sistema de Asistencia Social para el Estado de Colima.
- 9.2 Norma ISO 9001:2008, NMX-CC9001IMNC-2008.
- 9.3 Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Colima.
- 9.4 Reglamento Interno de los CADIS.
- 9.5 Ley de prestación de servicios para la atención, cuidado y desarrollo integral infantil del Estado de Colima.
- 9.6 Ley general de prestación de servicios para la atención, cuidado y desarrollo integral infantil.
- 9.7 Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 3°. Párrafo Primero, Fracción III, IV y VI.
- 9.8 Ley General de Salud. Artículo 172°.
- 9.9 Norma oficial mexicana NOM-032-SSA3-2010, Asistencia Social.
- 9.10 Normatividad del Sistema Nacional DIF para los CADIS.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

5. TÉRMINOS/ DEFINICIONES

- **Admisión:** Proceso que determina el ingreso de la niña (o) en los CADIS.
- **CADIS:** Son los Centros Asistenciales de Desarrollo Infantil ubicados en: 1 en Manzanillo, 1 en Tecmán, 3 en Colima y una Estancia Infantil en Cómala.
- **Canaliza:** Acción que realiza el equipo multidisciplinario a otra área.
- **Capacidad de los CADIS:** Es el número de espacios disponibles de acuerdo al número del personal adscrito en los CADIS.
- **Ciclo Escolar:** Es el periodo oficial establecido por la Secretaría de Educación.
- **Coordinadora (o):** Es la persona responsable de la operatividad y funcionamiento de los CADIS.
- **Cumplimiento:** Acción y/u obligación que tiene los solicitantes en los CADIS.
- **Dotación:** Corresponde al pago cuatrimestral que realiza la madre, padre o estudiante en los meses enero, mayo, septiembre para efecto de cubrir necesidades higiénicas en las niñas y niños en los CADIS.
- **Entrevista:** Acción de desarrollar una charla con una persona o más personas con el objetivo de hablar sobre ciertos temas y con un fin determinado.
- **Entrevista psicológica:** Es la acción que realiza el psicólogo (a) con el fin de conocer el desarrollo madurativo de la niña (o).
- **Equipo multidisciplinario:** Es el conjunto de personas con diferentes profesiones que operan en el CADI y determinan el ingreso de la niña (o).
- **Historia clínica:** Documento que determina el estado de salud de la niña (o) en el CADI, desde la gestación hasta el momento actual de desarrollo.
- **Integrada:** Es el proceso de conocer los diferentes contextos en que se desenvuelve la niña (o).
- **Integral:** Brindar las mejores condiciones de intervención profesional en el proceso de Admisión de la niña (o) en los CADIS.
- **Material didáctico:** Es el pago que realiza la madre, padre o estudiante de manera anual para cubrir gastos correspondientes a los diferentes materiales que se utilizan en el programa educativo.
- **Mensualidad:** Cuota asignada mensual de acuerdo al 5% del salario mensual bruto de la madre y/o padre.
- **Notificación:** Es la acción que realiza el trabajador social cuando la niña (o) no fue aceptado en el proceso de admisión.
- **Observancia:** Es la acción de vigilar que se cumplan las disposiciones establecidas en el Reglamento de padres de familia.
- **Pase técnico:** Documento que establece la conjugación de las acciones del equipo multidisciplinario en el proceso de Admisión.
- **Padres trabajadores solteros:** Todo hombre que tiene la responsabilidad de la crianza o custodia legal de sus hijos (as)
- **Preselección del solicitante:** Acción que realiza trabajo social para determinar a las niñas (as) que son sujetos de asistencia social de la lista de espera.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

- **Persona autorizada:** Es la persona autorizada para recibir y recoger a la niña o niño en los CADIS.
- **Reglamento Interno:** Documento oficial que se les entrega a las madres, padres y estudiantes donde se regula la prestación de los servicios en los CADIS y que son disposiciones de observancia y obligatoriedad para el personal y para la madre, padre o estudiante.
- **Salario mensual bruto:** Ingreso final que percibe la madre, padre donde se le aplican las deducciones.
- **Solicitante:** La madre trabajadora, padre trabajador soltero o estudiante que solicita el servicio en los CADIS.
- **Sujetos de asistencia social:** Personas en situación de vulnerabilidad o de riesgo o cualquier desventaja social que no cuentan con las condiciones necesarias para la incorporación al seno familiar, laboral y social
- **Tarjeta de control de cuotas:** Formato donde se registran los pagos correspondientes durante el ciclo escolar.
- **Tarjeta informativa:** Documento donde se le da a conocer a la Coordinadora(o) del CADI, cuando al solicitante se le notifica que o cumple con los requisitos para el proceso de Admisión.
- **Trabajo social:** Es el área que verifica los requisitos de admisión, realiza vista domiciliaria, canaliza con las diferentes áreas, entrega la solicitud de exámenes de laboratorio y requisitos complementarios.
- **Valoración pedagógica:** Es el diagnóstico que realiza el pedagogo (a) para determinar el grado de desarrollo para asignar la sala de atención de la niña (o).
- **Visita domiciliaria:** Es la acción de campo que realiza trabajo social para verificar las condiciones sociales del solicitante plasmadas en el estudio socioeconómico.

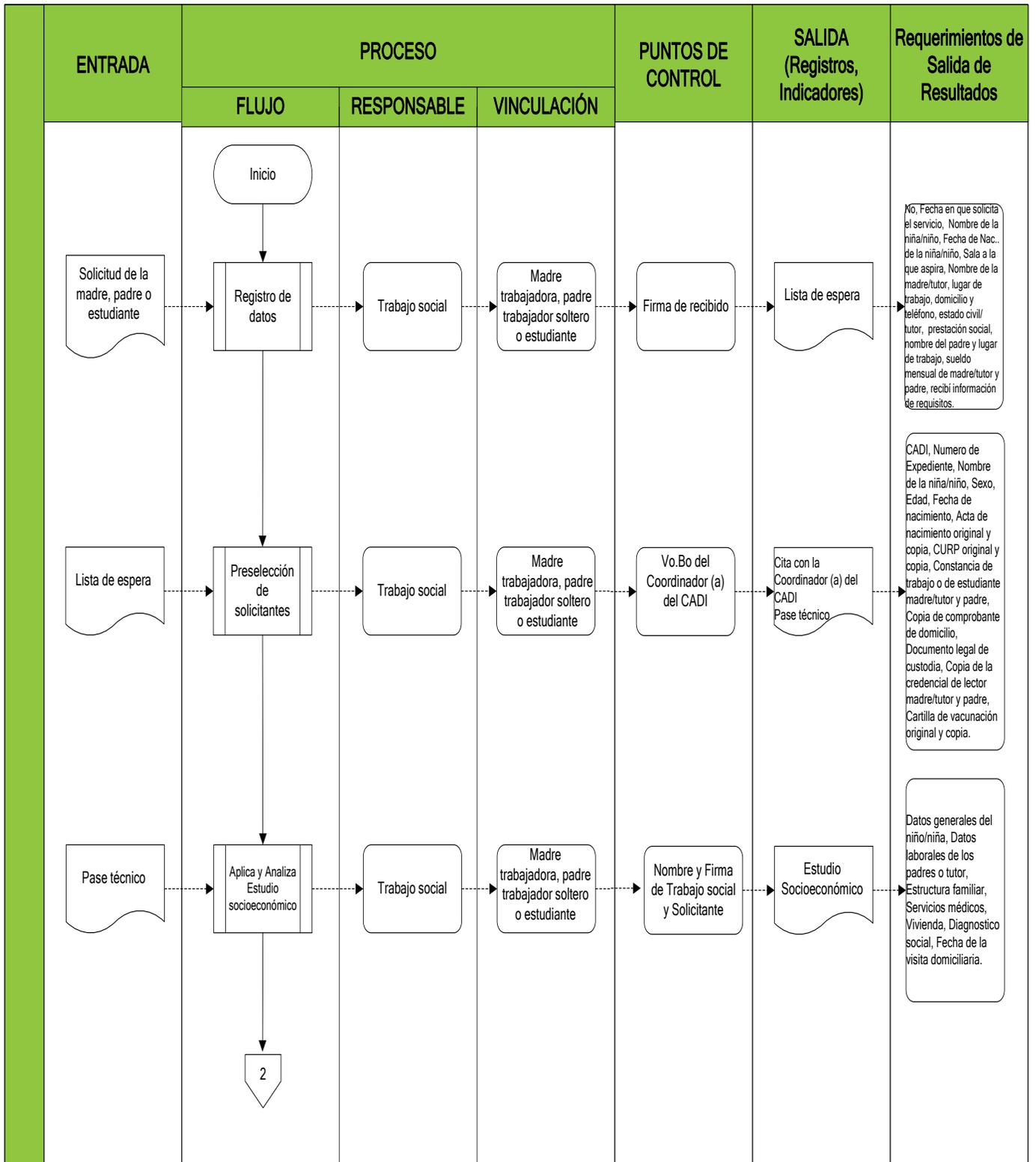


Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

6. DIAGRAMA

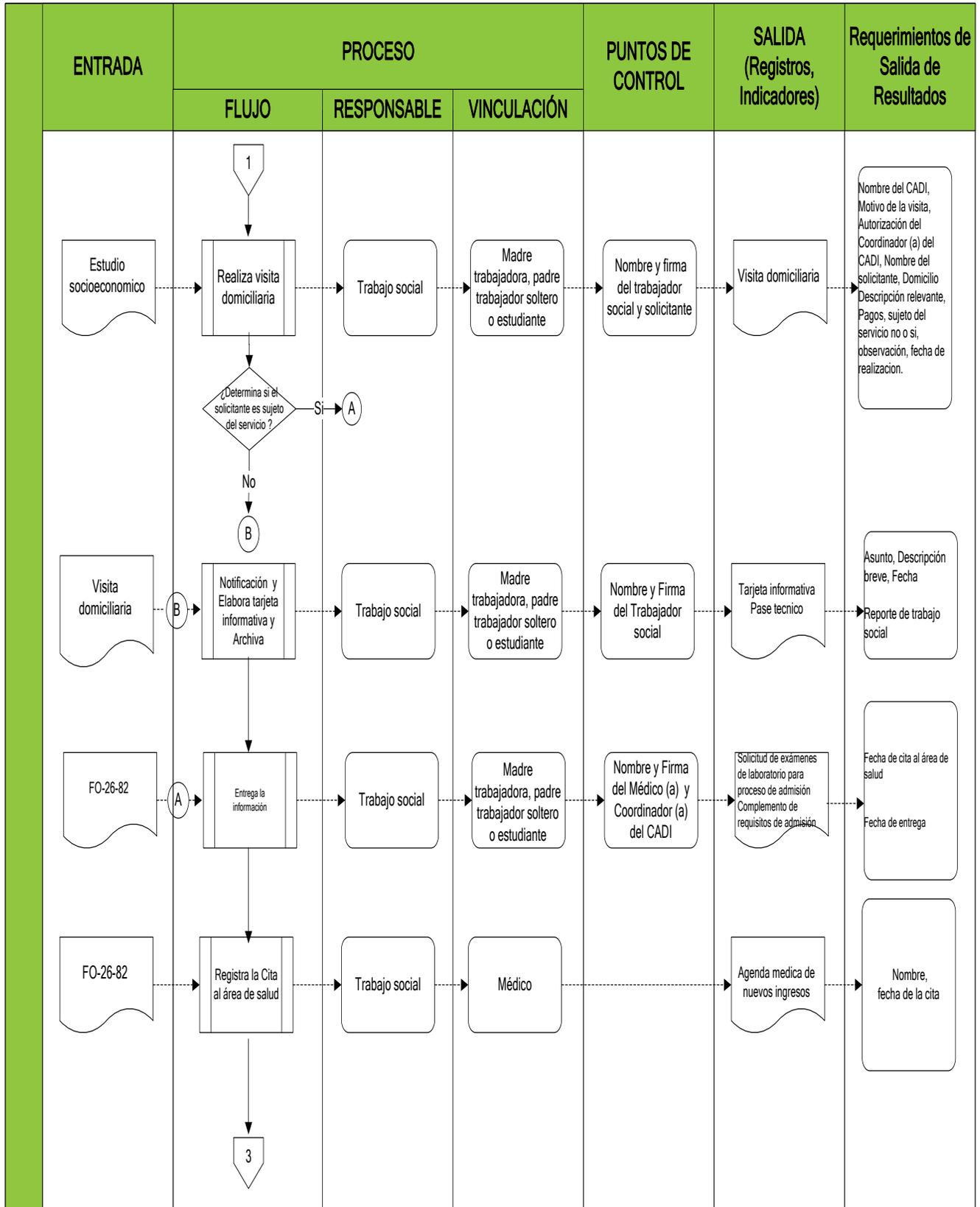




Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

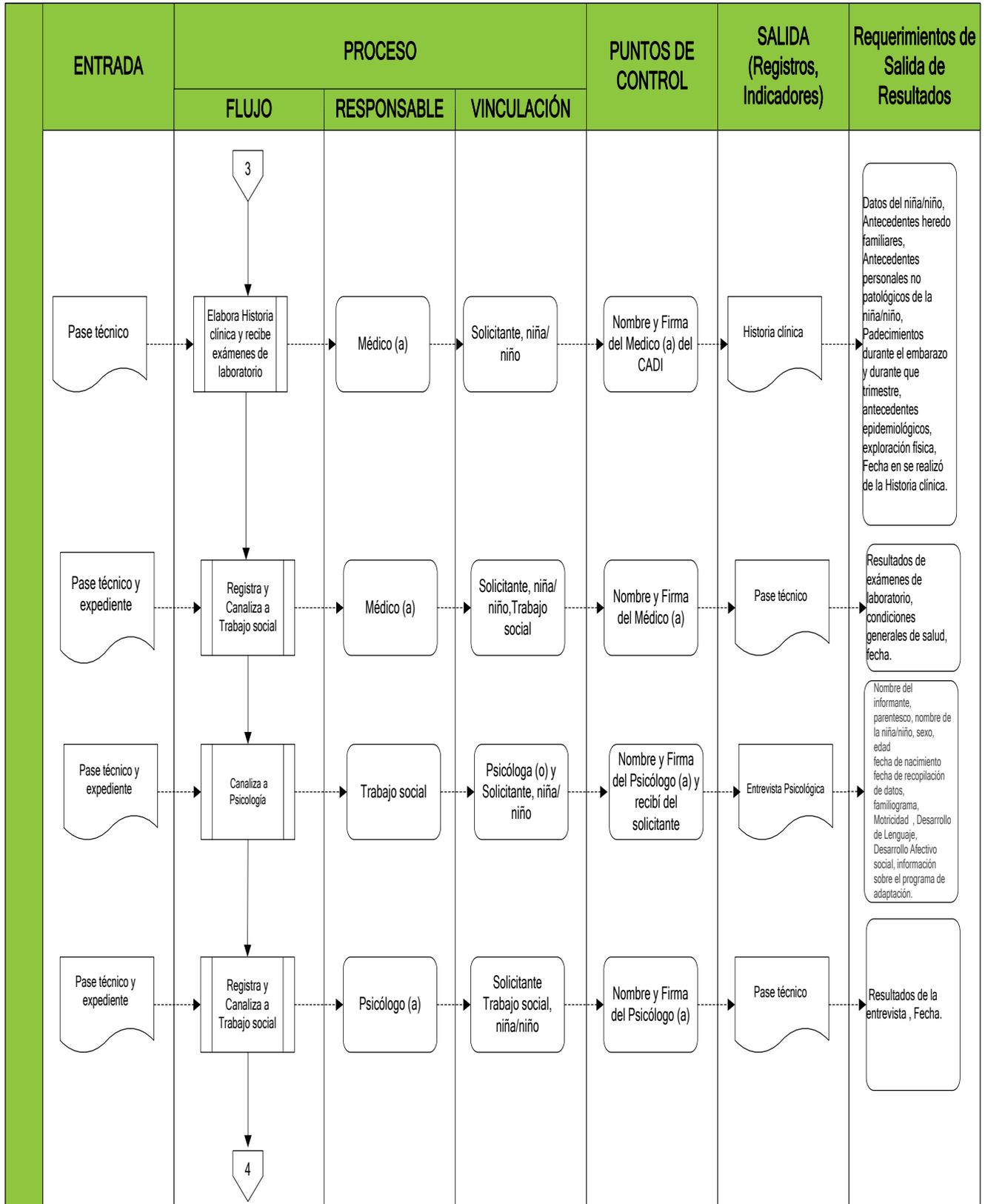




Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

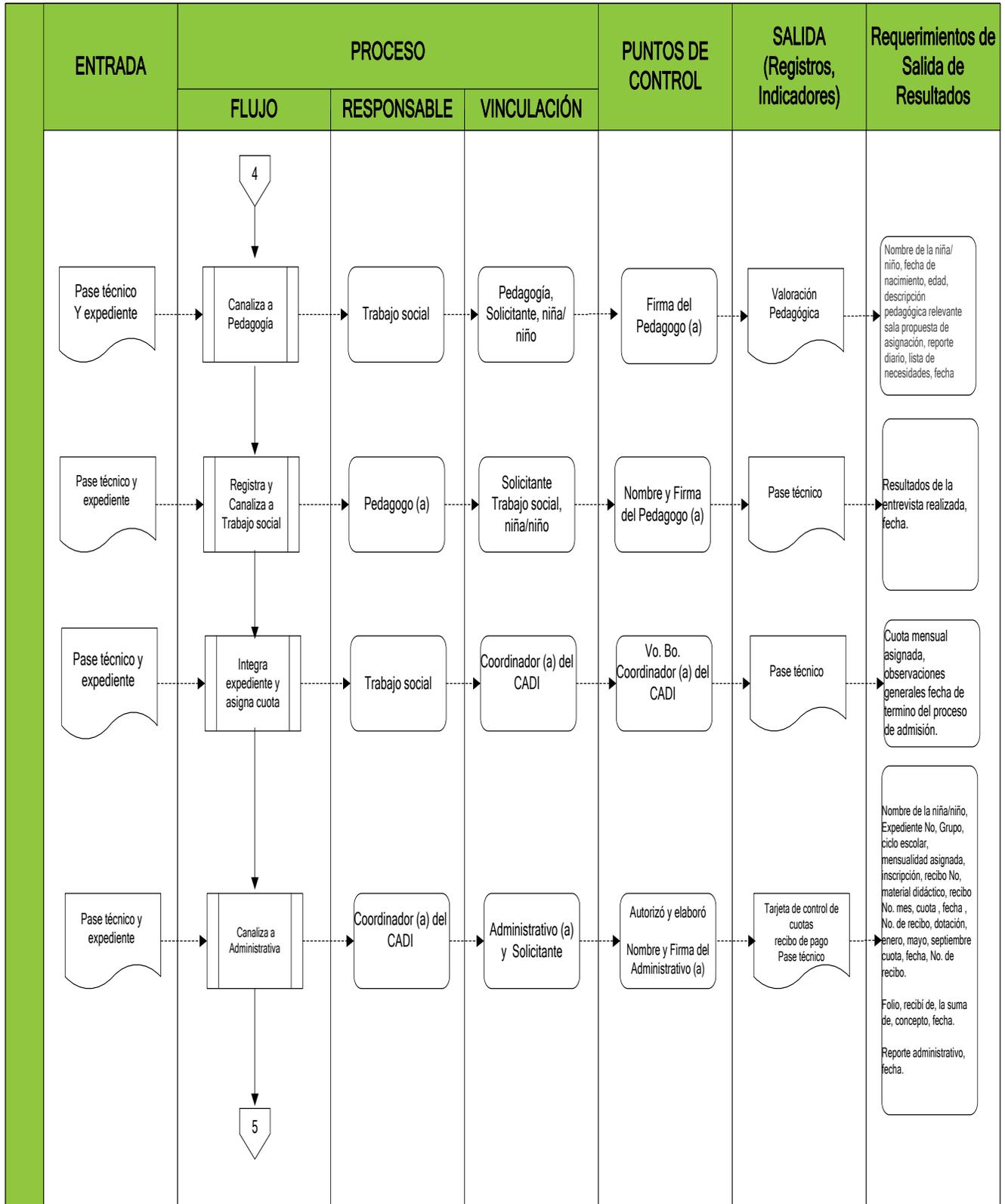




Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

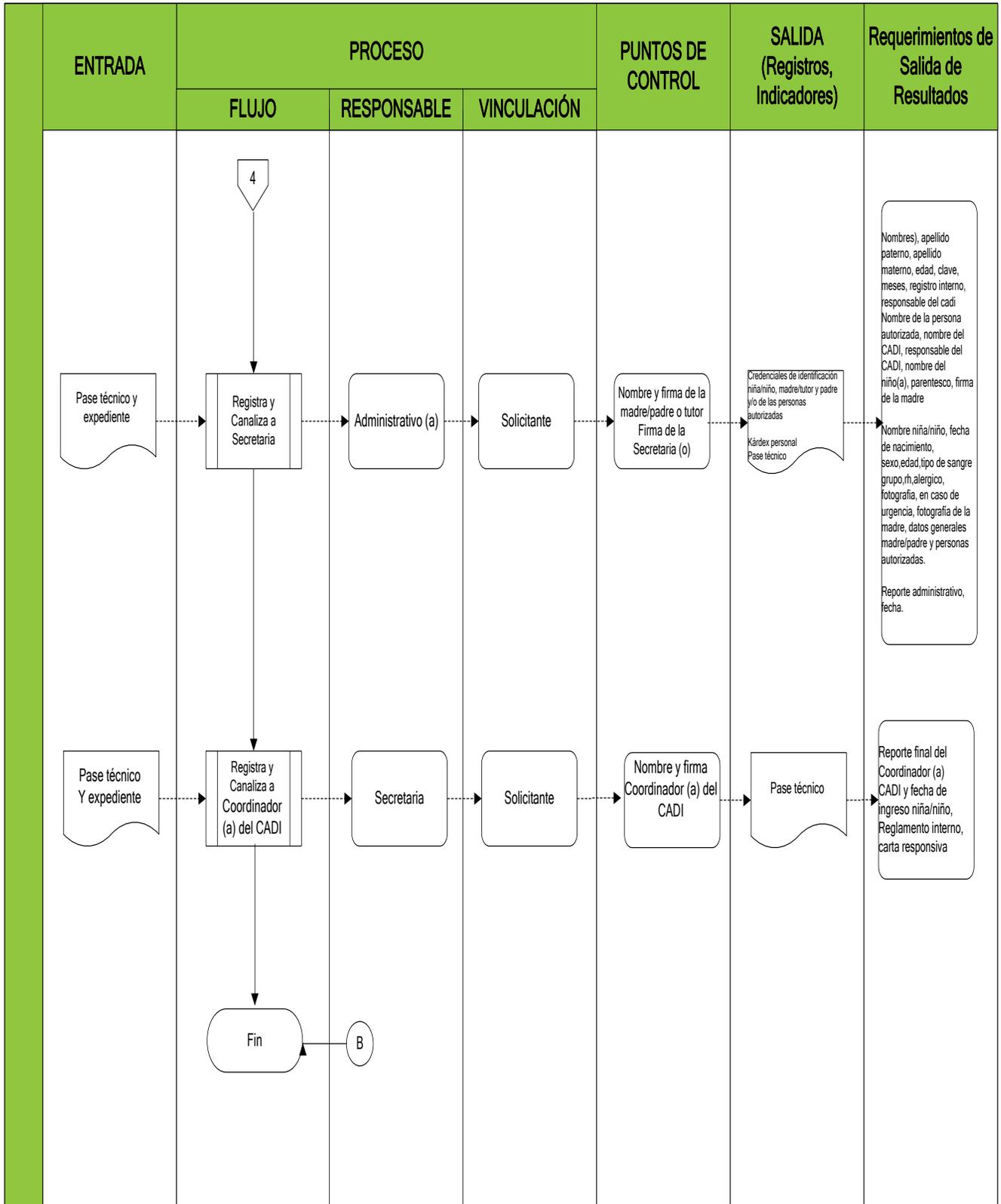




Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos





Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Ingreso de Primera Vez al Albergue Hilda Ceballos de Moreno

1. OBJETIVO

Brindar servicios de hospedaje, alimentos y regaderas en el Albergue Hilda Ceballos de Moreno a familiares en situación de vulnerabilidad de pacientes que reciben atención en el Hospital Regional Universitario, personas indigentes, adultos mayores canalizados por alguna institución o autorreferidos por situaciones especiales.

2. ALCANCE

De la recepción de la solicitud del (la) usuario (a) hasta el registro de incidencias ocurridas plasmadas en la bitácora. Este proceso va dirigido a personas de todo el país en situación de vulnerabilidad, siendo familiares de pacientes que reciben atención en el HRU, a indigentes, adultos mayores canalizados por alguna institución o autorreferidos por situaciones especiales.

3. POLÍTICAS

- 3.1 No se aceptan personas en estado de ebriedad o bajo el efecto de alguna droga.
- 3.2 El servicio en general brindado en el Albergue es gratuito.
- 3.3 Las personas que vienen canalizadas por alguna institución tienen que presentar un oficio que avale sus días de estancia en el Albergue y el seguimiento para la resolución de su situación.
- 3.4 La permanencia en el Albergue de las personas derivadas por una institución solo es de 15 días máximo.
- 3.5 Las personas que requieran alguno de los servicios que se brindan en el Albergue y tengan citas o familiares internados en el HRU, tienen que solicitar un pase en el departamento de Trabajo Social del mismo nosocomio en mención.
- 3.6 Las personas procedentes del HRU pueden permanecer en el albergue durante el tiempo de su paciente esté hospitalizado o en tanto procedan de un lugar lejano y tiene cita médica pronta.
- 3.7 El servicio que se brinda en el albergue es durante las 24 horas, los 365 días del año.
- 3.8 Es requisito indispensable que el (la) usuario (a) firme o ponga su huella FO-26-91 Carta compromiso para todos los servicios, al ingreso y egreso del albergue.
- 3.9 Es requisito indispensable que el (la) usuario (a) firme o ponga su huella de enterado (a) la FO-26-118 Carta compromiso para alimentos y/o regaderas, a su ingreso al albergue cuando se le otorga el servicio de alimentos y/o regaderas.
- 3.10 Los alimentos y servicios en general del Albergue se brindan a dos familiares por paciente (se hacen excepciones dependiendo del estado de salud del (la) paciente del (la) usuario (a)).
- 3.11 Al solicitar el servicio de alimentos, el (la) usuario (a) tiene derecho a las tres comidas que se les brindan durante el día.
- 3.12 Para el servicio de alimentos, el (la) usuario(a) tiene que estar cinco minutos antes de la hora establecida. Las camas se asignan de acuerdo al sexo, situación médica y camas disponibles.
- 3.13 Se asigna una cama por persona.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

3.14A todo usuario (a) que requiere el servicio de hospedaje, al registrarse, se le proporciona una sábana de cajón, una sábana cubre colchón, almohada, funda para almohada y toalla; mismos enseres que tendrá que devolver al momento en que se da de baja del Albergue.

3.15La capacidad del Albergue Hilda Ceballos de Moreno es para 50 personas.

3.16Solo firmaran o pondrán su huella, en la FO-26-119 Carta de baja para canalizados y autorreferidos, aquellos usuarios que son canalizados o autorreferidos.

4. MARCO NORMATIVO

13.1Ley del Sistema de Asistencia Social para el Estado de Colima, artículo 46.

13.2Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Colima.

13.3Norma ISO 9001:2008, NMX-CC9001IMNC-2008.

5. TÉRMINOS/ DEFINICIONES

- **Autorreferidos:** Personas que acude de manera voluntaria y en estado de vulnerabilidad a solicitar algún servicio del albergue, sin ninguna institución que respalde su ingreso.
- **Carta compromiso:** Documento que contiene las reglas esenciales a las que compromete cumplir el (la) usuario (a).
- **Carnet de citas:** Documento que muestran las personas adultas mayores o con discapacidad para otorgar el servicio y se registra en el apartado de observación en el FO-26-91 o FO-26-118.
- **HRU:** Hospital Regional Universitario.
- **Nosocomio:** Sinónimo de hospital.
- **Orientadora (o) social:** Es la persona que recibe, atiende y da el servicio al usuario (a). Se asigna una por turno.
- **Pase:** Documento expedido por el (la) trabajador (a) social del HRU, que contiene datos específicos del (la) paciente y los familiares que recibirán el servicio.
- **Situación de Vulnerabilidad:** A la circunstancia relativa a personas o grupos sociales, que por diferentes factores enfrentan situaciones de riesgo o discriminación, que afectan en su desarrollo integral, por lo que requieren de la atención e intervención pública.
- **Turno:** Conjunto de horas que cubre la orientadora (o) social (matutino, vespertino y nocturno).
- **Canalizados:** Son aquellos usuarios que son derivados al albergue por alguna institución.

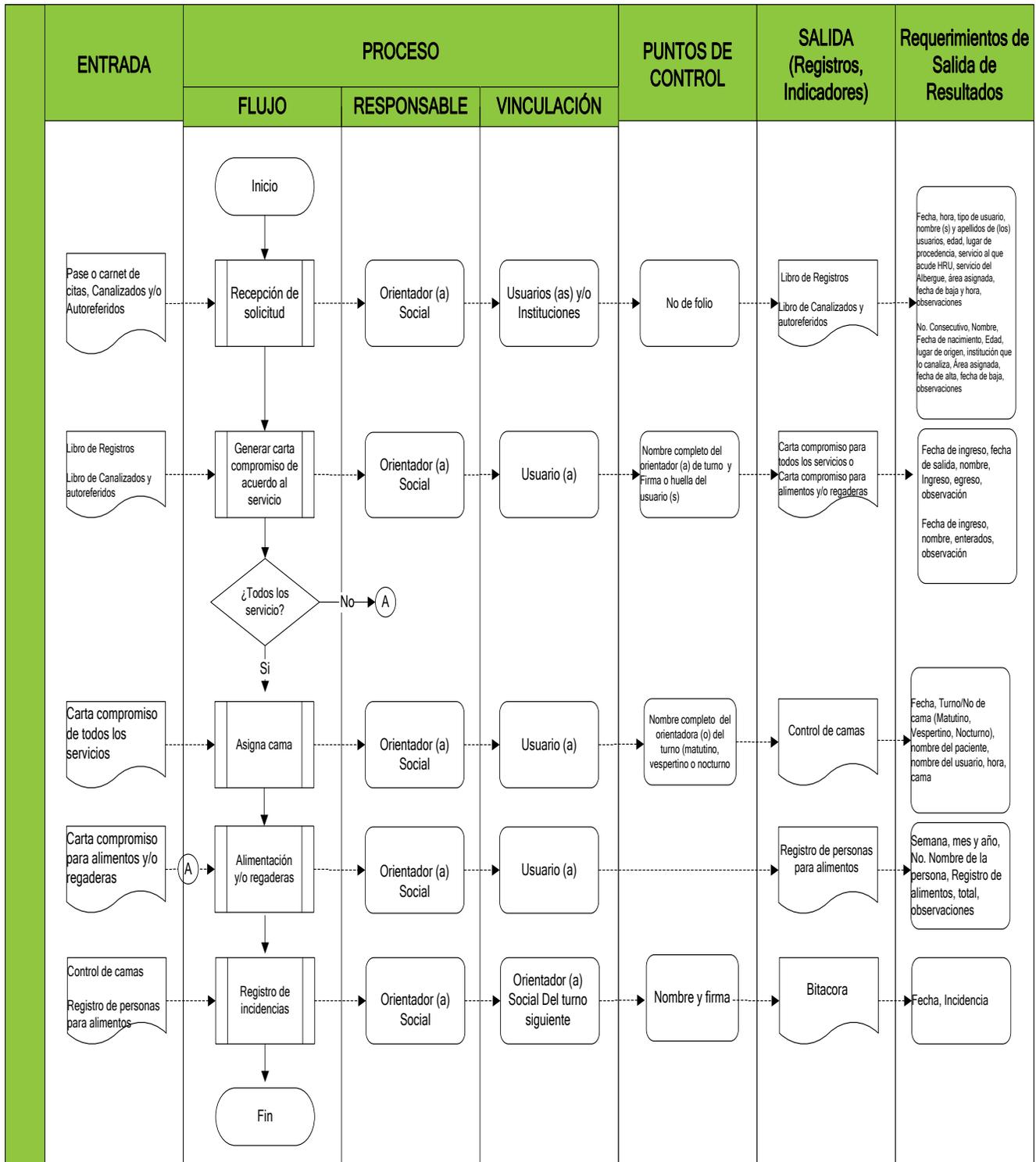


Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

6. DIAGRAMA





Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos Gestión y Seguimiento de Desayunos Escolares

1. OBJETIVO

Programar, gestionar y desarrollar acciones con el fin de promover una alimentación correcta en la población escolar, sujeta de asistencia social, mediante la entrega desayunos escolares, diseñados con base en los Criterios de Calidad Nutricia, orientación alimentaria y seguimiento.

2. ALCANCE

Este proceso aplica desde el resumen mensual de beneficiarios (as) hasta la entrega de la tarjeta informativa. Enfocado al seguimiento de los (as) beneficiarios (as) del programa; niños, niñas y adolescentes que se encuentra estudiando en los planteles escolares Sistema Nacional de Educativo ubicados en zonas indígenas, rural y urbano marginada.

3. POLÍTICAS

- 3.1 Solo se benefician niños, niñas y adolescentes que asisten al SNE.
- 3.2 Para dar de alta un (a) niño, niña o adolescente al programa de desayunos escolares, el director (a) del plantel escolar, padre de familia deberán enviar un oficio de solicitud al SMDIF o SEDIF.
- 3.3 Para otorgar el beneficio del programa de desayunos escolares es requisito que el plantel escolar cuente con un área para cocinar, de no contar el plantel escolar con cocina se podrán preparar los alimentos en una casa de algunos de los integrantes del comité.
- 3.4 Las reglas de operación de los programas alimentarios se implementan de acuerdo a la Estrategia Integral de Asistencia Social Alimentaria.
- 3.5 Es responsabilidad del SMDIF, realizar las compras y entregárselas a los comités del programa de Desayunos Escolares.
- 3.6 La comprobación de facturas se realiza la última semana de cada mes.
- 3.7 Los SMDIF deberán de mandar las facturas de acuerdo al calendario de entregas.
- 3.8 Los alimentos que se proporcionan a los planteles educativos son preparados en base al menú establecido por el DIF Estatal.
- 3.9 El comité del programa de desayunos escolares es conformado por 6 padres de familia como máximo.
- 3.10 Cuando el plantel escolar tiene 3 actas de visita de seguimiento, es acreedor a la suspensión del programa o cuando este no cumple con los lineamientos el mismo.
- 3.11 Las visitas de seguimiento son sin previo aviso y en base a la calendarización de visitas de seguimiento.
- 3.12 Las visitas de seguimiento se hacen en base a las necesidades de cada SMDIF.
- 3.13 Se dará seguimiento cuando se levante un acta de visitas de seguimiento y se programara en el (FO-26-96), en un plazo no mayor de 90 días.
- 3.14 Para la operatividad de programa de desayunos escolares se toma la Guía de lineamientos para el programa de desayunos escolares (GI-26-10).



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

4. MARCO NORMATIVO

- 17.1 Ley de Asistencia Social. Artículo 7º, 11º, 12º, 14º, 15º, 19º y 22º.
- 4.2 Ley de Asistencia Social pública para el Estado de Colima. Artículo 3º, 11º, 14º, 17º, 34º, 36º, 39º, 40º, 53º y 56º.
- 4.3 Ley de Salud del Estado de Colima. Artículo 5º
- 4.4 Ley General de Educación. Artículo 7º.
- 4.5 Ley para la protección de los Derechos de niñas, niños y adolescentes. Artículo 11º y 28º.
- 4.6 Ley de Educación del Estado de Colima. Artículo 16º.
- 4.7 Norma Oficial Mexicana NOM-169-ssa1-1998, para la asistencia social alimentaria a grupos de riesgo.
- 4.8 Norma Oficial Mexicana NOM-043-ssa2-2012, servicios básicos de salud, promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación.
- 4.9 Decretos de Creación de los Sistemas para el Desarrollo Integral de la Familia en los Municipios
- 4.10 Acuerdo Nacional para la Salud Alimentaria: estrategia contra el sobre peso y la obesidad.
- 4.11 Acuerdo mediante el cual se establecen los lineamientos generales para el expendio o distribución de alimentos y bebidas en los centros de consumo escolar
- 4.12 Acuerdo Estatal para Salud Alimentaria, “me late un colima sin obesidad”
- 4.13 Reglas de operación de los Programas Alimentarios.
- 4.14 Convenios Interinstitucional firmados con los SMDIF.
- 4.15 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Colima.
- 4.16 Norma ISO 9001:2008, NMX-CC9001IMNC-2008.
- 4.17 Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Colima.

5. TÉRMINOS/ DEFINICIONES

- **SEDIF:** Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia.
- **CCN:** Criterios de Calidad Nutricia.
- **DE:** Desayunos Escolares.
- **Desayunos Escolares:** Consistente en una ración de comida caliente.
- **EIASA:** Estrategia Integral de Asistencia Social Alimentaria.
- **Lineamientos:** Son el conjunto de medidas, normas y objetivos que deben respetarse.
- **Menú:** Consiste en la relación de alimentos que se deberán de preparar en las escuelas.
- **Ración:** Es la cantidad determinada de comida para cada beneficiario (a).



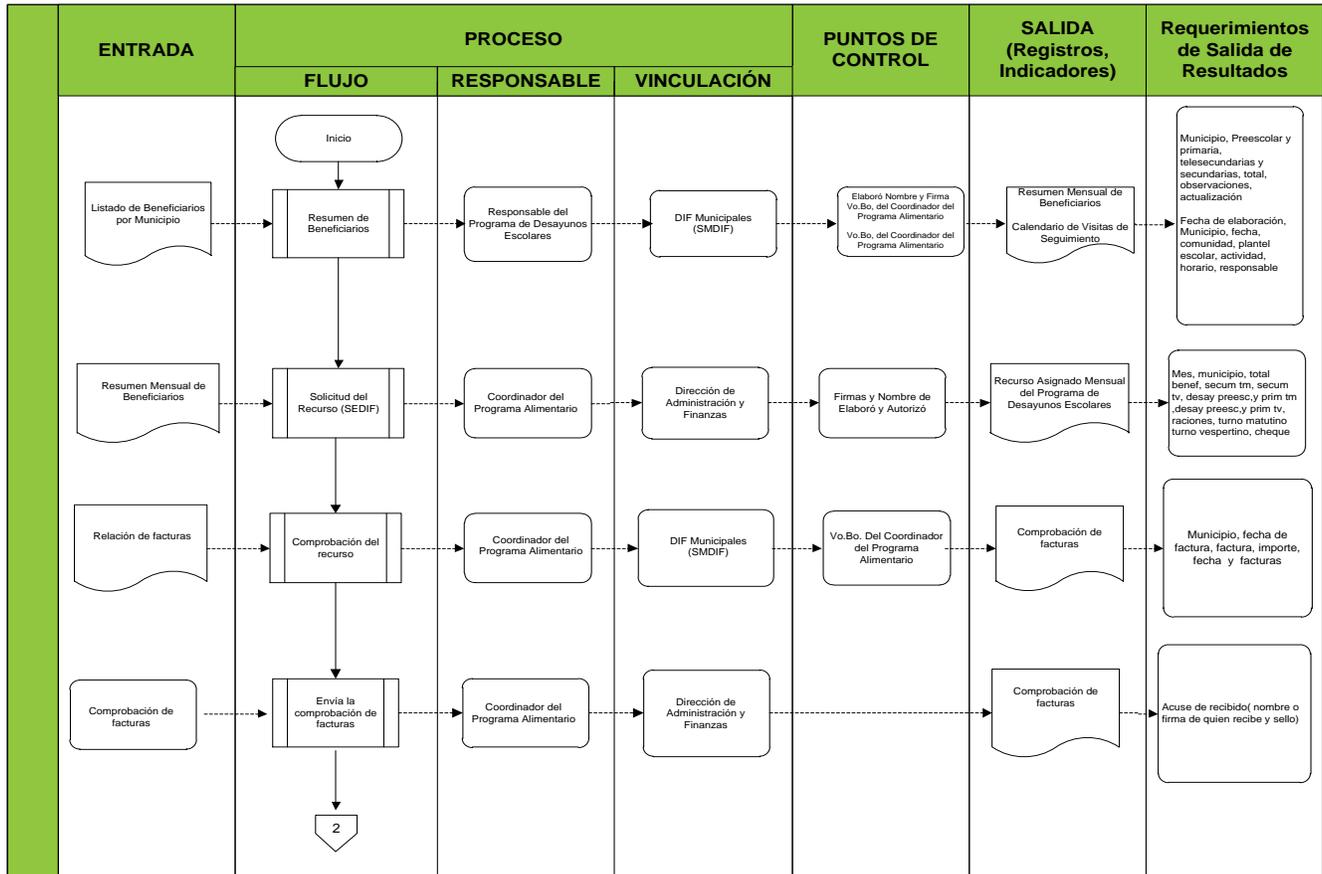
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

- **SMDIF:** Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia
- **SNE:** Sistema Nacional Educativo

6. DIAGRAMA

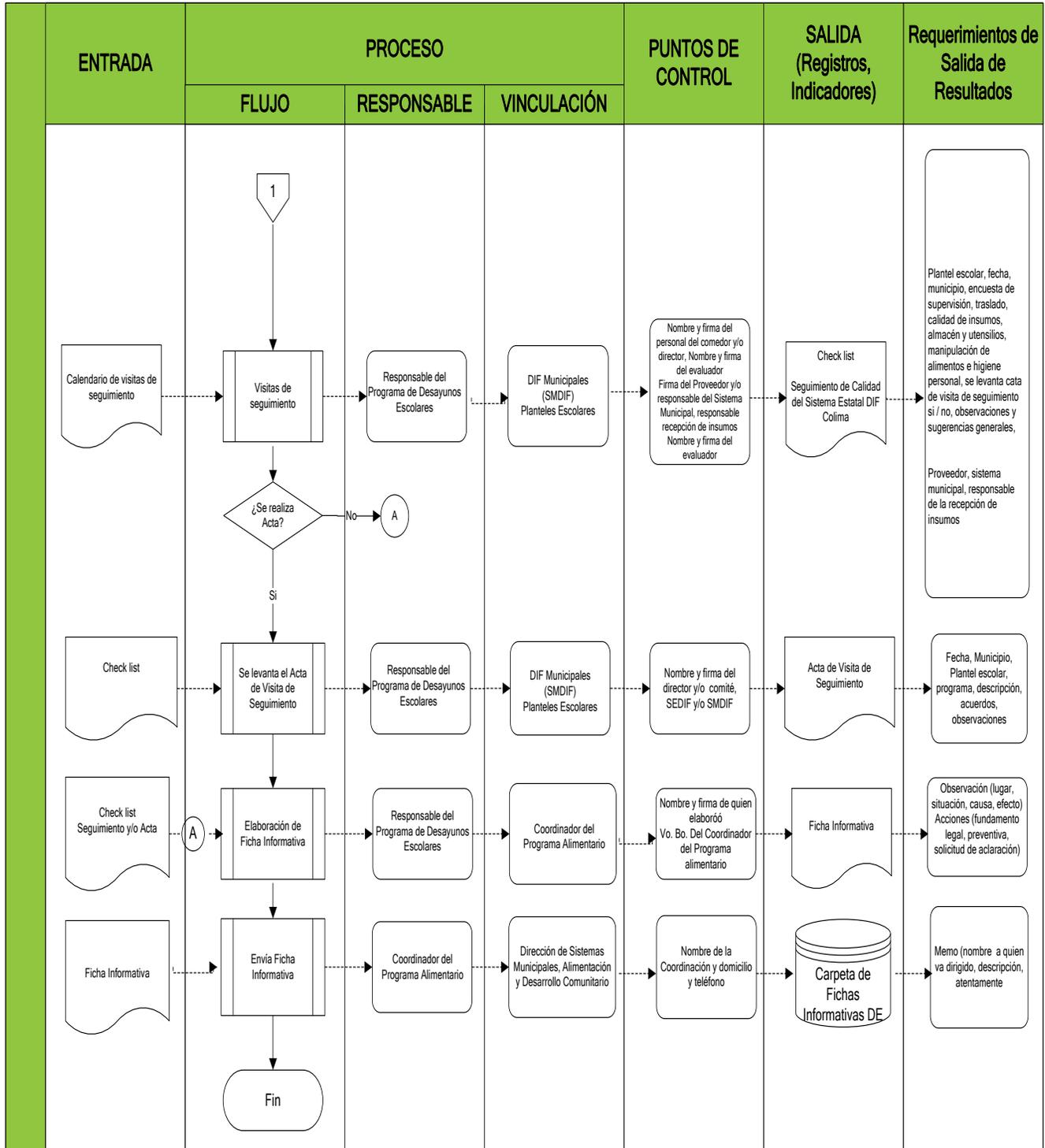




Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos





Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Procedimiento para el Reclutamiento y Selección del Personal

1. OBJETIVO

Reclutar y evaluar al personal de nuevo ingreso, promoviendo la equidad de género, la no discriminación y la imparcialidad a través de instrumentos confiables.

2. ALCANCE

Aplica en forma obligatoria para las personas que aspiren a un puesto por reemplazo o de nueva creación dentro del DIF Estatal Colima.

3. POLÍTICAS

3.1 El procedimiento de Reclutamiento y Selección tiene como propósito determinar, identificar y evaluar a los(as) candidatos(as) que mejor cumplan con el perfil del puesto de una posición vacante.

3.2 Es responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos el procedimiento de Reclutamiento y Selección de personal en apego a la equidad de género en coordinación con las áreas dueñas de los puestos vacantes.

3.3 Se prohíbe solicitar examen de gravidez al contratar mujeres.

3.4 Se garantizará la no discriminación de ninguna persona candidata, durante el proceso de selección de personal.

3.5 La selección se basará en el mérito y las competencias para el desempeño del puesto y no en el sexo, edad u otras circunstancias personales o familiares.

3.6 La evaluación de las personas candidatas se realizará en base a los requisitos del puesto, con objetividad, transparencia y respetando el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

3.7 Se llevarán a cabo acciones positivas: en igualdad de méritos y resultados en la selección se dará prioridad a la incorporación de mujeres en las áreas en las que estén sobre presentadas.

3.8 Las pruebas se realizarán por igual a todas las personas candidatas, con garantías de total imparcialidad y objetividad.

4. MARCO NORMATIVO

4.1 Reglamento Interior del Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia en Colima.

4.2 Modelo de Equidad de Género (MEG 2003).



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

4.3 Manual de Equidad de Género. Requisito 4.1 Sistema de Gestión de Equidad de Género.

4.4 Manual de Organización.

4.5 Guía para la emisión de documentos estandarizados.

5. TÉRMINOS/DEFINICIONES

Área Solicitante: Área que solicita cubrir un puesto vacante o de nueva creación.

Aspirante: Persona que desea incorporarse al DIF Estatal Colima.

Candidato (a): Corresponde a la persona que aspira a ocupar un puesto.

Categoría: Corresponde a la clasificación de confianza, sindicalizado y supernumerario.

DRH: Departamento de Recursos Humanos.

Nivel de Gestión: Clasificación de las posiciones de acuerdo a las funciones del puesto y responsabilidad, éstas pueden ser: administrativos(as), mandos medios y directivos.

Posición: Indistintamente el estatus de contratación, sólo puede ser ocupada por un Servidor (a) Público (a) a la vez, y tiene una adscripción determinada.

Puesto: A la unidad impersonal que se encuentra establecida en el Manual de Organización de las áreas, que describe funciones, implica deberes específicos, delimita jerarquías, competencias, y está ligado a una posición.

Servidor Público: Persona física que desempeña un empleo, puesto, cargo o comisión en la Administración Pública.

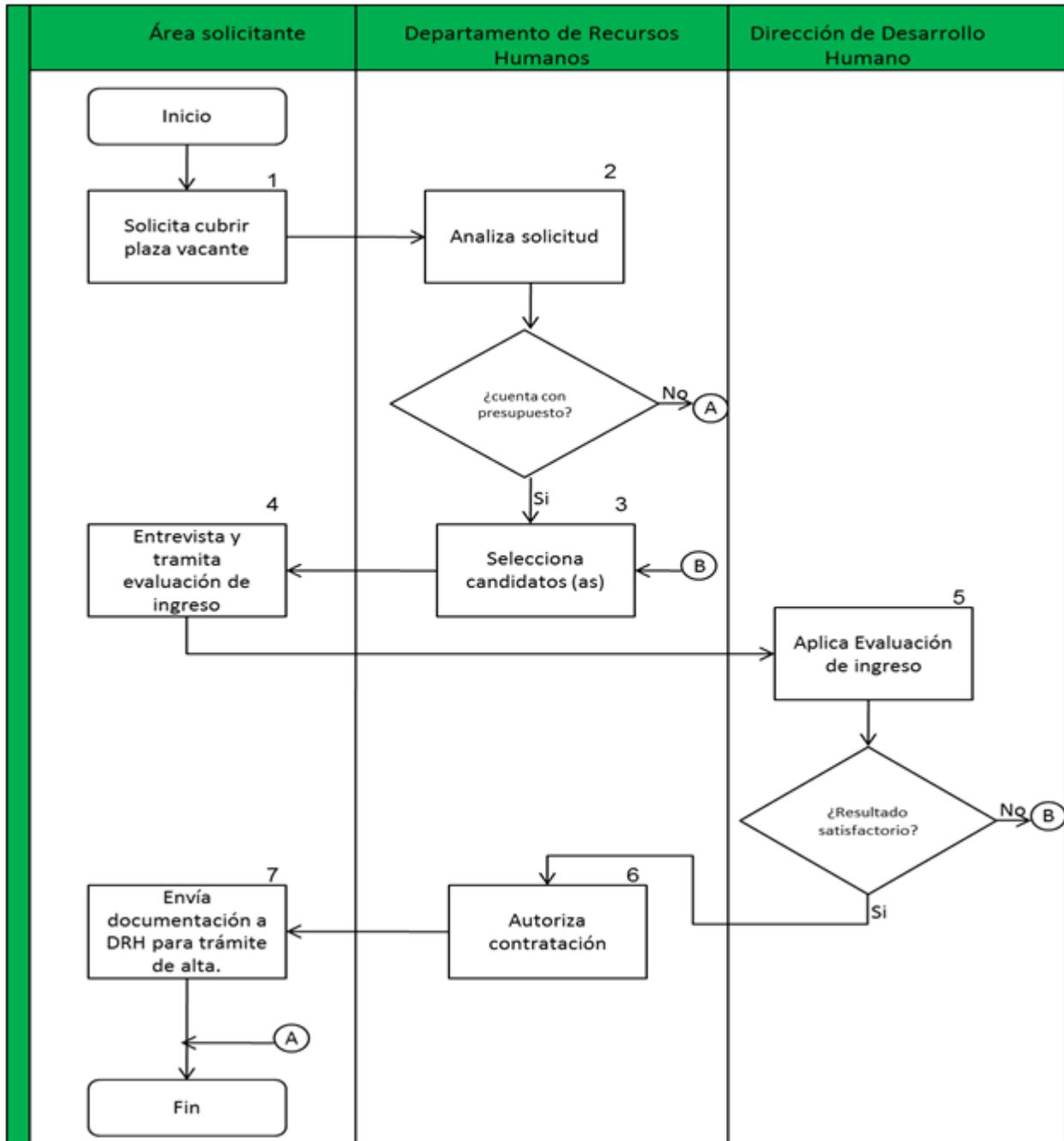


Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

6. DIAGRAMA





Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Secuencia de fases / Descripción de Actividades	Referencias
Área Solicitante	<p>1. Solicita cubrir posición vacante</p> <p>1.1 Elabora requisición de personal dirigido al Departamento de Recursos Humanos, con firma de autorización del titular del DIF Estatal Colima, solicitando cubrir posición vacante especificando la posición, categoría y el nivel de gestión.</p>	Requisición de personal.
	<p>2. Analiza solicitud</p> <p>2.1 Analiza si el área solicitante cuenta con suficiencia presupuestal para realizar la contratación.</p> <p>¿Cuenta con presupuesto?</p> <p>No. Termina el proceso.</p> <p>Sí. Pasa siguiente actividad.</p>	Requisición de Personal Solicitud de empleo Currícula Candidatos(as)
Departamento de Recursos Humanos	<p>3. Selecciona candidatos(as)</p> <p>3.1 Preselecciona a los candidatos (as) hombres y mujeres que hayan presentado una solicitud de empleo. En caso de tratarse de base sindical, se deberá preseleccionar a los candidatos (as) hombres y mujeres de las propuestas enviadas por el sindicato.</p> <p>3.2 Se selecciona al/los candidatos (as) de acuerdo al perfil del puesto y nivel de gestión.</p> <p>3.3 Canaliza a los seleccionados(as) para ser entrevistados(as) por el área solicitante.</p>	Manual de Organización



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Área Solicitante	<p>4. Entrevista y tramita evaluación de ingreso</p> <p>4.1 Entrevista a los candidatos(as) junto con el Director (a) de Área responsable del puesto.</p> <p>4.2 Selecciona al candidato (a), en función a la persona que más se apegue al perfil del puesto.</p> <p>4.3 Notifica al candidato (a) seleccionado (a) la fecha de evaluación previamente acordada por el Departamento de Recursos Humanos y la Dirección de Desarrollo Humano.</p> <p>4.4 Requisita el formato de solicitud de evaluación para ingreso.</p> <p>4.5 Envía candidato (a) a la Dirección de Desarrollo Humano para su evaluación respectiva.</p>	<p>Solicitud de empleo</p> <p>Solicitud evaluación para ingreso</p> <p>Candidato (a) seleccionado (a) por el área.</p>
Dirección de Desarrollo Humano	<p>5. Aplica evaluación de ingreso por competencias</p> <p>5.1 Aplica prueba psicométrica</p> <p>5.2 Llena el formato de valoración psicológica del candidato (a) seleccionado (a).</p>	<p>Prueba psicométrica</p> <p>Valoración psicológica</p>
Departamento de Recursos Humanos	<p>6. Autoriza contratación</p> <p>6.1 Analiza resultados del candidato(a).</p> <p>¿Resultado satisfactorio?</p> <p>6.2 Sí. Autoriza se lleve a cabo la contratación del candidato (a).</p> <p>6.3 No. Notifica el resultado al Área Solicitante.</p>	<p>N/A</p>
Área Solicitante	<p>7. Envía documentación para trámite de alta</p> <p>7.1 Envía al Departamento de Recursos Humanos el expediente completo del candidato (a) seleccionado (a), para el trámite de alta correspondiente.</p> <p>Nota: Al concluir este procedimiento da Inicio el procedimiento de contratación.</p>	<p>Documentos obligatorios para el trámite de alta.</p>



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Procedimiento de Evaluación de Desempeño

1. OBJETIVO

Establecer los criterios y aplicar el mecanismo de evaluación que permita conocer la apreciación global del desempeño de los (las) trabajadores (as) y al mismo tiempo retroalimentar para el diseño de programas de capacitación.

2. ALCANCE

Aplica en forma obligatoria para todos los (las) trabajadores (as) del DIF Estatal Colima.

3. POLÍTICAS

- 3.1 Es responsabilidad de la Jefatura del Departamento de Recursos Humanos la difusión e implantación del Procedimiento de evaluación del desempeño, en apego a la equidad de género, en coordinación con las diferentes áreas.
- 3.2 La Jefatura del Departamento de Recursos Humanos programa anualmente la evaluación del desempeño a todo el personal, utilizando el formato de Evaluación de habilidades.
- 3.3 La Jefatura del Departamento de Recursos Humanos establece las estrategias necesarias sin distinción de sexo para el cumplimiento de la evaluación del desempeño.
- 3.4 Los resultados de la evaluación del desempeño realizada deberán ser entregados a la Dirección General y al Representante de la dirección RD, para su conocimiento.
- 3.5 La Jefatura del Departamento de Recursos Humanos es responsable de resguardar la información de los resultados de la evaluación del desempeño, y determinará con un sentido propositivo planes de seguimiento tanto para la adopción y aplicación de medidas correctivas o de reforzamiento para los casos de desempeño no satisfactorio, así como el establecimiento de programas de capacitación.
- 3.6 Al personal que al momento que le corresponda ser evaluado se encuentre ausente por cuestiones de permisos de maternidad, paternidad o algún tipo de incapacidad se le reprogramará su evaluación al momento que se reincorpore a sus funciones, sin que esto afecte en lo absoluto el resultado de su evaluación.
- 3.7 El instrumento de Evaluación de Desempeño se deberá aplicar a manera de entrevista entre el trabajador y su jefe (a) inmediato (a), con el fin de que el resultado sea más objetivo.
- 3.8 Este procedimiento es aplicable a todas las personas independientemente de su sexo, reasignación de género, embarazo, edad, estado civil, discapacidad, sexualidad, condiciones de salud, raza, color, religión o creencias, origen étnico, nacionalidad o cualquier otra condición.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

4. MARCO NORMATIVO

- 21.1 Modelo de Equidad de Género MEG:2003.
- 21.2 Catálogo de puestos.
- 21.3 Norma ISO 9001:2008/NMX-CC-9001-IMNC-2008.
- 21.4 Programa Interno de Capacitación Anual.

5. TÉRMINOS/ DEFINICIONES

- **Catálogo de puestos:** Documento que integra el perfil y la descripción de cada puesto.
- **Evaluación del desempeño:** Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el personal.
- **Evaluador (a):** Jefe (a) inmediato (a) por medio de un Instrumento evalúa el desempeño de su personal.
- **Instrumento de evaluación del desempeño:** Se refiere al formato que se utiliza para evidenciar el desempeño del personal.

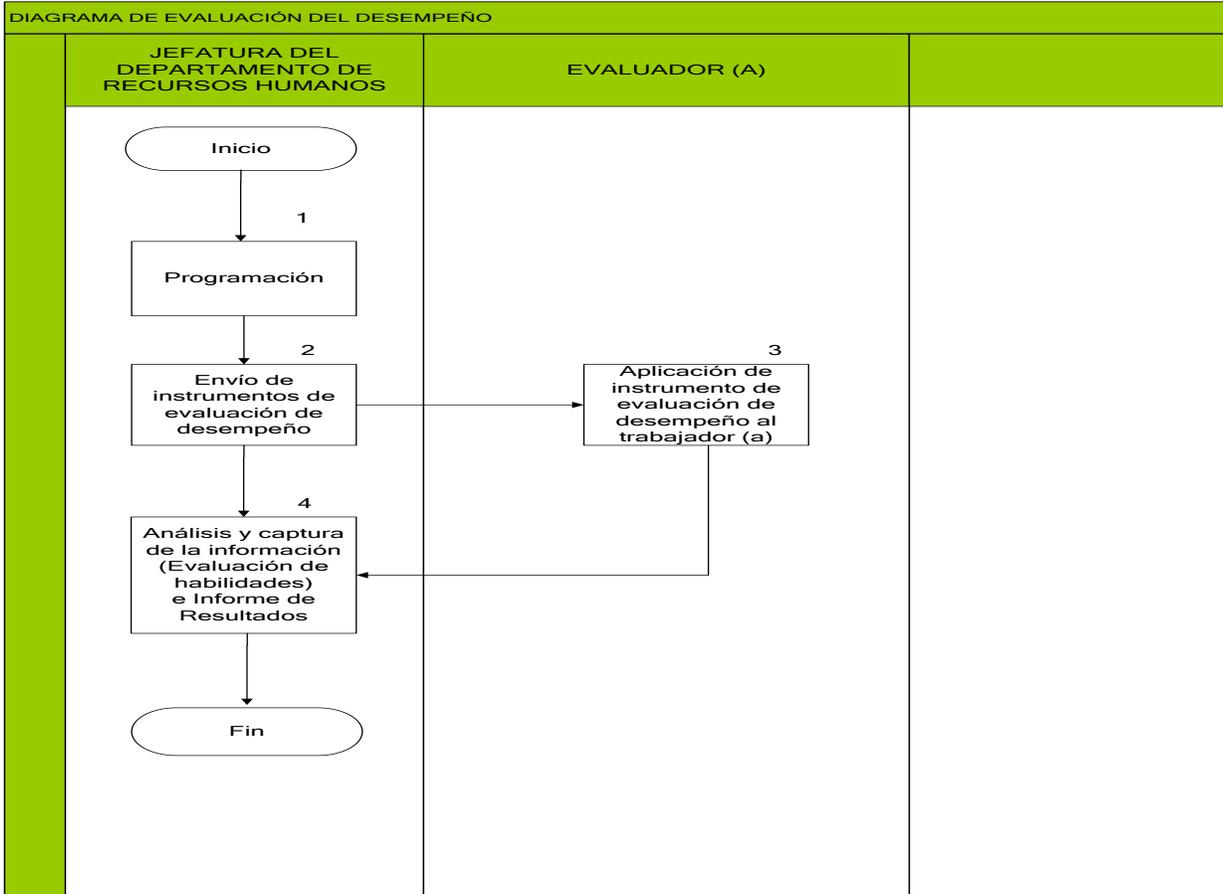


Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

6. DIAGRAMA





Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Secuencia de fases / Descripción de Actividades	Referencias
Jefatura del Departamento de Recursos Humanos	1. Programación de la aplicación de instrumentos de evaluación 1.1 Programación de manera anual la evaluación del desempeño a todo el personal de las diferentes áreas de la Dependencia, sin distinción de Sexo.	Programación
Jefatura del Departamento de Recursos Humanos	2. Envío de los instrumentos de evaluación del desempeño 2.1 Se les envía a los jefes (as) inmediatos (as) los instrumentos de evaluación del desempeño.	Oficio y/o correo electrónico
Evaluador (a)	3. Aplican instrumento de Evaluación 3.1 Aplica a su personal el instrumento de Evaluación del Desempeño.	Evaluación de habilidades
Jefatura del Departamento de Recursos Humanos	4. Análisis de la información 4.1 Se lleva a cabo el trabajo de captura y análisis de los resultados. 4.2 Se determina las acciones correctivas o de reforzamiento y se da el seguimiento.	Informe de resultados de Evaluación del Desempeño



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Procedimiento de Servicios de Innovación, Desarrollo y Telemática

1. OBJETIVO

Apoyar con los problemas que surjan en la utilización de los Sistemas, Red de Datos, Red Telefónica, Video Vigilancia, Credencialización, Apoyo Técnico, mediante la verificación, adecuación e innovación de los mismos para mejorar la productividad de las diferentes áreas de la institución.

2. ALCANCE

Aplica en todas las áreas del DIF Estatal que utilicen sistemas, red de datos, red de telefonía, video vigilancia y apoyo técnico, desde la recepción de la solicitud hasta el registro de la evaluación de servicio terminado.

3. POLÍTICAS

- 3.1 Todo servicio deberá de ser a solicitud por el área que lo requiera.
- 3.2 La Solicitud puede ser por medio de llamada telefónica, memorándum o correo electrónico a excepción del CREE.
- 3.3 En el caso del CREE la solicitud del servicio se realiza de manera presencial.
- 3.4 El área de Innovación, Desarrollo y Telemática priorizara el orden de solicitudes y se le notificará al solicitante, mediante correo electrónico la fecha de realización del servicio en un máximo de 15 días hábiles.
- 3.5 La priorización de las solicitudes se basará de acuerdo a la disponibilidad de recursos materiales y humanos del área de Innovación, Desarrollo y Telemática.
- 3.6 El área solicitante deberá otorgar todas las facilidades para realizar el servicio que solicitó.
- 3.7 En caso de urgencia de algún servicio el área solicitante, vía telefónica lo gestionará con el responsable de la Coordinación de Tecnologías de Información, quien determinará si deberá realizar el memorándum una vez concluido el servicio.
- 3.8 En caso de ocupar algún material se solicitará al área correspondiente y una vez que llegue el material se hará el servicio.
- 3.9 Se cancelaran las solicitudes cuando el solicitante no requiera el servicio o porque la solicitud no es factible realizarla por cuestiones de presupuesto, infraestructura o materiales.
- 3.10 Todas las solicitudes del área de Innovación, Desarrollo y Telemática se registran en la Bitácora de control de servicios.
- 3.11 El CREE para control interno de los equipos de cómputo asigna un folio interno a cada computadora.
- 3.12 El CREE dará prioridad a las necesidades de la Coordinación del CREE.
- 3.13 Los servicios que otorga el CREE son sistemas, red de datos y soporte técnico.
- 3.14 En caso de requerir un servicio más especializado el CREE, el área de Innovación, Desarrollo y Telemática lo otorgara.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

4. MARCO NORMATIVO

- 4.1 Norma ISO 9001:2008, NMX-CC9001IMNC-2008
- 4.2 Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Colima.

5. TERMINOS/ DEFINICIONES

- **Bitácora de Control de Servicios:** Base de datos interna en la cual se registran todas las solicitudes y el seguimiento del área de servicios de innovación, desarrollo y telemática.
- **Cancelación:** Anulación solicitudes cuando el solicitante no requiera el servicio o porque la solicitud no es factible realizarla por cuestiones de presupuesto, infraestructura o materiales.
- **Notificación:** Acción que realiza el área para comunicarle al solicitante la fecha de realización del servicio, la cual se realiza mediante correo electrónico.
- **Priorización:** Acción que realiza el responsable de servicios de innovación, desarrollo y telemática que le permite establecer el orden de las solicitudes de acuerdo a la disposición de materiales o recursos humanos.
- **Red Telefónica:** Cableado y medios que permiten a los teléfonos conectarse.
- **Red Datos:** Cableado y medios que permiten a las computadoras conectarse
- **Sistemas:** Programas que utilizan para trabajar las diferentes áreas del DIF Estatal.
- **Solicitante:** La persona o área que solicita un servicio.
- **Tipo de Servicio:** Sistemas, Red de Voz, Red de Datos, Video Vigilancia, Credencialización, Apoyo Técnico, etc.
- **Usuario (a):** Persona o Personas que van a manipular de manera directa un Sistema o Red.
- **Video vigilancia:** Conjunto de cámaras de vídeo que pueden ser vistas en un monitor central.

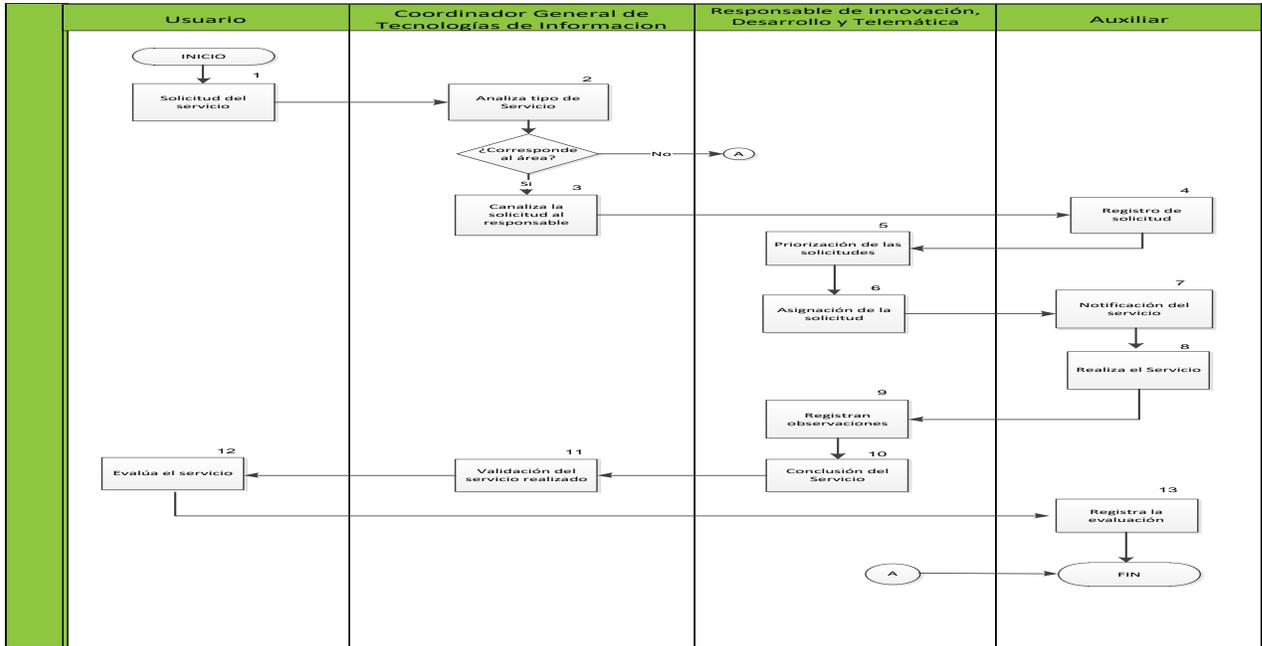


Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

6. DIAGRAMA





Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Secuencia de fases / Descripción de Actividades	Referencias
Usuario(a) o solicitante	Fase 1 4.3 Solicitud de Servicio.	Memorándum, llamada telefónica o Correo electrónico En el caso del CREE es presencial
Coordinador de Tecnologías de Información	Fase 2 5.1 Analiza el tipo de solicitud y determina si corresponde al área. 5.2 Si procede se canaliza al área correspondiente. 5.3 No procede se notificará al usuario (a) o solicitante vía telefónica.	
Coordinador de Tecnologías de Información	Fase 3 6.1 Canaliza la solicitud al responsable	Memorándum
Secretaria y/o Auxiliar	Fase 4 4.1 Registro de solicitudes	Registro de petición de servicios Bitácora de control de servicios
Responsable de innovación, desarrollo y telemática Responsables de informática del CREE	Fase 5 5.1 Priorización de solicitudes	
Responsable de innovación, desarrollo y telemática	Fase 6 6.1 Asignación de la solicitud	Bitácora de control de Servicios
Secretaria y/o Auxiliar	Fase 7 7.1 Notifica del servicio	Correo electrónico
Responsable de innovación, desarrollo y telemática y/o Auxiliar	Fase 8 8.1 Realiza el servicio 8.1.1 Si es de Sistema	FO-26-29 Solicitud de modificación



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Responsables de informática del CREE	8.1.2 Si es de Red de datos, Red de telefonía, Video Vigilancia, credencialización, apoyo técnico, etc.	FO-26-30 Servicio terminado En el caso del CREE solo utiliza el FO-26-30 (8.1 sistemas, Red de datos y soporte técnico)
Responsable de innovación, desarrollo y telemática y/o auxiliar	Fase 9 9.1 Registran observaciones	Bitácora de control de Servicios
Responsable de innovación, desarrollo y telemática y/o auxiliar	Fase 10 10.1 Conclusión de servicio	Bitácora de control de Servicios FO-26-30 Servicio terminado
Responsables de informática del CREE		El CREE solo FO-26-30
Coordinador de Tecnologías de Información Coordinador del CREE	Fase 11 11.1 Validación del servicio realizado	FO-26-30 Servicio terminado
Usuario (a) o solicitante	Fase 12 12.1 Evalúa el servicio	FO-26-30 Servicio terminado
Auxiliar Responsables de informática del CREE	Fase 13 13.1 Registra la evaluación	Bitácora de control de Servicios Ficha Técnica (solo el CREE)



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Procedimiento de Mantenimiento Preventivo a Equipos de Computo

1. OBJETIVO

Garantizar el óptimo funcionamiento de los equipos de cómputo de las áreas del DIF Estatal, mediante la atención preventiva, para evitar en lo posible las incidencias relacionadas con averías en los mismos.

2. ALCANCE

Aplica en todas las áreas del DIF Estatal y CREE que utilizan equipo de cómputo.

3. POLÍTICAS

- 3.1 Los equipos deberán ser entregados en la Coordinación de Tecnologías de Información si el área atendida se encuentra fuera del complejo, la cual notificará al área cuando el servicio haya sido terminado para que estas recojan sus equipos.
- 3.2 El responsable del equipo de cómputo debe de otorgar las facilidades para poder dar el servicio.
- 3.3 En el caso de las áreas que se encuentran dentro del complejo, los equipos serán recogidos para su servicio por el área de soporte y entregados cuando se haya realizado su mantenimiento.
- 3.4 La Coordinación de Tecnologías de Información le notificará al responsable del área vía memorándum, una semana previa al servicio, que debe enviar el equipo de cómputo para darle el mantenimiento preventivo.
- 3.5 Cuando el área de soporte re programe el mantenimiento preventivo de los equipos, se le notificara vía telefónica al solicitante y se registrará en el FO-26-121 control de llamadas.
- 3.6 Cuando el área no entregue los equipos para su mantenimiento programado, el área de soporte técnico le asignará su mantenimiento al siguiente año, a excepción de que se genere un espacio en la bitácora vigente.
- 3.7 De ser necesaria la compra de algún material se le dará el servicio al equipo, una vez que se reciba el material requisitado.
- 3.8 Si en algún servicio se requiere de material y el área de soporte técnico cuenta con el mismo, será instalado y el departamento solicitante deberá hacer la reposición de dicho material y deberá enviarlo a la coordinación.
- 3.9 El responsable de soporte técnico y Responsables de informática del CREE entregan a las áreas el FO-26-28, para su evaluación y firma el cual se entregará a la brevedad posible.
- 3.10 La Coordinación de Tecnologías de Información envía a la Coordinación de Calidad la Bitácora de mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora (FO-26-20) a inicio de año y está a su vez se la da a conocer a las diferentes áreas.
- 3.11 El área de soporte anualmente programa los mantenimientos preventivos en la Bitácora de mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora (FO-26-20).
- 3.12 El CREE cuando da los mantenimientos preventivos a sus equipos, habilitan un laptop al usuario (a).
- 3.13 Los mantenimientos en el CREE duran de uno a dos días hábiles como máximo.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

- 3.14 Los mantenimientos en el CREE se programaran a partir de Julio a Diciembre y se utiliza el FO-26-20 Bitácora de mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora.
- 3.15 El CREE para control interno de sus equipos de cómputo, asigna un folio interno a cada computadora.

4. MARCO NORMATIVO

- 4.1 Norma ISO 9001:2008, NMX-CC9001IMNC-2008.
- 4.2 Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Colima.

5. TERMINOS/ DEFINICIONES

- **Bitácora de mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora:** Registro escrito de la programación y realización de mantenimientos preventivos, correctivos, actualizaciones y demás acciones realizadas en los equipos de las diferentes áreas de la institución.
- **Dictamen de servicio:** Documento en el que se da a conocer el estado en el que se encuentra el equipo de cómputo, junto con una breve descripción del servicio que se le realizó.
- **Mantenimiento preventivo:** Servicio que tiene como finalidad el prevenir o minimizar la probabilidad de fallas en los equipos de cómputo.
- **Reprogramar:** Acción que realiza el área de soporte cuando por alguna causa no se realiza el mantenimiento preventivo en la fecha programada.
- **Usuario (a):** Persona que cuentan con equipo de cómputo como herramienta de trabajo.



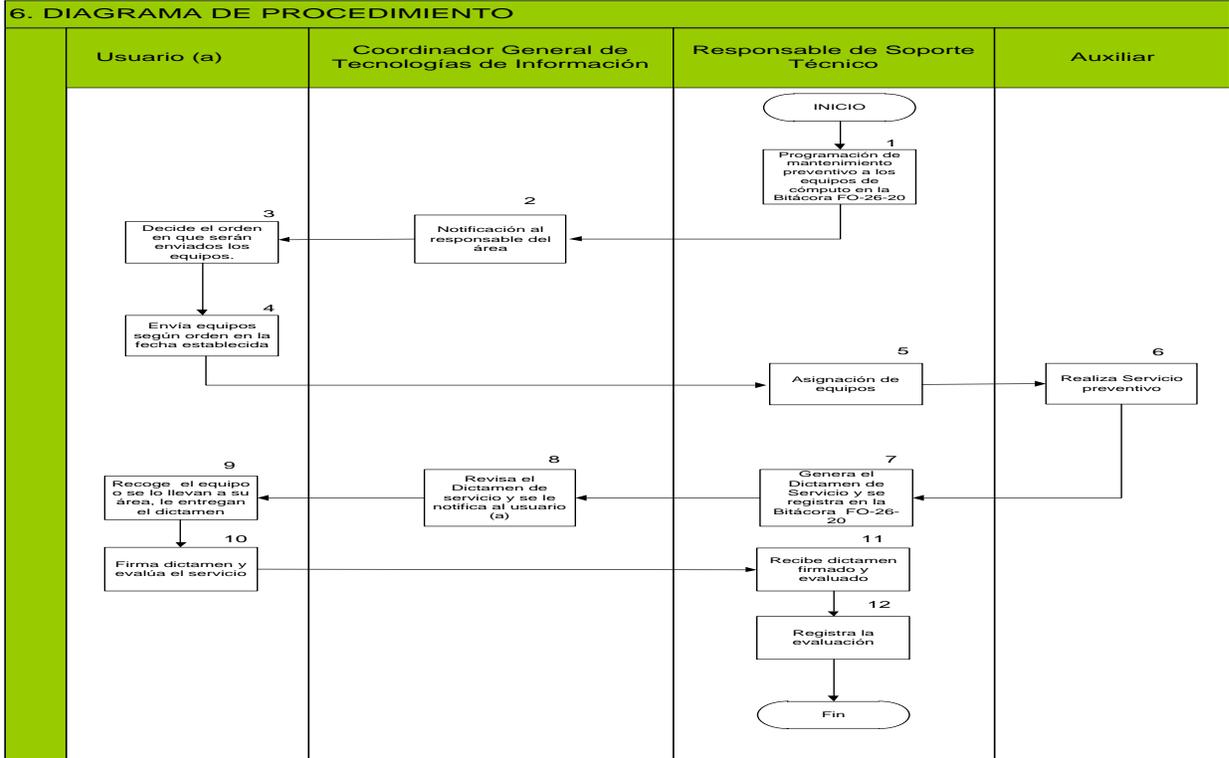
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

6. DIAGRAMA

6. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Secuencia de fases / Descripción de Actividades	Referencias
Responsable de soporte técnico Responsables de informática del CREE	Fase 1. 1.1 Programación de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo.	Bitácora de Mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora FO-26-20
Coordinador de tecnologías de información Responsables de informática del CREE	Fase 2. 2.1 Notificación al responsable del área.	Memorándum De manera verbal (en el caso del CREE)
Usuario (a)	Fase 3. 3.1 Decide de acuerdo a su carga de trabajo, el orden en que prefieren sean revisados los equipos a su cargo.	
Usuario (a)	Fase 4. 4.1 Envía equipos según orden en la fecha establecida.	
Responsable de soporte técnico	Fase 5. 5.1 Asignación de equipos.	
Responsable de soporte técnico y/o Auxiliar Responsables de informática del CREE	Fase 6. 6.1 Realiza servicio preventivo.	
Responsable de soporte técnico Responsables de informática del CREE	Fase 7. 7.1 Genera dictamen de servicio y se registra en la Bitácora de Mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora.	FO-26-28 Dictamen de servicio. FO-26-20 Bitácora de Mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora.
Coordinador de tecnologías de información Coordinador del CREE	Fase 8. 8.1 Revisa el Dictamen de Servicio y valida. Se le notifica al usuario (a), vía telefónica a las áreas de afuera del complejo.	FO-26-28 Dictamen de servicio



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Usuario (a)	Fase 9. 9.1 Recoge el equipo o se lo llevan al área y se le entrega dictamen.	
Usuario (a)	Fase 10. 10.1 Firma dictamen y evalúa el servicio.	
Responsable de soporte técnico	Fase 11. 11.1 Recibe dictamen firmado y evaluado.	FO-26-28 Dictamen de servicio
Responsable de soporte técnico Responsables de informática del CREE	Fase 12. 12.1 Registra evaluación.	Base de datos Dictamen de servicio Ficha Técnica (solo él CREE)



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Procedimiento Correctivo a Equipos de Computo

1. OBJETIVO

Atender las solicitudes que envían los responsables de las áreas, cuando los usuarios (as) detectan fallas y/o problemas en sus equipos de cómputo, con la finalidad de corregirlas para que puedan realizar sus actividades.

2. ALCANCE

Aplica para todos los equipos de cómputo asignados en las diferentes áreas del DIF Estatal, desde la solicitud del servicio hasta el registro de la evaluación.

3. POLÍTICAS

- 3.1 Todo servicio debe ser solicitado mediante memorándum y el departamento solicitante deberá esperar la confirmación, vía telefónica de la fecha en que será recibido el equipo.
- 3.2 El responsable del equipo de cómputo debe de otorgar las facilidades para poder dar el servicio.
- 3.3 Los equipos deberán ser entregados en la Coordinación de Tecnologías de Información si el área atendida se encuentra fuera del complejo, la cual notificará al área cuando el servicio haya sido terminado para que estas recojan sus equipos.
- 3.4 En el caso de las áreas que se encuentran dentro del complejo, los equipos serán recogidos para su servicio por el área de soporte y entregados cuando se haya realizado su mantenimiento.
- 3.5 En caso de urgencia de algún servicio, el departamento solicitante podrá hacer la petición vía telefónica pero deberá hacer de cualquier forma el memorándum aunque ya se haya prestado el servicio.
- 3.6 De ser necesaria la compra de algún material se le dará el servicio al equipo, una vez que se reciba el material requisitado.
- 3.7 Si en algún servicio se requiere de material y el área de soporte técnico cuenta con el mismo, será instalado y el departamento solicitante deberá hacer la reposición de dicho material y deberá enviarlo a la coordinación.
- 3.8 En caso de que el área solicitante no envíe el equipo para su mantenimiento correctivo en la fecha asignada por el área de soporte técnico, será reprogramado el mantenimiento en base a la carga de trabajo del área y se le notificará vía telefónica, la cual se registrará en el FO-26-121 Control de Llamadas.

4. MARCO NORMATIVO

- 4.1 Norma ISO 9001:2008, NMX-CC9001IMNC-2008.
- 4.2 Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Colima.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

5. TERMINOS/ DEFINICIONES

- **Bitácora de mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora:** Registro escrito de la programación y realización de mantenimientos preventivos, correctivos, actualizaciones y demás acciones realizadas en los equipos de las diferentes áreas de la institución.
- **Dictamen de servicio:** Documento en el que se da a conocer el estado en el que se encuentra el equipo de cómputo junto con una breve descripción del servicio que se le realizó.
- **Mantenimiento correctivo:** Servicio de atención ante un desperfecto presentado en cualquier equipo de cómputo de la institución.
- **Reprogramar:** Acción que realiza el área de soporte cuando por alguna causa no se realiza el mantenimiento preventivo en la fecha programada.
- **Usuario (a):** Persona que cuentan con equipo de cómputo como herramienta de trabajo.



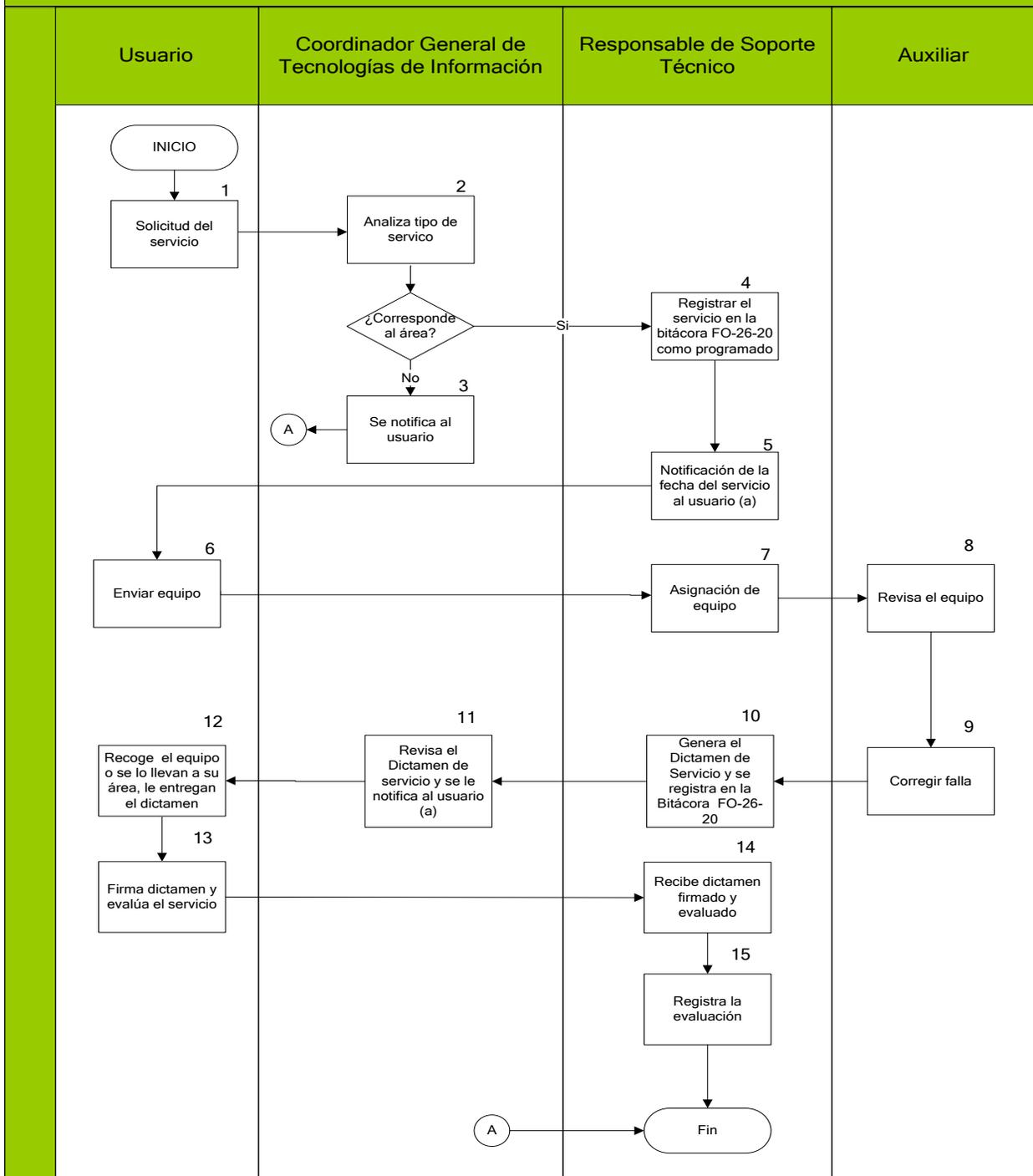
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

6. DIAGRAMA

6. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO





Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Secuencia de fases / Descripción de Actividades	Referencias
Usuario (a)	Fase 1 6.2 . Solicitud el servicio.	Memorándum
Coordinador de tecnologías de información	Fase 2. 2.1 Analiza la solicitud y determina si corresponde al área 2.1.1 Si corresponde, canaliza la solicitud al responsable de soporte técnico pasa a la fase 4 2.1.2 Si no corresponde, pasa a la fase 3.	
Coordinador de tecnologías de información	Fase 3. 3.1 Notifica al usuario (a)	Vía telefónica
Responsable de soporte técnico	Fase 4 4.1 Registra el servicio en la bitácora, como programado.	FO-26-20 Bitácora de mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora.
Responsable de soporte técnico	Fase 5 5.1 Notifica al usuario (a) o responsable, la fecha en que se realizará el servicio.	Vía telefónica
Usuario (a)	Fase 6 6.1 Envía el equipo en la fecha establecida para el mantenimiento correctivo.	
Responsable de soporte técnico	Fase 7 7.1 Asignación de equipo	
Auxiliar	Fase 8 8.1 Revisa el equipo	
Responsable de soporte técnico y/o Auxiliar	Fase 9 9.1 Corrige la falla.	
Responsable de soporte técnico	Fase 10 10.1 Genera el dictamen de servicio y registra en la Bitácora de mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora.	FO-26-28 Dictamen de servicio FO-26-20 Bitácora de mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora
Coordinador de tecnologías de información	Fase 11 11.1 Revisa el dictamen de servicio y se notifica al usuario, vía telefónica, la conclusión del servicio para que pase por el equipo.	FO-26-28 Dictamen de servicio
Usuario (a)	Fase 12. 12.1 Recoge el equipo o se lo llevan al área y se le	



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

	entrega dictamen.	
Usuario (a)	Fase 13. 13.1 Firma dictamen y evalúa el servicio.	
Responsable de soporte técnico	Fase 14. 14.1 Recibe dictamen firmado y evaluado.	FO-26-28 Dictamen de servicio
Responsable de soporte técnico	Fase 15. 15.1 Registra evaluación.	Base de datos Dictamen de servicio



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Procedimiento de Registro de Bienes e Inmuebles

1. OBJETIVO

Establecer un mecanismo para registrar, resguardar, controlar y dar de baja los bienes propiedad del DIF Estatal Colima, para el uso y desempeño de las funciones de los servidores públicos; con el fin de mantener la actualización permanente del inventario físico de la dependencia.

2. ALCANCE

Aplica para todas las áreas del DIF Estatal Colima, en el registro y resguardo de bienes muebles en el área de Bienes Patrimoniales.

3. POLÍTICAS

- 3.1 Solo podrá registrar bienes el área de Bienes Patrimoniales, así como conservar la documentación soporte que respalde la realización del procedimiento.
- 3.2 Solo se procederá el registro de bienes cuando se cumpla con todo los requisitos documentales: solicitud de alta con copia de factura si existe, con todos los datos y la descripción del bien, nombre del usuario que firma y la adscripción de donde se ubica el bien.
- 3.3 El área de Bienes Patrimoniales deberá de asegurarse que todos los bienes muebles asignados, tengan número de inventario y su respectivo resguardo debidamente requisitado.
- 3.4 Todos los bienes inventariados deberán de tener ya sea la etiqueta de identificación en lugar visible y/o su No. de inventario con marcador.
- 3.5 Ningún bien propiedad del DIF Estatal deberá de salir de los espacios de las áreas asignadas, salvo en los casos de traspaso o baja siempre y cuando se haga el procedimiento requerido.
- 3.6 Es obligación y responsabilidad de los servidores públicos darles el uso adecuado a los bienes que tienen asignados.
- 3.7 Si un bien mueble se traspasa a otra área, se deberá de informar al área de Bienes Patrimoniales mediante el traspaso del mobiliario o equipo; esto con el fin de actualizar el inventario general y hacer del procedimiento correspondiente.
- 3.8 Es responsabilidad del área de Bienes Patrimoniales actualizar el registro de bienes en el sistema.
- 3.9 El área de Bienes Patrimoniales realizará una revisión física de inventario a cada área una vez al año, para verificar la correcta actualización del inventario general de la dependencia.
- 3.10 Solo podrá realizar altas, bajas y traspasos el área de Bienes Patrimoniales y conservar la evidencia del procedimiento ejecutado.
- 3.11 Al darse la baja del bien mueble, se cancela la responsabilidad patrimonial al servidor público.
- 3.12 Los bienes muebles para baja, deberán ser resguardados por el servidor público, hasta que contraloría general del Estado realice la visita de verificación y baja de los mismos.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

- 3.13 En caso de robo o extravío de algún bien mueble, se deberá informar a la Dirección de Asistencia Jurídica para los trámites correspondientes y al Departamento de Control Presupuestal.
- 3.14 Se utilizara el formato FO-26-128 Control Interno de préstamo de mobiliario y equipo, con el fin de llevar un control interno en el área y así evitar la pérdida de bienes; tomando en cuenta que la responsabilidad patrimonial es del servidor público que tiene la alta del bien en calidad de préstamo.
- 3.15 El área de Bienes patrimoniales del DIF Estatal Colima, se le da la facultad de administrar, asegurar, conservar e inventariar los bienes de la dependencia, aplicando sistemas o procedimientos que garanticen su adecuado control y actualización permanente.

4. MARCO NORMATIVO

- 4.1 Norma ISO 9001:2008, NMX-CC9001IMNC-2008.
- 4.2 Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Colima.
- 4.3 Ley de Responsabilidad Patrimonial del Estado de Colima.
- 4.4 Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Colima.
- 4.5 Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- 4.6 Reglamento para la administración, uso, resguardo, conservación, baja y destino final de bienes del Gobierno del Estado de Colima.

5. TERMINOS/ DEFINICIONES

- **Bien Mueble:** Es todo mobiliario o equipo que adquiere o donan a la dependencia.
- **Inventario:** Lista o relación ordenada de bienes y demás cosas valorables que pertenecen a la dependencia.
- **Patrimonio:** Conjunto de bienes de una dependencia los cuales son susceptibles de ser cuantificados en dinero.
- **Resguardo:** Documento que establece las características con respecto al bien mueble, el cual queda bajo custodia y responsabilidad del servidor público.
- **Baja:** Proceso mediante el cual del bien mueble inventariado se da de baja de la dependencia porque deja de ser útil.
- **Alta:** Proceso mediante el cual se da de alta un bien mueble de la dependencia.
- **Registro:** Conjunto de campos que contienen los datos y se plasma en un documento o formato establecido.
- **Servidor público:** Es una persona que brinda un servicio de utilidad social.
- **Traspaso:** Acción de traspasar un bien mueble de un lugar a otro.
- **Actualización:** Proceso de mantener la información actualizada.
- **Usuario (a):** Es la persona responsable de un área del DIF Estatal Colima: (Directores (as), Coordinadores (as) y Jefes (as) de departamento).

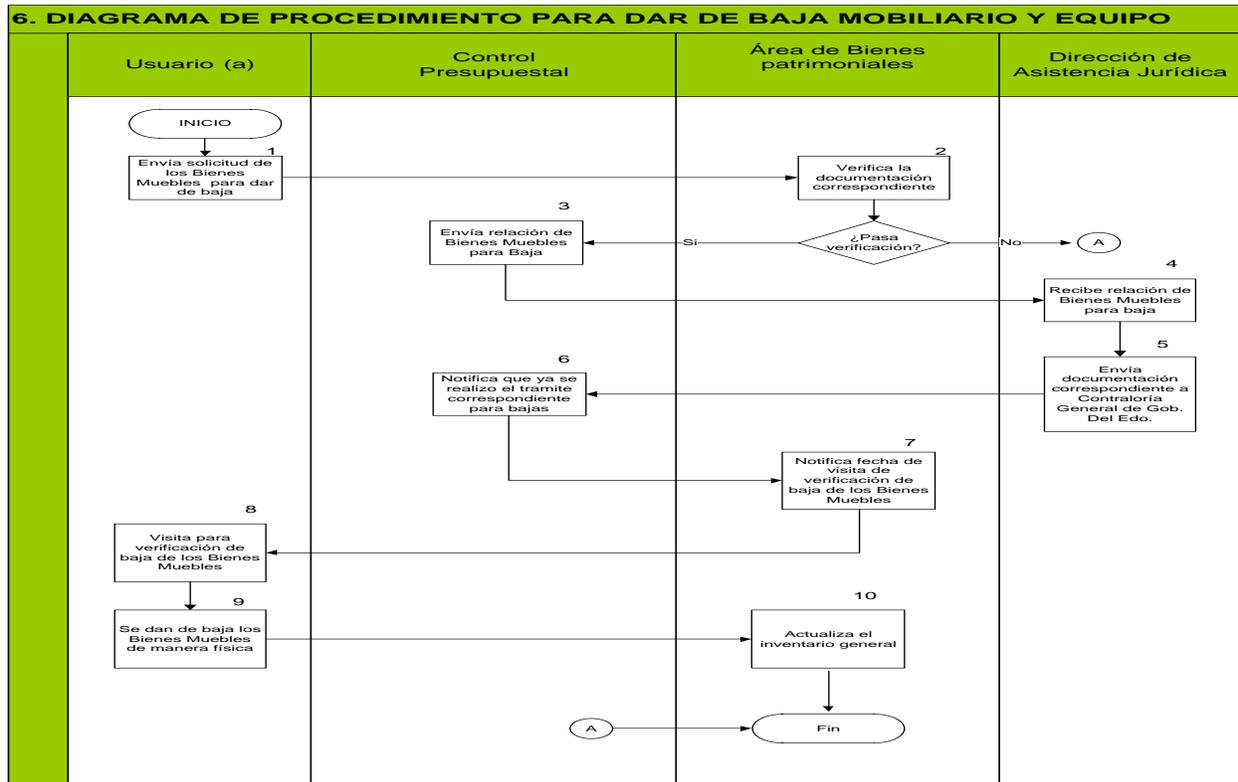


Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

8. DIAGRAMA





Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Secuencia de fases / Descripción de Actividades	Referencias
Usuario (a)	Fase 1 6.3 Envía solicitud de Bienes Muebles para dar de baja de mobiliario y equipo.	FO-26-125
Área de Bienes patrimoniales	Fase 2. 2.1 Verifica la Documentación correspondiente. 2.1.1 Si corresponde, pasa a la fase 3. No corresponde, fin del proceso.	
Control presupuestal	Fase 3. 3.1 Envía relación de Bienes Muebles para baja.	Vía correo electrónico
Dirección de Asistencia Jurídica	Fase 4 4.1 Recibe relación de Bienes Muebles para baja.	Relación de Bienes Muebles para baja
Dirección de Asistencia Jurídica	Fase 5 5.1 Envía documentación correspondiente a contraloría general del Estado.	Oficio
Control presupuestal	Fase 6 6.2 Notifica que ya se realizó el trámite correspondiente para bajas de mobiliario y equipo.	Vía telefónica
Área de Bienes patrimoniales	Fase 7 7.2 Notifica fecha de visita de verificación de baja de Mobiliario y equipo.	Vía telefónica
Usuario (a)	Fase 8 8.2 Visita de verificación de bajas de mobiliario y equipo.	
Usuario (a)	Fase 9 9.2 Se dan de baja los Bienes Muebles físicamente.	Acta de bajas
Área de Bienes patrimoniales	Fase 10 10.1 Actualiza el inventario general.	Inventario general

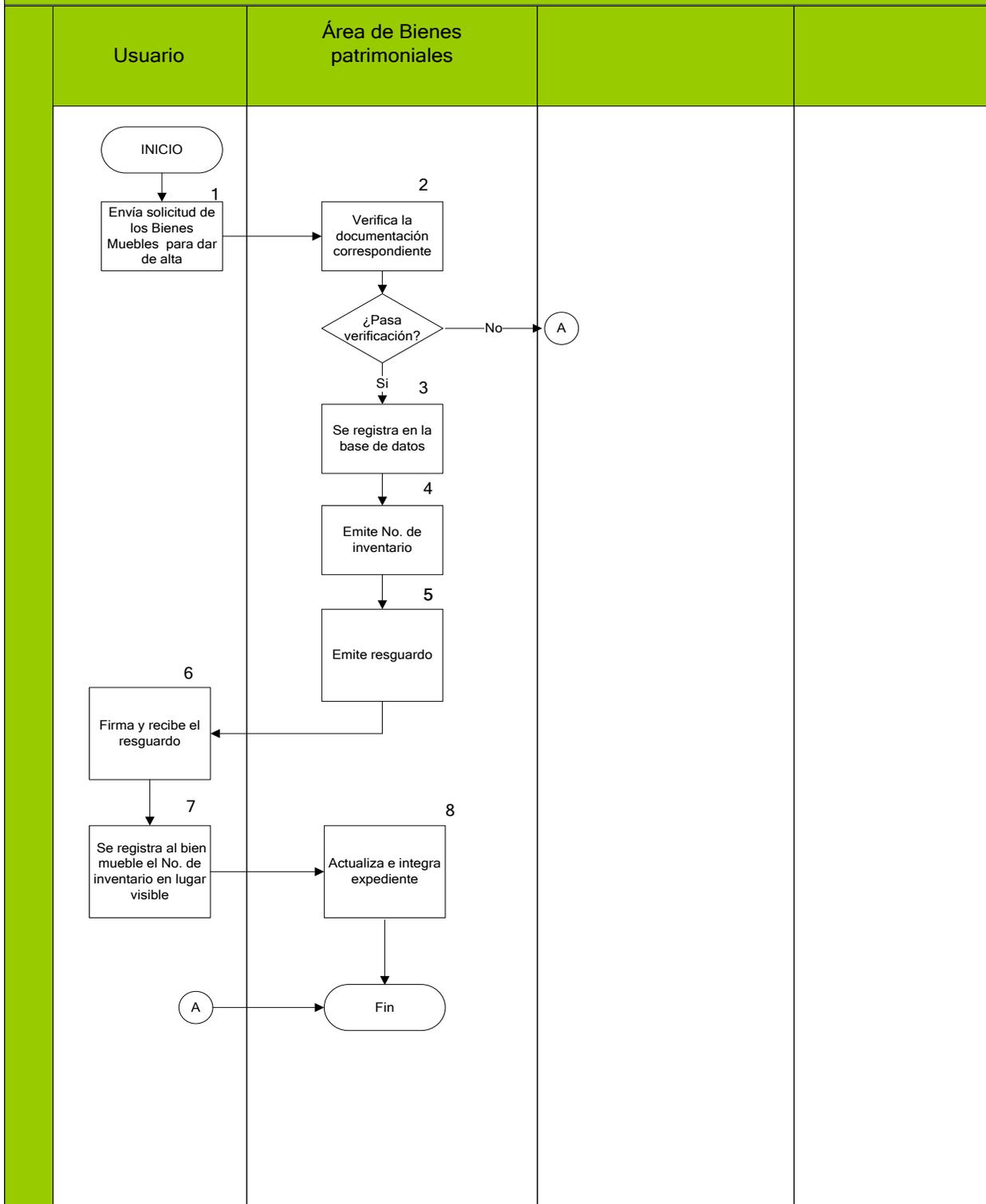


Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

6A. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA ALTA DE MOBILIARIO Y EQUIPO





Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Secuencia de fases / Descripción de Actividades	Referencias
Usuario (a)	Fase 1 1.1 Envía solicitud de Bienes Muebles para dar de alta de mobiliario y equipo.	FO-26-126
Área de Bienes patrimoniales	Fase 2. 2.1 Verifica la Documentación correspondiente. 2.1.1 Si corresponde, pasa a la fase 3. No corresponde, fin del proceso.	
Área de Bienes patrimoniales	Fase 3. 3.1 Se registra en base de datos.	Base de datos
Área de Bienes patrimoniales	Fase 4 4.1 Emite No. de inventario.	No. de inventario
Área de Bienes patrimoniales	Fase 5 5.1 Emite resguardo.	Resguardo de bienes muebles
Usuario (a)	Fase 6 6.1 Firma y recibe resguardo.	Resguardo de bienes muebles
Usuario (a)	Fase 7 7.1 Se registra al bien mueble el No. de inventario en lugar visible.	No. de inventario en el bien mueble
Área de Bienes patrimoniales	Fase 8 8.1 Actualiza e integra expediente.	Inventario General

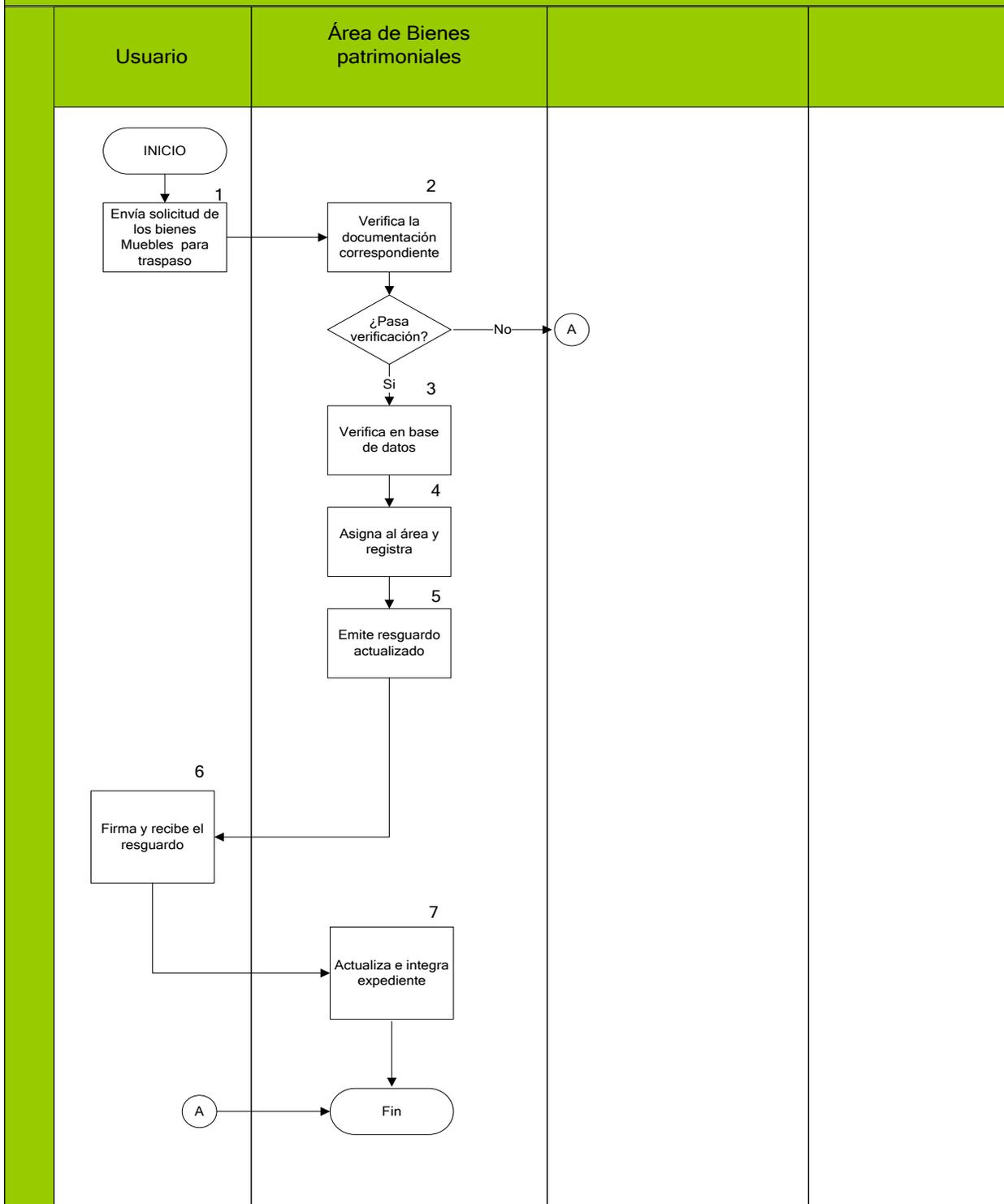


Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

6B. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE TRASPASO DE MOBILIARIO Y EQUIPO





Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Secuencia de fases / Descripción de Actividades	Referencias
Usuario (a)	Fase 1 1.1 Envía solicitud de Bienes Muebles para traspaso de mobiliario y equipo.	FO-26-127
Área de Bienes patrimoniales	Fase 2. 2.1 Verifica la Documentación correspondiente. 2.1.1 Si corresponde, pasa a la fase 3. No corresponde, fin del proceso.	
Área de Bienes patrimoniales	Fase 3. 3.1 Verifica en base de datos.	Base de datos
Área de Bienes patrimoniales	Fase 4 4.1 Asigna al área y registra.	Base de datos
Área de Bienes patrimoniales	Fase 5 5.1 Emite resguardo actualizado.	Resguardo de bienes muebles
Usuario (a)	Fase 6 6.1 Firma y recibe resguardo.	Resguardo de bienes muebles
Área de Bienes patrimoniales	Fase 7 7.1 Actualiza e integra expediente.	Inventario General

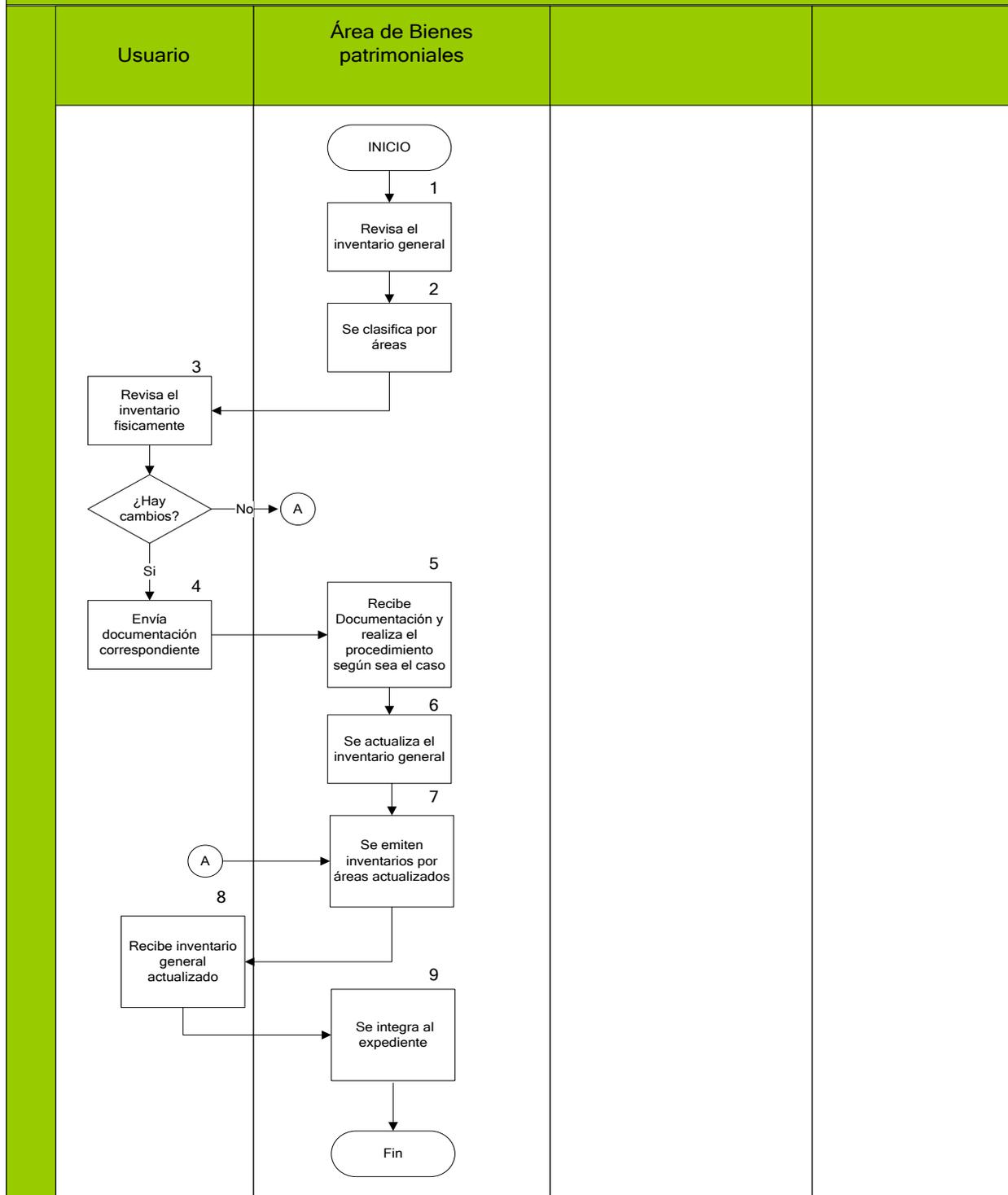


Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

6C. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DE INVENTARIO





Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Secuencia de fases / Descripción de Actividades	Referencias
Área de Bienes patrimoniales	Fase 1 1.1 Revisa inventario general	Inventario general
Área de Bienes patrimoniales	Fase 2. 2.1 Se clasifica por áreas	Inventario general por áreas
Área de Bienes patrimoniales	Fase 3. 3.1 Revisa el inventario general por áreas físicamente 2.1.1 Si hay cambios, pasa a la fase 4. No hay cambios, pasa a la fase 7.	Inventario general por áreas
Usuario (a)	Fase 4 4.1 Envía documentación correspondiente.	Ya sea: FO-26-125 FO-26-126 FO-26-127 Según sea el procedimiento a efectuar
Área de Bienes patrimoniales	Fase 5 5.1 Recibe documentación y realiza el procedimiento correspondiente según sea el caso.	6 6A 6B
Área de Bienes patrimoniales	Fase 6 6.1 Se actualiza el inventario general.	Inventario general actualizado
Área de Bienes patrimoniales	Fase 7 7.1 Se emite inventarios actualizados por áreas.	Inventario por áreas actualizado



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Usuario (a)	Fase 8 8.1 Recibe inventario general actualizado.	Inventario general actualizado de su área
Área de Bienes patrimoniales	Fase 9 9.1 Se integra el expediente.	Expediente



1. OBJETIVO

Elevar la eficiencia de la operación, al definir con claridad las responsabilidades y facultades de cada área que intervienen en el procedimiento para las Adquisiciones, Servicios y Arrendamientos.

2. ALCANCE

El campo de aplicación de este procedimiento es para la adquisición o arrendamiento de todo bien y/o servicio para el DIF Estatal Colima

3. POLÍTICAS

- 3.1 De los procedimientos de contratación: el **DIF Estatal** podrá contratar adquisiciones, servicios y arrendamientos conforme a lo señalado por la Ley de Adquisiciones, Servicios y Arrendamientos del Sector Público en el Estado de Colima.
- 3.2 La Nota de **requisición** es el documento formal para solicitar cualquier producto o material por las diferentes áreas del DIF Estatal, para el Departamento de Adquisiciones y Suministros, Departamento de Control Vehicular y Departamento de Bienes Muebles e Inmuebles.
- 3.3 Solo se recibirán notas de requisición llenadas en forma clara, completa y detallada, con la información requerida en cada campo, **presentando original y dos copias** a los Departamentos de Adquisiciones y Suministros, Bienes Muebles e Inmuebles y Control Vehicular.
- 3.4 Todas las requisiciones deben ser **autorizadas por el responsable** del área que corresponda, con el visto bueno de su Director.
- 3.5 En caso de presentarse **algún problema para la adquisición y/o arrendamiento de los bienes y/o servicios** solicitados, los departamentos de Adquisiciones y Suministros, Bienes Muebles e Inmuebles y Control Vehicular informarán de la situación al usuario y le ofrecerán otras alternativas para realizar la compra.
- 3.6 Toda Nota de requisición deberá ser presentada a más tardar con 8 días hábiles anteriores a la fecha en que se requiera el bien, servicio y/o arrendamiento, a excepción de que se trate de una urgencia.
- 3.7 Es **indispensable** que el usuario conserve copia de la requisición donde solicita el bien y/o el servicio para cualquier aclaración.
- 3.8 El **tiempo de entrega** de todo bien y/o servicio solicitado (a excepción de papelería, artículos de limpieza y perecederos) dependerá de los tiempos pactados por el Departamento de Adquisiciones y Suministros, el Departamento de Control Vehicular y el Departamento de Bienes Muebles e Inmuebles y/o de la existencia y condiciones que el proveedor indique y necesidades del solicitante.
- 3.9 Los titulares de las diferentes áreas del DIF Estatal, que están facultados para firmar las notas de requisición son los siguientes:



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Presidencia del Patronato DIF.

Coordinación del Voluntariado Estatal.

Dirección General del DIF Estatal. Coordinación de Comunicación Social. Coordinación de Calidad.

Coordinación de Eventos Especiales.

Coordinación de Planeación y Proyectos.

Coordinación de Tecnologías de Información.

Dirección de Asistencia Jurídica.

Coordinación de CAS.

CAS Francisco Gabilondo soler

CAS Adolescentes Hombres

CAS Adolescentes Mujeres

Albergue Hilda Ceballos

Coordinación de PANNAR.

Dirección de Administración y de Finanzas.

Departamento de control presupuestal.

Departamento de contabilidad. Departamento de recursos humanos.

Departamento de adquisiciones y suministros.

Departamento de bienes muebles e inmuebles.

Departamento de control vehicular.

Dirección de Servicios Educativos.

Coordinaciones de (CADIS).

Administración de la unidad deportiva Infantil (UDIF).

Coordinación de la unidad de servicios infantiles (USI).

Coordinación de la Estancia Infantil de Suchitlán

Dirección de Servicios Médicos Asistenciales.

Departamento de trabajo social.

Departamento de programas de salud.

Coordinación del centro de rehabilitación y educación especial (CREE)

Unidad de cirugías ambulatorias.

Coordinación de desarrollo humano.

Coordinación del CAS de día del parque regional.

Coordinación del CAS de día de zona oriente.

Administración del centro de atención psicológica integral (CAPI).

Dirección de Sistemas Municipales, Alimentación y Desarrollo Comunitario. Programa (APCE).

Coordinación de los programas alimentarios.

Coordinación del PSBP.



Manual de Procedimientos

- 3.10 Si la compra o el servicio en cuestión requiere de la elaboración de algún contrato se turnará a la Dirección de Asistencia Jurídica para la elaboración del mismo.
- 3.11 Los **cuadros comparativos** se realizarán cuando la adquisición de un bien o servicio se haga mediante:
- Por adjudicación directa, con tres cotizaciones y visto bueno del Comité o subcomité de Compras correspondiente, cuando el monto de cada operación sea de 101 y hasta 850 días de salario mínimo general vigente en el Estado. Estas cotizaciones deberán ser específicas con el material que se solicita en la requisición y deberán estar elaborados en papel membretado con los datos del proveedor y autorizados con la firma del mismo; después se elaboran los cuadros comparativos los cuales deberán estar firmados por el titular de los departamentos de adquisiciones y suministros, bienes muebles e inmuebles y control vehicular y presentarlos ante el comité o subcomité de compras para su autorización.
 - Por invitación a cuando menos tres personas, con participación del Comité o subcomité de Compras correspondiente, cuando el monto de la operación sea de 851 a 11,150 días de salario mínimo general vigente en el Estado. Las respuestas de las invitaciones deben de estar en un sobre cerrado y enviarlo al DIF Estatal al Departamento de Adquisiciones y Suministros, Bienes Muebles e Inmuebles y Control Vehicular; una vez que las respuestas son entregadas, se procede a la sesión del comité de compras, donde se abren las propuestas y con dicha información se van llenando los cuadros comparativos.
 - Los cuadros comparativos que se llenan son los siguientes: Propuesta técnica es el listado del material sin precios, Propuesta económica es el listado de material con precios, Propuesta técnica-económica es donde van los requisitos que deben de cumplir las invitaciones.
- 3.12 Las **actas de comité de compras** las realizará la Dirección de Asistencia Jurídica, en cada una de las sesiones del comité o subcomité de compras para toda adquisición de compras y servicios que cada una de las diferentes áreas del DIF Estatal necesiten.
- 3.13 Los Departamentos de Adquisiciones y Suministros, Bienes Muebles e Inmuebles, resguardarán el archivo de concentración, el cual ampara las documentaciones de las adquisiciones y servicios realizadas a las diferentes áreas (copia de orden de compra u orden de servicio).
- 3.14 El **padrón de proveedores** de los departamentos será confiable y se estará actualizando cada que ingrese un proveedor.
- 3.15 Los Departamentos de Adquisiciones y Suministros, Bienes Muebles e Inmuebles y Control Vehicular pactarán con el proveedor las condiciones de pago, garantía y anticipos y turnarán esta información al área jurídica para la elaboración de los contratos.



- 3.16 Cada área deberá de justificar de acuerdo a la Ley, la razón por la cual se selecciona un procedimiento de contratación en específico.
- 3.17 Toda orden de compra u orden de servicio y factura original deberán estar firmadas por el área solicitante, para efectos de pago al proveedor.
- 3.18 El Departamento de Adquisiciones y Suministros elabora orden de compra para solicitar el pago del proveedor, mientras que los Departamentos de Bienes Muebles e Inmuebles elaboran órdenes de servicio.

Políticas especiales para el Departamento de Adquisiciones y Suministros

- 3.19 La utilización de formatos para la **requisición de artículos** debe ser la mínima posible y el usuario deberá agrupar los artículos según su género.
- 3.20 Las **requisiciones de papelería** se recibirán del día 1° al 10 de cada mes y se entregará dicho material del 1° al 10 del mes siguiente.
- 3.21 Con respecto a las **requisiciones de alimentos** de los **CAS, CADIS Y ALBERGUE HILDA CEBALLOS**, se hacen conforme a la Norma NMX-F-605-NORMX-2004 y se entregarán los insumos el día que se señale en la nota de requisición.
- 3.22 Así mismo, con las **requisiciones de material** de limpieza de los **CADIS, CAS Y ALBERGUE HILDA CEBALLOS**, se hacen conforme a la Norma NMX-F- 605-NORMX-2004, en todas las áreas del DIF Estatal se surtirá dicho material del 1° al 10 de cada mes.
- 3.23 Toda **requisición de trabajo de imprenta** se recibirá por lo menos con treinta días hábiles de anticipación a la fecha en que dicho material se necesite. Con la nota de requisición, la muestra física y diseño digital, el cual se mandará a la imprenta (se solicita ser muy claros en las especificaciones de color, tipo de letra, número de juegos, etc.).

Políticas especiales para el Departamento de Bienes Muebles e Inmuebles

- 3.24 La **utilización de formatos** para requisición deberá agrupar según el tipo de servicio.
- 3.25 En caso de presentarse una falla en los aparatos, equipos, herramienta, etc., reportar de forma inmediata al **DEPARTAMENTO DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES** para poder hacer valer la garantía del servicio hecho, ante el proveedor correspondiente.
- 3.26 Toda requisición de rótulos e impresión de lonas deberá ser presentada mínimo con 5 días naturales de anticipación.
- 3.27 Para servicios de jardinería la solicitud es por medio de memorándum y deberá ser enviado con 15 días naturales de anticipación.



Políticas especiales para el Departamento de Control Vehicular

- 3.28 Deberán de utilizarse orden de servicio por **cada servicio** que se requiera.
- 3.29 Para programar servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo, se deberá enviar requisición con 8 días de anticipación, se dará prioridad a las áreas que tengan una mayor actividad o mayor urgencia de servicio preventivo o correctivo.
- 3.30 En caso de seguir presentándose la falla del vehículo, reportar de forma inmediata al **DEPARTAMENTO DE CONTROL VEHICULAR** para poder hacer valer la garantía del servicio hecho, ante el taller automotriz correspondiente.
- 3.31 Las requisiciones en las que se soliciten compra de refacciones con costo de mayora \$1500, serán dirigidas al **DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES Y SUMINISTROS** previa firma de visto bueno del titular del Departamento de Control Vehicular para verificar que efectivamente sean necesarias.
- 3.32 Toda solicitud interna de transporte con autobús o vehículo de servicio recreativo (trenecito), deberán ser hechas con 7 días de anticipación mediante oficio o memorándum, para poder verificar disponibilidad y dar el servicio en tiempo y forma.
- 3.33 Toda solicitud interna requerida de transporte con autobús o vehículo de servicio recreativo (trenecito) en días INHABILES deberán ser hechas mediante oficio o memorándum y estar autorizado por el TITULAR de la dependencia, con el visto bueno de la dirección de ADMINISTRACION Y FINANZAS para solventar los gastos requeridos.

4. MARCO NORMATIVO

- 4.1 Ley de Adquisiciones, Servicios y Arrendamientos del Sector Público en el Estado de Colima.
- 4.2 Lineamientos para la Declaración de Conflicto de interés de Servidores Públicos Integrantes del Comité de Adquisiciones, Servicios y Arrendamiento del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Colima.

5. TÉRMINOS/ DEFINICIONES

- **COMITÉ:** El Comité de Adquisiciones, Servicios y Arrendamientos del DIF Estatal de Colima.
- **BIENES:** Productos muebles tangibles, derivados de un proceso de transformación y de la mano de obra del hombre y que son materia de comercio.
- **SERVICIOS:** Actividades calificadas o especializadas que se realizan a cambio de una remuneración
- **INVITACION:** Procedimiento de adquisición que se realiza mediante invitación de proveedores, a fin de elegir la propuesta que ofrezca mayores ventajas para el DIF Estatal, en calidad y costos de los bienes y servicios que se requieran.
- **ADJUDICACIÓN DIRECTA:** Procedimiento de adquisición mediante el cual se celebra una compra-venta directa con un proveedor en particular.
- **NOTA DE REQUISICIÓN:** Es el documento que se formula para cada adquisición por parte de las diferentes áreas del DIF Estatal, interesados en solicitar la adquisición de un bien o servicio que estime necesario.
- **COTIZACIÓN:** Es el documento en el cual se fijan precios y condiciones que el proveedor debe proporcionar por escrito.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

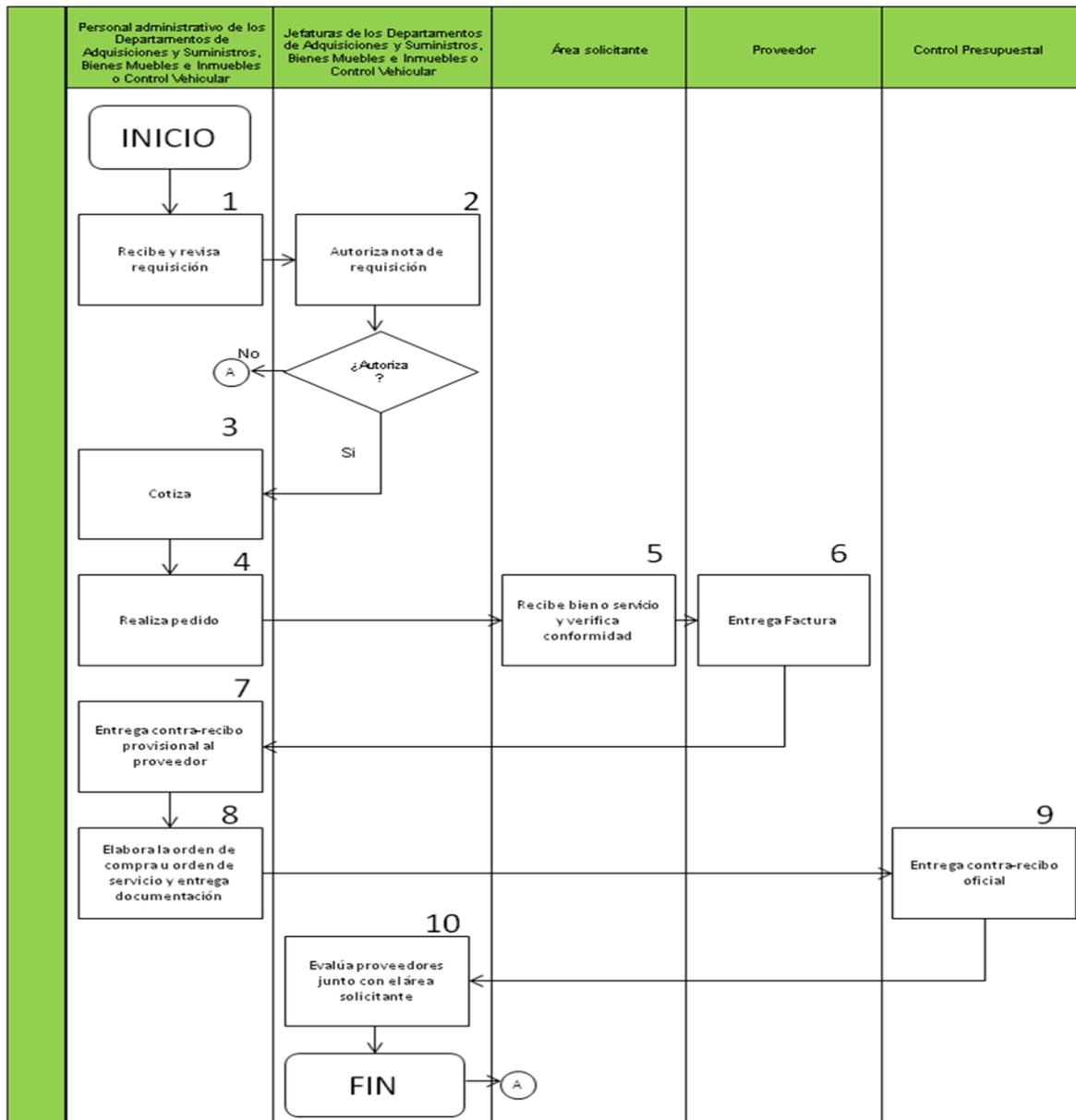
Manual de Procedimientos

- **ACTA DEL COMITÉ:** Es la constancia de la celebración de la sesión del Comité, en la cual se autoriza o no la adquisición de bienes o servicios conforme al orden del día previamente establecido.
- **VISTO BUENO DEL COMITÉ O SUBCOMITE:** Es la anuencia por parte del Comité o Subcomité, para las adquisiciones de bienes o servicios, cuando rebase el monto de salarios mínimos señalados en el artículo 42 de la Ley.
- **ORDEN DE COMPRA:** Es el documento formal mediante el cual el Departamento de Adquisiciones y Suministros, autoriza al proveedor elegido para que le proporcione los bienes o servicios materia de la adjudicación, cuyo monto se encuentre dentro de los límites establecidos en el artículo 42 de la Ley.
- **FACTURA:** Es el documento expedido al DIF Estatal por el proveedor seleccionado, después de formalizada la operación.
- **CONTRA-RECIBO:** Es el documento que se expide al momento en que el proveedor entrega la o las facturas que amparan la operación.
- **PRECIO FIRME:** Condición por la cual existe el compromiso de no modificar precios, durante el tiempo transcurrido entre la orden de compra o servicio y la entrega del bien o la prestación del servicio.
- **PROVEEDOR:** Persona física o moral que ofrece y vende sus productos o servicios, o arrenda bienes muebles o inmuebles.
- **LEY:** Ley de Adquisiciones, Servicios y Arrendamientos del Sector Público del Estado de Colima.
- **SECRETARIO:** al Secretario Técnico del Comité de Adquisiciones, Servicios y Arrendamientos.
- **URGENCIA:** Evento que pone en riesgo la salud o seguridad de los usuarios o evento que no se encuentra programado y se necesita darle prioridad.



6. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

A. ADJUDICACIÓN DIRECTA (Compras menores hasta 100 salarios mínimos)



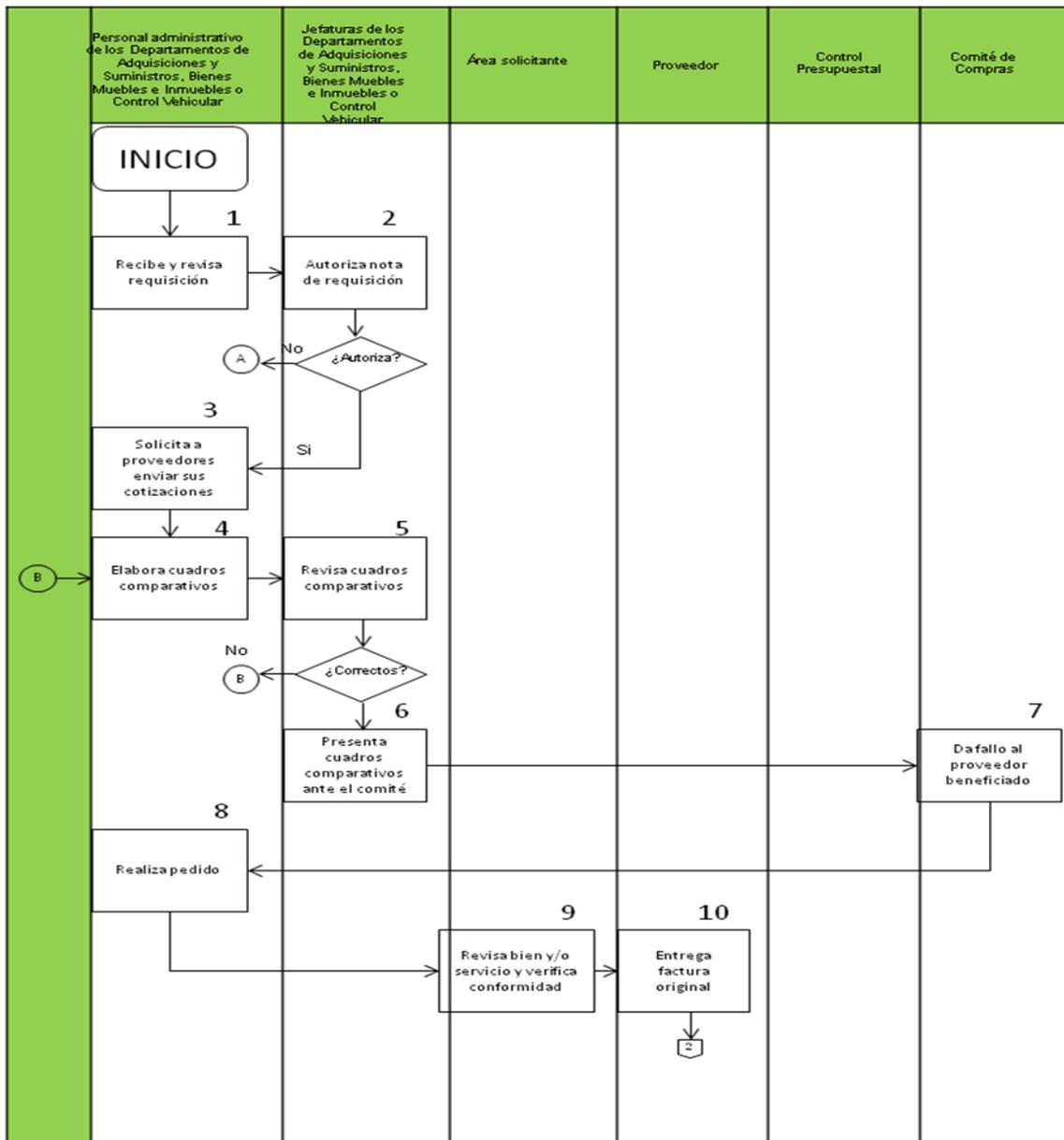


Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

B. ADJUDICACIÓN DIRECTA, CON TRES COTIZACIONES Y VISTO BUENO DEL COMITÉ O SUBCOMITÉ DE COMPRAS (compras de 101 a 850 días de salario mínimo general vigente en el estado)

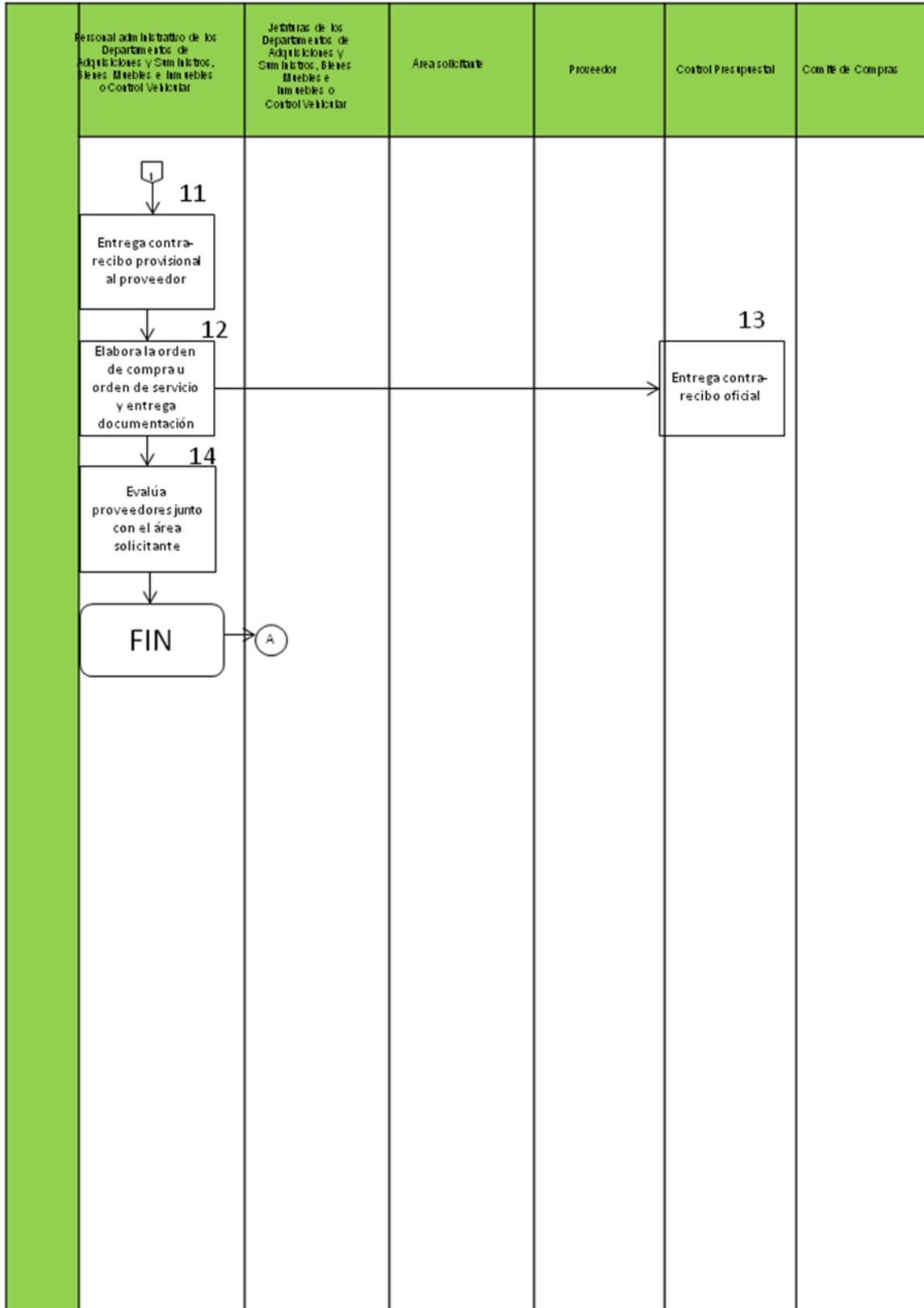




Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos



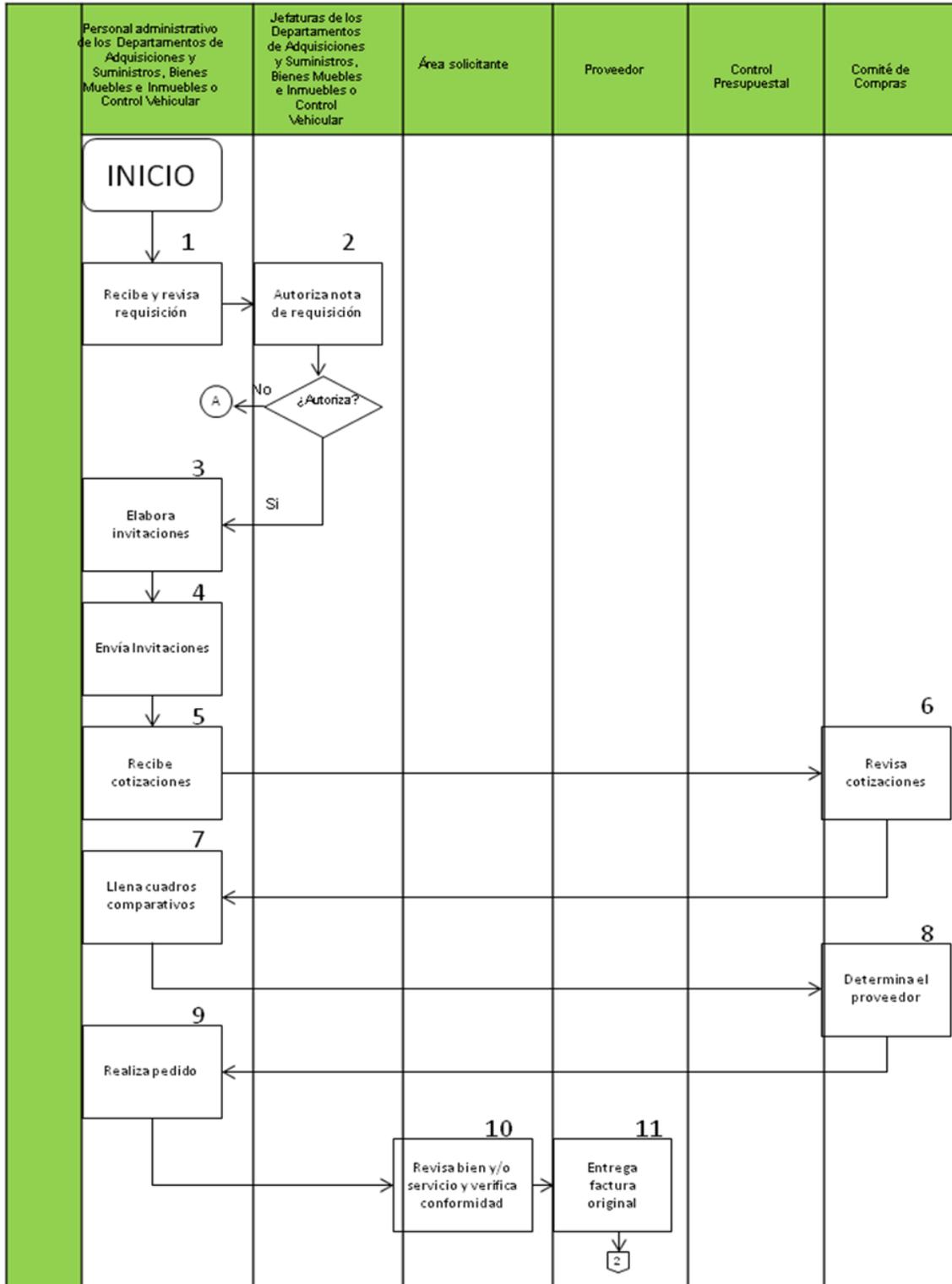


Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

C. INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS, CON PARTICIPACIÓN DEL COMITÉ SUBCOMITÉ DE COMPRAS (Compras de 851 a 11,150 días de salario mínimo generalvigente en el estado)

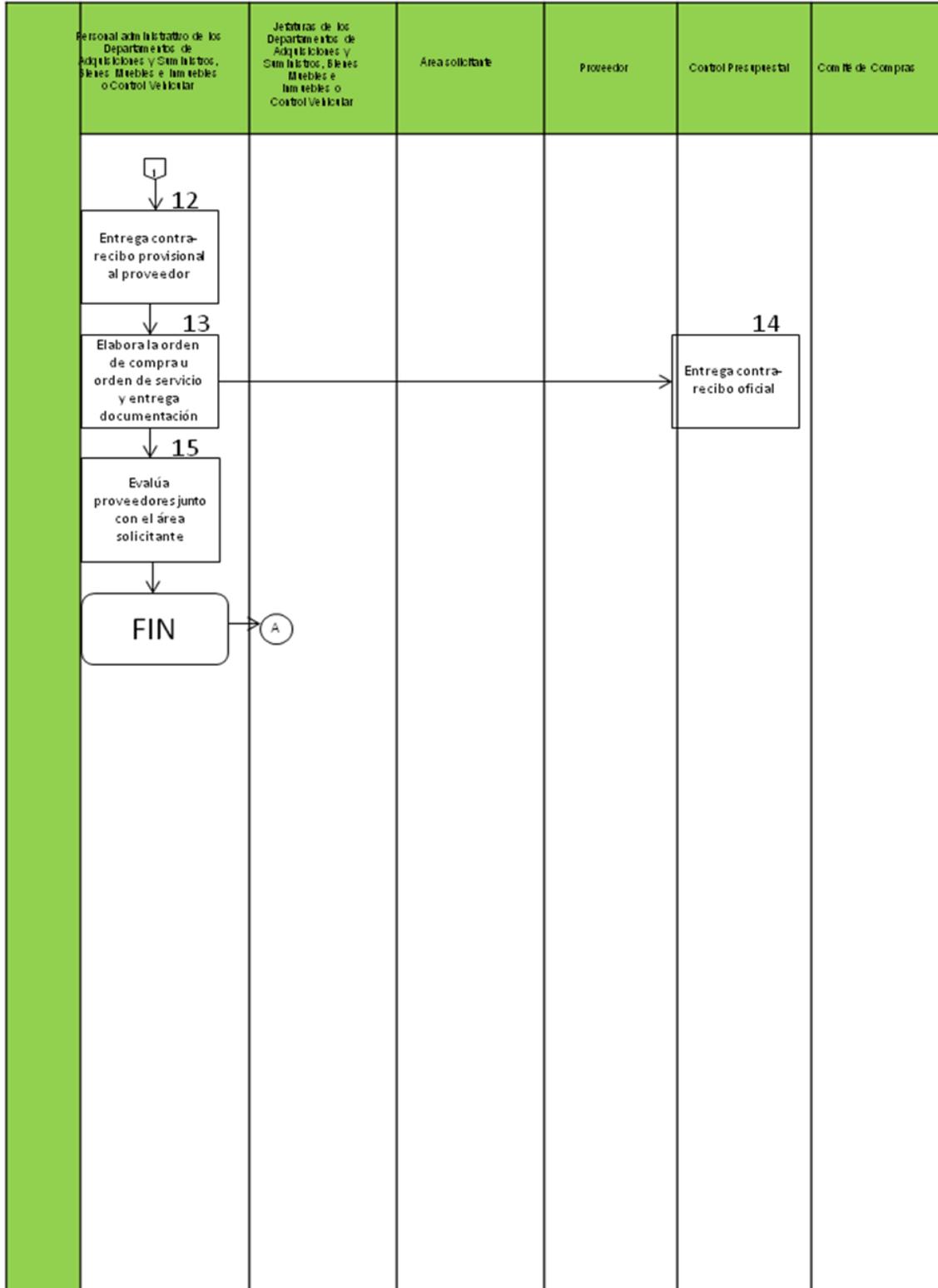




Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos





7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

A. ADJUDICACIÓN DIRECTA (Compras menores hasta 100 salarios mínimos)

Responsable	Secuencia de fases / Descripción de Actividades	Referencias
Personal administrativo de los Departamentos de Adquisiciones y Suministros, Bienes Muebles e Inmuebles o Control Vehicular	1. Recibe y revisa 1.1 Recibe la nota de requisición, autorizada por el responsable del área que corresponda, con el visto bueno de su Director. 1.2 Revisa que la nota de requisición esté llenada correctamente	Nota de Requisición
Jefaturas de los Departamentos de Adquisiciones y Suministros, Bienes Muebles e Inmuebles o Control Vehicular	2. Autoriza nota de requisición ¿Requisición autorizada? Si. Continúa con el proceso No. Termina el proceso	Nota de requisición
Personal administrativo de los Departamentos de Adquisiciones y Suministros, Bienes Muebles e Inmuebles o Control Vehicular	3. Cotiza el arrendamiento, bien y/o servicio Nota: la cotización puede darse de forma verbal o escrita.	N/A
Personal administrativo de los Departamentos de Adquisiciones y Suministros, Bienes Muebles e Inmuebles o Control Vehicular.	4. Realiza el pedido al proveedor seleccionado del arrendamiento, bien y/o servicio.	N/A
Área solicitante	5. Recibe y verifica el bien y/o servicio 5.1 Recibe bien y/o servicio. 5.2 Verifica la conformidad del bien y/o servicio de acuerdo a lo requerido.	N/A
Proveedor	6. Entrega factura original	Factura original
Personal administrativo de los Departamentos de Adquisiciones y Suministros, Bienes Muebles e Inmuebles o Control Vehicular.	7. Entrega contra-recibo provisional al proveedor	Contra-recibo



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Personal administrativo de los Departamentos de Adquisiciones y Suministros, Bienes Muebles e Inmuebles o Control Vehicular	<p>8. Elabora la orden de compra u orden de servicio y entrega documentación.</p> <p>8.1 Elabora la orden de compra u orden de servicio</p> <p>8.2 Entrega documentación (Original de Nota de Requisición, original de Factura y original de orden de compra u orden de servicio) al Departamento de control presupuestal para que se efectúe el pago del proveedor.</p>	Original de Nota de Requisición, original de Factura y original de orden de compra u orden de servicio.
Control presupuestal	<p>9. Entrega contra-recibo oficial a los Departamentos de Adquisiciones y Suministros, Control Vehicular y Bienes Muebles e Inmuebles para entregarlos al proveedor.</p>	Contra-recibo oficial
Área Solicitante y Jefaturas de los Departamentos de Adquisiciones y Suministros, Bienes Muebles e Inmuebles o Control Vehicular	<p>10. Evalúa a los proveedores de acuerdo a los criterios de Evaluación y Seguimiento a proveedores (FO-26-21)</p>	Evaluación de proveedores (FO-26-19)

B. ADJUDICACIÓN DIRECTA, CON TRES COTIZACIONES Y VISTO BUENO DEL COMITÉ O SUBCOMITÉ DE COMPRAS (compras de 101 a 850 días de salario mínimo general vigente en el estado)

Responsable	Secuencia de fases / Descripción de Actividades	Referencias
Personal administrativo de los Departamentos de Adquisiciones y Suministros, Bienes Muebles e Inmuebles o Control Vehicular	<p>1. Recibe y revisa</p> <p>1.1 Recibe la nota de requisición, autorizada por el responsable del área que corresponda, con el visto bueno de su Director.</p> <p>1.2 Revisa que la nota de requisición o esté llenada correctamente</p>	Nota de requisición
Jefaturas de los Departamentos de Adquisiciones y Suministros, Bienes Muebles e Inmuebles o Control Vehicular	<p>2. Autoriza nota de requisición</p> <p>¿Requisición autorizada? Si. Continúa con el proceso No. Termina el proceso</p>	Nota de requisición
Personal administrativo de los Departamentos de Adquisiciones y Suministros, Bienes Muebles e Inmuebles o Control Vehicular	<p>3. Solicita a los proveedores enviar sus cotizaciones</p> <p>Nota 1: Las cotizaciones deben enviarse en original, por escrito, en papel membretado, firmada por el proveedor y debe contener los datos que se</p>	Cotizaciones



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

	especifican en la requisición. Nota 2: Deben de ser mínimo 3 cotizaciones.	
Personal administrativo de los Departamentos de Adquisiciones y Suministros o Bienes Muebles e Inmuebles	4. Elabora los cuadros comparativos, vigilando que lo solicitado sea lo cotizado.	Cuadros comparativos
Jefaturas de los Departamentos de Adquisiciones y Suministros o Bienes Muebles e Inmuebles	5. Revisa los cuadros comparativos 4.1 Revisa que los cuadros comparativos sean correctos. 4.2 Firma de conformidad. ¿Cuadros comparativos correctos? Si. Continúa el proceso No. Pasa al paso 4	Cuadros comparativos
Jefaturas de los Departamentos de Adquisiciones y Suministros o Bienes Muebles e Inmuebles	6. Presenta los cuadros comparativos ante el comité para dictaminar la mejor opción	Cuadros comparativos
Comité de compras	7. Da el fallo al proveedor beneficiado para dicho arrendamiento o adquisición del bien y/o servicio.	N/A
Personal administrativo de los Departamentos de Adquisiciones y Suministros, Bienes Muebles e Inmuebles o Control Vehicular	8. Realiza el pedido al proveedor seleccionado del arrendamiento, bien y/o servicio.	N/A
Área solicitante	9. Recibe y verifica el bien y/o servicio 4.1 Recibe bien y/o servicio. 4.2 Verifica la conformidad del bien y/o servicio de acuerdo a lo requerido.	N/A
Proveedor	10. Entrega factura original	Factura Original
Personal administrativo de los Departamentos de Adquisiciones y Suministros, Bienes Muebles e Inmuebles o Control Vehicular	11. Revisa que la factura esté correcta Si. Continúa el proceso No. Pasa al paso 10	Factura original



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Personal administrativo de los Departamentos de Adquisiciones y Suministros, Bienes Muebles e Inmuebles o Control Vehicular	<p>12. Elabora la orden de compra u orden de servicio y entrega documentación.</p> <p>12.1 Elabora la orden de compra u orden de servicio</p> <p>12.2 Entrega documentación (Original de Nota de Requisición, original de Factura y original de orden de compra u orden de servicio) al Departamento de control presupuestal para que se efectúe el pago del proveedor.</p>	Original de Nota de Requisición, original de Factura y original de orden de compra u orden de servicio.
Control presupuestal	<p>13. Entrega contra-recibo oficial al Departamento de Adquisiciones y Suministros, Departamento de Bienes muebles e inmuebles, departamento de control Vehicular para entregarlos al proveedor.</p>	Contra-recibo oficial
Área Solicitante y Jefaturas de los Departamentos de Adquisiciones y Suministros, Bienes Muebles e Inmuebles o Control Vehicular.	<p>14. Evalúa a los proveedores de acuerdo a los criterios de Evaluación y Seguimiento a proveedores (FO-26-21)</p>	Evaluación de proveedores (FO-26-19)

C. INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS, CON PARTICIPACIÓN DEL COMITÉO SUBCOMITÉ DE COMPRAS (Compras de 851 a 11,150 días de salario mínimo general vigente en el estado)

Responsable	Secuencia de fases / Descripción de Actividades	Referencias
Personal administrativo de los Departamentos de Adquisiciones y Suministros o Bienes Muebles e Inmuebles	<p>1. Recibe y revisa la nota de requisición</p> <p>1.1 Recibe la nota de requisición, autorizada por el responsable del área que corresponda, con el visto bueno de su Director.</p> <p>1.2 Revisa que la nota de requisición llenada correctamente</p>	Nota de Requisición
Jefatura del Departamento de Adquisiciones y Suministros o Bienes Muebles e Inmuebles	<p>2. Autoriza nota de requisición</p> <p>¿Requisición autorizada? Si. Continúa con el proceso No. Termina el proceso</p>	Nota de requisición
Personal administrativo de los Departamentos de Adquisiciones y Suministros o Bienes Muebles e Inmuebles	<p>3. Elabora las invitaciones</p> <p>2.1 Elabora Invitaciones conforme a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Servicios y Arrendamientos del Sector Público del Estado de Colima. (Firmadas por la Dirección General)</p>	Invitaciones



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Personal administrativo de los Departamentos de Adquisiciones y Suministros o Bienes Muebles e Inmuebles	4. Envía invitaciones 4.1 Envían las invitaciones a los proveedores participantes donde se firma el acuse de recibido o en su caso cuando se envían por correo electrónico se imprimen las respuestas de recibido como acuse	Invitaciones
Personal administrativo de los Departamentos de Adquisiciones y Suministros o Bienes Muebles e Inmuebles	5. Recibe las cotizaciones	Cotizaciones
Comité de compras	6. Revisa las cotizaciones	Cotizaciones
Personal administrativo de los Departamentos de Adquisiciones y Suministros o Bienes Muebles e Inmuebles	7. Llena los cuadros comparativos.	Cuadros comparativos
Comité de compras	8. Determina al proveedor 8.1 Selecciona al proveedor que da la mejor 8.2 Firma los cuadros comparativos	Cuadros comparativos
Personal administrativo de los Departamentos de Adquisiciones y Suministros o Bienes Muebles e Inmuebles	9. Realiza el pedido al proveedor seleccionado del arrendamiento, bien y/o servicio.	N/A
Área solicitante	10. Recibe y verifica el bien y/o servicio 10.1 Recibe bien y/o servicio. 10.2 Verifica la conformidad del bien y/o servicio de acuerdo a lo requerido.	N/A
Proveedor	11. Entrega factura original	Factura original
Personal administrativo de los Departamentos de Adquisiciones y Suministros o Bienes Muebles e Inmuebles	12. Entrega contra-recibo provisional al proveedor	Contra-recibo



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Personal administrativo de los Departamentos de Adquisiciones y Suministros o Bienes Muebles e Inmuebles	13. Elabora la orden de compra u orden de servicio y entrega documentación. 13.1 Elabora la orden de compra 13.2 Entrega documentación (Original de Nota de Requisición, original de Factura y original de orden de compra u orden de servicio) al Departamento de control presupuestal para que se efectúe el pago del proveedor.	Original de Nota de Requisición, original de Factura y original de orden de compra u orden de servicio.
Control presupuestal	14. Entrega contra-recibo oficial al Departamento de Adquisiciones y Suministros o al Departamento de Bienes muebles e inmuebles para entregarlos al proveedor.	Contra-recibo oficial
Área Solicitante y Jefaturas de los Departamentos de Adquisiciones y Suministros, Bienes Muebles e Inmuebles o Control Vehicular.	15. Evalúa a los proveedores de acuerdo a los criterios de Evaluación y Seguimiento a proveedores (FO-26-21)	Evaluación de proveedores (FO-26-19)

Asimismo, las **FUNCIONES DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES** de los integrantes serán las siguientes:

- I. El presidente: expedir las convocatorias y órdenes del día de las sesiones ordinarias y extraordinarias, así como presidir las sesiones del Comité de Adquisiciones y emitir su voto respecto de los asuntos que se sometan a consideración del mismo;
- II. El Secretario Ejecutivo:
 - a) Suplir las ausencias del Presidente;
 - b) Elaborar las convocatorias, órdenes del día y los listados de los asuntos que se tratarán; incluir en las carpetas correspondientes los soportes documentales necesarios, así como remitir dichos documentos a los participantes en el Comité de Adquisiciones;
 - c) Levantar la lista de asistencia a las sesiones del Comité de Adquisiciones para verificar que exista el quórum necesario;
 - c) Supervisar que los acuerdos del Comité de Adquisiciones se asienten en los formatos respectivos, elaborar el acta de cada una de las sesiones y dar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos, y
 - d) Vigilar que el archivo de documentos esté completo y se mantenga actualizado;
- III. El secretario técnico, será auxiliar en el desahogo de todos los trámites que se hagan necesarios para despejar las sesiones del Comité de Adquisiciones, tales como remitir las convocatorias a los integrantes; registrar los datos de los integrantes del Comité de Adquisiciones y sus respectivos suplentes; elaborar los formatos de compras necesarios; etc.
- IV. Los vocales titulares e invitados: analizar el orden del día y los documentos de los asuntos que se sometan a consideración del Comité de Adquisiciones, a efecto de que quienes tengan esa facultad emitan el voto correspondiente; y
- V. Los asesores: proporcionar de manera fundada y motivada la orientación necesaria en torno a los asuntos que se traten en el Comité de Adquisiciones, de acuerdo con las facultades que tenga conferidas el área que los haya designado.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

De igual manera las siguientes funciones del comité:

- I. Aprobar los manuales, lineamientos y/o procedimientos de integración y funcionamiento del propio Comité de Adquisiciones que constituya para coadyuvar al cumplimiento de la Ley, y demás disposiciones aplicables, determinando la materia competencia de cada uno, las áreas y los niveles jerárquicos de los servidores públicos que los integren, así como la forma y términos en que deberán informar al propio Comité de Adquisiciones de los asuntos que conozcan;
- II. Establecer su calendario de sesiones ordinarias del ejercicio inmediato posterior, que podrán ser semanales, quincenales, mensuales o bimestrales;
- III. Revisar el programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios antes de su publicación en la página de Internet de la dependencia o entidad, de acuerdo con el presupuesto aprobado para el ejercicio correspondiente; y
- IV. Coadyuvar en el desahogo de los procesos de contratación previstos en la Ley.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Guía Para la Elaboración del Programa Interno de Capacitación Anual

1. OBJETIVO

Establecer el mecanismo para la elaboración del Programa Interno de Capacitación Anual del DIF Estatal.

2. ALCANCE

Desde la elaboración del Programa Interno de Capacitación Anual hasta su ejecución.

3. CUERPO DEL DOCUMENTO

- 3.1 Este documento es un complemento al Procedimiento para la Capacitación y Detección de Necesidades de Capacitación (PR-03-04-02).
- 3.2 Para la elaboración del Programa Interno de Capacitación Anual la Jefatura de Recursos Humanos se basa en:
- 3.3 Resultados de la aplicación del DNC
- 3.4 Resultados del Análisis de Clima Laboral
- 3.5 Resultados de la Evaluación del Desempeño
- 3.6 Necesidades detectadas por las distintas Áreas del DIF Estatal.
- 3.7 El programa Interno de Capacitación Anual, busca satisfacer las necesidades de las distintas áreas en cuanto al desempeño operativo, por tal motivo la capacitación va dirigida a temas generales de cada Área.
- 3.8 Este programa interno de capacitación anual, es aplicable a todas las personas independientemente de su sexo, reasignación de género, embarazo, edad, estado civil, discapacidad, sexualidad, condiciones de salud, raza, color, religión o creencias, origen étnico, nacionalidad o cualquier otra condición.
- 3.9 Una vez elaborado el Programa Interno de Capacitación Anual, el Departamento de Recursos Humanos será el responsable de darle seguimiento.
- 3.10 Para evaluar la efectividad de la capacitación del programa interno, se utilizará el FO-26-122 Efectividad de la Capacitación, el cual se aplicará dos meses después de haber tomado el curso el trabajador (a), dicha evaluación la realizará el jefe (a) inmediato (a).
- 3.11 Una vez aplicado el FO-26-122 Efectividad de la Capacitación, la Jefatura de Recursos Humanos analizará dicha información y emitirá un informe de los resultados al RD.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Guía Para el Mantenimiento y Servicio de Vehículos y bienes Muebles e Inmuebles

1. OBJETIVO

Establecer un mecanismo para el mantenimiento de vehículos y edificios, con la finalidad de mantener en buen estado y funcionamiento el patrimonio de la institución.

2. ALCANCE

Aplica para todos los Vehículos y Bienes Muebles e Inmuebles que se encuentran en funcionamiento bajo la responsabilidad del DIF Estatal.

3. CUERPO DEL DOCUMENTO

a. Mantenimiento a Vehículos

- El Departamento de Control Vehicular anualmente aplica a cada vehículo el (FO-26-43) Diagnóstico y Evaluación de Vehículos donde verifica lo que el vehículo requiere.
- El Departamento de Control Vehicular tiene a su cargo el programa de los servicios de mantenimiento preventivos y correctivos de cada vehículo, el cual está registrado en el formato (FO-26-20) Bitácora de mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora.
- El Departamento de Control Vehicular de manera semestral entrega al responsable de cada área una copia de la Bitácora de mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora y a la Coordinación de Calidad de manera digital para que esta se suba a la página del SAGC, con el fin de que conozcan la programación de los mantenimientos preventivos del (los) vehículos) que tienen asignados cada área; en caso de reprogramación de los mantenimientos o servicios, el Departamento de Control Vehicular notificará al responsable de área por medio de llamada telefónica, oficio o memorándum el cambio de la fecha.
- Tanto para la realización de un servicio correctivo, preventivo o de mejora de los vehículos, el (la) responsable del vehículo envía la Solicitud de Servicio por medio de una Nota de Requisición al Departamento de Control Vehicular.
- El Departamento de Control Vehicular enviará un recordatorio al responsable del vehículo que no envíe la nota de requisición para los servicios programados.
- El departamento de Control Vehicular analiza el tipo de servicio, verificando si éste es interno o externo:
 - Servicio interno:

Cuando el servicio se realiza con el personal de la dependencia, el Departamento de Control Vehicular llena la Ficha Técnica (FO-26-56) y el (la) responsable del vehículo evalúa el servicio o mantenimiento. Una vez que la Ficha Técnica (FO-26-56) esté completamente requisitada, se le entregará una copia al responsable del vehículo, como evidencia del servicio o mantenimiento realizado.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

El resultado de la evaluación de la FO-26-56 se registra y cada trimestre se envía a la Coordinación de Calidad la Ficha Técnica para su evaluación y seguimiento del proceso.

- Servicio externo:

El Departamento de Control Vehicular asigna a un taller mecánico para que se le proporcione el servicio o mantenimiento al vehículo.

El taller mecánico realiza el mantenimiento o servicio del vehículo y después de reparado entrega la factura al Departamento de Control Vehicular y éste le entrega un contra recibo de pago.

El Departamento de Control Vehicular realiza la Orden de Servicio, le anexa la factura y solicita el pago a la Dirección de Administración y Finanzas.

Cabe señalar que si el vehículo presenta fallas en su reparación o mantenimiento, se regresa el vehículo al taller donde se asignó para que sea nuevamente reparado exigiendo así la garantía del servicio.

Una vez terminado el servicio o mantenimiento, se le notifica al responsable del vehículo que lo recoja y posteriormente el Departamento de Control vehicular evalúa al proveedor por medio del formato (FO-26-19) Evaluación de proveedores.

El Departamento de Control Vehicular envía una copia de la Orden de Servicio como evidencia del servicio o mantenimiento y la conformidad del mismo.

Todos los servicios realizados, ya sean internos o externos, se registran en la Bitácora de mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora (FO-26-20) y a inicio de año se sube a la página del SAGC, con la finalidad de que los clientes internos puedan verificar que se llevaron a cabo dichos mantenimientos.

b. Mantenimiento a Edificios

- El Departamento de Bienes Muebles e Inmuebles anualmente realiza un diagnóstico del inmueble (FO-26-104), para determinar las condiciones físicas en las que se encuentran los edificios y espacios físicos previos a la programación de los mantenimientos.
- Se realiza por parte del Departamento de Bienes Muebles e Inmuebles la programación de los mantenimientos preventivos en cuanto a: fumigaciones, aires acondicionados, recarga de extintores, tinacos, etc. que se encuentran en los edificios; ésta se realiza cada año o depende de la necesidad de cada edificio. La cual se registra en el (FO-26-20) Bitácora de mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora, misma que se entrega a la Coordinación de Calidad de para que esta se suba a la página del SAGC y se les notifica a las diferentes áreas con el fin de conozcan la programación de los mantenimientos preventivos en sus espacios físicos; en caso de reprogramación de los mantenimientos o servicios, se le notificará por medio de llamada telefónica, oficio o memorándum el cambio de la fecha.
- El responsable del área solicita al Departamento de Bienes Muebles e Inmuebles el Servicio mediante una Nota de Requisición, independientemente de que el servicio sea interno o externo.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

- El Departamento de Bienes Muebles e Inmuebles analiza el tipo de servicio, verificando si éste es interno o externo:

-Servicio Interno:

Si el servicio es interno se realiza con personal de la Dependencia, se llena el formato (FO-26-44) Ficha de reparaciones y el (la) responsable del área evalúa el servicio o mantenimiento; una vez que la (FO-26-44) Ficha de reparaciones esté completamente requisitada, se le entregará una copia al responsable del área, como evidencia del mantenimiento realizado.

El resultado de la evaluación de la FO-26-44 se registra y cada trimestre se envía a la Coordinación de Calidad la Ficha Técnica para su evaluación y seguimiento del proceso.

-Servicio Externo:

El Departamento de Bienes Muebles e Inmuebles asigna a un proveedor para que realice el trabajo.

El proveedor realiza el mantenimiento o servicio y después de realizado entrega la factura al Departamento de Bienes Muebles e Inmuebles y éste le entrega un contra recibo de pago.

El Departamento de Bienes Muebles e Inmuebles realiza la Orden de Servicio le anexa la factura y solicita el pago a la Dirección de Administración y Finanzas.

El (la) responsable del área solicitante evalúa al proveedor con el (FO-26-19) Evaluación de Proveedores; cabe señalar que el (la) responsable del área sólo evalúa los criterios de tiempo de entrega, calidad del producto y servicio.

El Departamento de Bienes muebles e inmuebles envía una copia de la Orden de Servicio como evidencia del servicio o mantenimiento y la conformidad del mismo.

Una vez terminado el servicio o mantenimiento interno o externo se registra en la Bitácora de mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora (FO-26-20) y a inicio de año se sube a la página del SAGC, con la finalidad de que los clientes internos puedan verificar que si se llevaron a cabo dichos mantenimientos.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Guía Para la Supervisión de Actividades en los CEDECOS

1. OBJETIVO

Establecer un mecanismo para la supervisión de las actividades en los CEDECOS.

2. ALCANCE

Se aplicará a todos los CEDECOS que se encuentran en la Calendarización de supervisión (FO-26-39).

3. CUERPO DEL DOCUMENTO

Para la supervisión de las actividades de los CEDECOS, se designará una persona por parte del responsable de la Coordinación del Voluntariado Estatal, para lo cual se cuenta con criterios de evaluación, los cuales se describen a continuación.

1.- Se supervisarán mínimo 20 actividades de forma mensual en los diferentes CEDECOS, de acuerdo a la Calendarización de supervisión (FO-26-39).

2.- En la supervisión el responsable deberá observar:

- Actividad realizada: Observar que se esté realizando la actividad de acuerdo al plan de trabajo.
- Libreta de registro: Verificar que se encuentre firmada por el instructor, en caso de no estar firmada cancelar el campo en la libreta de registro utilizando N/A

Nota: deberá de anotar en el apartado de observaciones en el formato FO-26-13 (Supervisión de Actividades).

3.- Así mismo en el apartado de necesidades deberán registrar lo que necesita de acuerdo a los siguientes puntos:

- Ventilación
- Energía eléctrica
- Baños y agua potable
- Sillas y mesas
- Materiales de trabajo.

Nota: deberá de anotar en el apartado de necesidades en el formato FO-26-13 (Supervisión de Actividades).

4.- Una vez realizada la supervisión, se procede a llenar el formato de Supervisión de actividades (FO-26-13).

5.- Basándose en los formatos FO-26-13 (Supervisión de Actividades), se elaborará un Informe de supervisión (FO-26-27) de manera mensual el cual deberá ser autorizado por el titular del Secretariado Ejecutivo del Voluntariado Estatal.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

6.- Las actividades se programarán anualmente a través de un Plan de Trabajo de Actividades en los CEDECOS (FO-26-46), el cual puede ser influido o modificado por las necesidades de los (as) beneficiarios y las situaciones socioeconómicas particulares de cada CEDECO.

7.- Cada instructor deberá entregar su informe de actividades mensualmente, en donde especifique las actividades que realizó y si hubo algún cambio en el Plan de Trabajo.

8.- Una actividad se sustituye o cancela cuando la asistencia es menor a 5 personas o por petición de la población.

9.- Cada seis meses se aplicará una encuesta de Satisfacción del Usuario.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Guía Para la Entrega de Apoyos

1. OBJETIVO

Establecer un mecanismo para la Entrega de Apoyos en especie, económicos, temporales o permanentes del Área de Trabajo social.

2. ALCANCE

Se aplica para la Entrega de Apoyos en especie, económicos, permanente o temporales que da el la Área de Trabajo social a la población vulnerable.

3. CUERPO DEL DOCUMENTO

Criterios para la entrega de apoyos en especie:

1.- El área de Trabajo Social entregará los apoyos en especie que se encuentren en la bodega del área como: despensas, colchonetas, cobertores, catres, parrillas, leche en polvo, pañales, andaderas, ropa usada, paquetes escolares, láminas de cartón, bastones.

2.- En el caso de láminas de asbesto se requiere una cuota de recuperación por parte del usuario (a) la cual la establece la Responsable del Área de Trabajo social.

3.- En el caso de las muletas se les prestan a los usuarios (as) comodato, las cuales deberá de regresar una vez que se le venza el tiempo de préstamo.

4.- Los apoyos en especie pueden variar de acuerdo a las donaciones que le realizan al DIF Estatal.

5.- Para el otorgamiento de apoyos en especie de mayor valor en necesario realizar una visita domiciliaria para verificar la vulnerabilidad del usuario (a); se le avisa y una vez realizada la visita si es candidato (a) a dicho apoyo se le da.

6.- En el caso de los apoyos inmediatos no es necesario la visita domiciliaria.

7.- Para el otorgamiento de apoyos se le da prioridad a: personas adultas, si tiene alguna discapacidad, condiciones de vivienda, estado de salud, número de integrantes de la familia, ingresos, embarazo, desempleo.

Criterios para la entrega de apoyos económicos:

1.- El área de Área de Trabajo social entrega apoyos económicos de forma inmediata si el usuario (a) presentan documentación comprobatoria.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

2.- Los apoyos económicos pueden ser: pasajes para ir a una cita médica, dar un apoyo que por el momento no se encuentre en bodega como pañales o leche o aquellos que determine la Responsable del Área de Trabajo social.

Para la entrega de apoyos se llenan los siguientes recibos: para el apoyo económico se llena el (FO-26-78) y para el apoyo en especie el (FO-26-03).

Una vez que se entrega el apoyo se registra en el (FO-26-22) Relación de apoyos.

Criterios para la entrega de apoyos permanentes o temporales:

1.- Para el apoyo permanente o temporal el Área de Trabajo social aplica al usuario (a), un estudio socioeconómico.

2.- De ser necesario para verificar los datos del estudio socioeconómico se realiza visita domiciliaria.

3.- Para el apoyo permanente o temporal se toma en cuenta las condiciones del usuario (a) que solicita el apoyo y se registra en el estudio socioeconómico. (Salud, vivienda y economía)

4.- Los apoyos permanentes o temporales pueden ser por tiempo indefinido o por 6 meses, según sea el caso, los cuales se podrá quitar por el mal uso que el usuario (a) le dé a dicho apoyo. El cual queda registrado en el estudio socioeconómico; otra causante de retirar el apoyo es el mejoramiento de la situación económica.

5.- La temporalidad o permanencia de los apoyos depende de la situación de la persona y/o de la disponibilidad del recurso.

6.- Para el seguimiento de los apoyos se utilizara el formato de Notas de seguimiento de apoyos, que se encuentra en cada expediente del usuario (a).

Para la entrega de apoyos permanentes o temporales se llena el siguiente recibo de asistencia social (FO-26-04) y la relación de pagos en efectivo (FO-26-05).



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Guía Para la Comunicación Interna y Externa

1. OBJETIVO

Asegurar que la comunicación interna y externa fluya en todos los niveles jerárquicos de la Dependencia, de manera eficaz y oportuna.

2. ALCANCE

Aplica a todas las áreas internas del DIF Estatal con las que se relacione.

3. MARCO NORMATIVO

6.1 Norma ISO 9001:2008/NMX CC-9001-2008.

6.2 Manual de organización.

4. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Comunicación externa

El DIF Estatal cuenta con la Coordinación de Comunicación Social, la cual a través de los siguientes medios de comunicación difunde las actividades que lleva a cabo nuestra institución, promueve el desarrollo integral de las familias del Estado e informa a la sociedad para prevenir riesgos psicosociales:

- Espectaculares
- Revista electrónica
- Facebook
- Twitter
- Página institucional
- Spots de radio
- Programa de televisión
- Periódico
- Perifoneo
- Etcétera

Por otro lado, con el fin de que la Institución establezca comunicación con las áreas externas hace uso de los siguientes medios:



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

- Buzón de quejas, sugerencias y/o felicitaciones y encuestas de satisfacción del servicio (dando seguimiento a través de la Guía para la comunicación con las/os usuarias/os **(GI-26-14)**)
- Teléfono
- Reuniones de trabajo (a través de minutas y/o listas de asistencia)
- Oficios
- Correo electrónico
- Etcétera

Comunicación interna:

En el DIF Estatal se hace uso de los siguientes medios para entablar comunicación con las áreas internas:

- Teléfono
- Correo electrónico
- Oficios
- Circulares
- Lonas
- Banners
- Memorándums
- Página institucional
- Página del Sistema de Gestión de Calidad
- Facebook
- Twitter
- Reuniones de trabajo (a través de minutas y/o listas de asistencia)
- Tarjetas informativas
- Administradores de avisos
- Carteles
- Dípticos/ trípticos informativos
- Cuadros informativos
- Etcétera

Además de estos medios, una vez al año se aplica una encuesta para evaluar el ***Ambiente Laboral (FO-26-15)*** de la institución, en el cual el personal manifiesta su grado de satisfacción con el ambiente que lo rodea, así como también expresa sus sugerencias para mejorar su trabajo.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Por otro lado, con el fin de conocer el grado de satisfacción que se tiene por parte del personal con los servicios otorgados por las áreas soporte, mes con mes se aplica la encuesta **FO-26-51 Encuesta de satisfacción de Usuarios (as) Internos (as)** y de manera trimestral se genera un reporte por parte de la Coordinación de Gestión de Calidad, el cual se remite a la Dirección de Administración y Finanzas y a cada una de las Coordinaciones, con el objetivo de analizar la información y ejercer acciones de mejora.

Con la finalidad de establecer una comunicación más eficaz, en el DIF Estatal, los (as) Directores (as), Coordinadores (as) y Jefes (as) de departamento llevan a cabo réplicas de la información más relevante para el seguimiento y mantenimiento del Sistema Administrador de Gestión de Calidad (SAGC), tal es el caso de la comunicación y difusión de resultados de las auditorías internas y externas, resultados del análisis de ambiente laboral, resultados de las encuestas de satisfacción del usuario (a) y de procesos soporte, así como de los resultados de las revisiones por la dirección, etc.; se solicita por parte de la Coordinación de Calidad, que se entregue a esta área copia de minutas y/o listas de asistencia como evidencia de estas réplicas.

En el siguiente cuadro, se puede apreciar en manera de resumen cómo se lleva a cabo la comunicación interna, para dar seguimiento al Sistema Administrador de Gestión de Calidad (SAGC):



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL SISTEMA ADMINISTRADOR DE GESTIÓN DE CALIDAD

Aspecto a comunicar	Responsable de comunicar	¿A quién le comunica?	¿Cuándo comunica?	Medio de Comunicación
Política y Objetivos de la Calidad.	*Comité de Calidad. *Coordinación de Calidad. *Alta Dirección	*Responsables de Procedimientos. * Personal.	*Cuando exista alguna modificación.	*Instalación de cuadros. *Comunicación electrónica (correos electrónicos) *Comunicación escrita (memorándums, oficios) *Protector de pantalla
Identificación de los requisitos relacionados con el servicio.	*Comité de Calidad. *Responsables de los Procedimientos.	* Coordinación de Calidad. *Alta Dirección *Personal involucrado en los procedimientos.	*Cuando existan modificaciones.	*Comunicación escrita (memorándums, oficios) *Comunicación electrónica (correos electrónicos) *Reuniones.
Responsabilidad y Autoridad del Sistema Administrador de Gestión de Calidad	* Coordinación de Calidad. *Alta dirección	*Responsables de procedimientos. *Comité de Calidad	*Cambios de responsabilidades o nombramientos	*Comunicación escrita (memorándums, oficios) *Comunicación electrónica (correos electrónicos) *Reuniones.
	*Responsables de	* Directores (as) de	* Cuando se detecta.	*Comunicación escrita



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.	procedimientos.	<p>área.</p> <p>*Comité de Calidad.</p> <p>* Coordinación de Calidad.</p> <p>*Alta dirección</p>		<p>(memorándums, oficios)</p> <p>*Comunicación electrónica (correos electrónicos)</p> <p>*Reuniones.</p>
Aspecto a comunicar	Responsable de comunicar	¿A quién le comunica?	¿Cuándo comunica?	Medio de Comunicación
Resultados de Indicadores.	*Responsables de Procedimientos.	<p>*Comité de Calidad.</p> <p>* Coordinación de Calidad.</p> <p>*Alta dirección</p> <p>* Directores (as) de área.</p>	*Cada que se haga corte del indicador, dependiendo de la frecuencia de su medición	<p>*Minuta de Revisión por la Dirección.</p> <p>*Comunicación escrita (memorándums, oficios)</p> <p>*Comunicación electrónica (correos electrónicos)</p>
Manual de la Calidad.	<p>*Comité de Calidad.</p> <p>*Alta dirección</p> <p>* Coordinación de Calidad.</p>	<p>*Responsables de Procedimientos.</p> <p>* Directores (as) de área.</p>	*Cuando se presente algún cambio.	<p>*Comunicación escrita (memorándums, oficios)</p> <p>*Comunicación electrónica (correos electrónicos)</p> <p>*Reuniones.</p>
Planes de Calidad.	*Responsables de Procedimientos.	<p>* Coordinación de Calidad.</p> <p>*Alta dirección</p> <p>*Personal involucrado</p>	*Cuando se presente algún cambio.	*Comunicación escrita (memorándums, oficios)



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

		<p>en los Procedimientos.</p> <p>*Comité de Calidad</p> <p>* Directores (as) de área.</p>		<p>*Comunicación electrónica (correos electrónicos)</p> <p>*Reuniones.</p>
Informes de Auditorías.	<p>* Coordinación de Calidad.</p> <p>*Alta dirección</p>	<p>*Responsables de Procedimientos.</p> <p>*Comité de Calidad</p> <p>* Directores (as) de área.</p>	<p>*Cuando se tenga el Informe de Auditoría.</p>	<p>*Comunicación escrita (memorándums, oficios)</p> <p>*Comunicación electrónica (correos electrónicos)</p> <p>*Reuniones.</p>
Aspecto a comunicar	Responsable de comunicar	¿A quién le comunica?	¿Cuándo comunica?	Medio de Comunicación
Revisión por la Dirección.	<p>* Coordinación de Calidad.</p> <p>*Alta dirección</p>	<p>*Responsables de Procedimientos.</p> <p>*Comité de Calidad</p> <p>*Directores (as) de área.</p>	<p>*Cuando se lleve a cabo.</p>	<p>*Comunicación escrita (memorándums, oficios)</p> <p>*Comunicación electrónica (correos electrónicos)</p> <p>*Reuniones.</p>
Ambiente laboral	<p>*Recursos Humanos</p>	<p>*A todas las áreas</p>	<p>*Anualmente</p>	<p>*Comunicación escrita (memorándums, oficios)</p> <p>*Reuniones.</p>



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Programación de Capacitación	*Recursos Humanos	*A todas las áreas	*Cada que se elabore el programa de capacitación o existan cambios.	*Comunicación escrita. (memorándums, oficios) *Reuniones.
Evaluación del desempeño	*Recursos Humanos	*Dirección general	*Anualmente	*Comunicación escrita (memorándums, oficios)
Resultados de encuestas de satisfacción del (la) usuario (a)	* Coordinación de Calidad.	*Responsables de procedimientos *Directores de áreas *Dirección general	* Se reportan de manera trimestral	*Comunicación escrita. (memorándums, oficios)
Resultados de encuestas de satisfacción con las áreas soporte	* Coordinación de Calidad.	*Áreas de soporte *Dirección de Administración y Finanzas *Dirección general	* Se reportan de manera trimestral	*Comunicación escrita. (memorándums, oficios)
Resultados de revisiones de buzones	* Coordinación de Calidad.	*Responsables de procedimientos *Directores de áreas *Dirección general	* De manera mensual	*Comunicación escrita. (memorándums, oficios)
Programación de	*Áreas de control vehicular, bienes	*A todas las áreas	* Control vehicular entrega semestralmente	*Comunicación escrita.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

mantenimientos preventivos de control vehicular, bienes muebles e inmuebles y tecnologías de información	muebles e inmuebles y tecnologías de información		copia de la bitácora de mantenimientos preventivos o notifica cuando existan cambios en la programación. * Bienes muebles e inmuebles entrega anualmente copia de la bitácora de mantenimientos preventivos o notifica cuando existan cambios en la programación.	(memorándums, oficios)
---	--	--	--	------------------------



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Guía Para la Valoración Médica y Psicológica

1. OBJETIVO

Establecer un mecanismo para la entrevista médica y psicológica que se realiza a los adultos y adultas de los Centros de Convivencia de la Tercera Edad Zona Oriente y Parque Regional del DIF Estatal.

2. ALCANCE

Se aplica a todos los adultos (as) que ingresan de primera vez a los Centros de Convivencia de la Tercera Edad del DIF Estatal.

3. CUERPO DEL DOCUMENTO

CRITERIOS DE VALORACIÓN MÉDICA

- 1.- Inspección general
- 2.- Preguntas básicas en base a la ficha de registro del usuario
- 3.- Preguntas sobre enfermedades patológicas
- 4.- Exploración física
- 5.- Somatometría

Se necesita ir acompañado de una persona adulta cuando presente lo siguiente:

Sordera total
Ceguera
Fractura de cadera
Recidivante
Alzheimer
Cardiopatía con problemas presentes o severa activa
Insuficiencia respiratoria activa
Recién operado

Deberá de registrar los datos en la ficha de registro del usuario (FO-26-61) en el apartado de Dictamen Médico.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

CRITERIOS DE VALORACIÓN PSICOLÓGICA

- 1.- Observación física
- 2.- Valoración en espacio, tiempo y persona
- 3.- Observación de Signos y Síntomas

Se necesita ir acompañado él adulto o la adulta cuando presente lo siguiente:

Todo aquel que presente síntomas de esquizofrenia

Deberá de registrar los datos en la ficha de registro del usuario (FO-26-61) en el apartado de Dictamen Psicológico.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Guía de Lineamientos Para el Programa de Desayunos Escolares

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos que permitan ejecutar de una manera mas eficiente el programa de desayunos escolares.

2. ALCANCE

Aplica desde los objetivos específicos, población objetivo, criterios de selección y lineamientos del programa.

3. CUERPO DEL DOCUMENTO

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Focalizar el apoyo alimentario.
- Promover una alimentación correcta en población escolar, sujeta de asistencia social, mediante la entrega de desayunos calientes, o comida. Para niños, niñas y adolescentes.
- Diseñar menús considerando los criterios de calidad nutricia.
- Asegurar la calidad de los insumos de los apoyos alimentarios.
- Programar y desarrollar acciones de orientación alimentaria.
- Vigilancia nutricional.
- Promover acciones de participación comunitaria.
- Realizar convenios interinstitucionales con los SMDIF.

POBLACION OBJETIVO

- Niños y niñas que acuden a planteles de educación preescolar ubicados en zonas rurales.
- Niños y niñas que acuden a planteles de educación primaria ubicados en zonas rurales.
- Niños y niñas que acuden a planteles de educación preescolar ubicados en zonas urbano – marginadas.
- Niños y niñas que acuden a planteles de educación primaria ubicados en zonas urbano – marginadas.
- Adolescentes que asisten a planteles oficiales del sistema educativo nacional, ubicados en zonas indígenas, rurales y urbanas - marginadas en condiciones de riesgo y vulnerabilidad.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

CRITERIOS DE SELECCIÓN PARA LA POBLACIÓN OBJETIVO

- En base a las estadísticas de la Secretaría de Educación y del INEGI la selección de beneficiarios (as) se realiza de la siguiente manera:
- El programa es orientado a los municipios de mayor marginación.
- Los SMDIF orientan el programa a los planteles de educación preescolar y primaria de la zona rural.
- Una vez cubierta la zona rural el programa es orientado a los planteles de educación preescolar y primaria de la zona urbano-marginada así como a los planteles de telesecundaria de la zona indígena y rural.
- Los SMDIF realizan la promoción del programa a los planteles educativos de la zona urbano-marginada.
- Los directores madres y padres de familia de los planteles educativos envían oficio de solicitud del programa al SMDIF o al SEDIF Colima donde se canaliza al DIF municipal correspondiente.
- Cada SMDIF recibe y atiende la solicitud, acude al plantel educativo para corroborar la información sobre población escolar y nivel económico de las familias.
- El SMDIF en coordinación con el SEDIF valoran la información obtenida y determina si el plantel se incorporará al programa.
- En coordinación con el SMDIF el director del plantel convoca a reunión general a los padres de familia para dar a conocer el programa y promover la aceptación del mismo.
- El comité debe atender las necesidades alimentarias de todos los escolares que requieren ser atendidos, aun cuando un padre de familia rechace el beneficio del programa y no desee participar.
- El programa beneficia a la población en general y corresponderá al padre de familia determinar si inscribe o no a su hijo a este programa y una vez dentro del mismo deberá sujetarse a los lineamientos que lo rigen.
- Una vez que el programa es aceptado por los padres y madres de familia y personal docente del plantel educativo; es necesario nombrar un comité que represente a los padres y madres de familia beneficiarios (as) y cuya responsabilidad sea vigilar que el programa opere adecuadamente dentro de su plantel.
- Si los padres y madres de familia del plantel no quieren participar en él; la población escolar no podrá ser beneficiada; de aceptarlo deberá sujetarse a los lineamientos establecidos por el SEDIF; de no dar cumplimiento a ello se evaluará la falta cometida y en base a su gravedad se harán cambios a su organización o se llega a una suspensión temporal del programa.

LINEAMIENTOS DEL PROGRAMA

- Existen beneficiarios (as) que por su vulnerabilidad son sujetos de exención por lo que el comité deberá atender los casos presentados buscando opciones para su atención sin dejar de otorgar los alimentos.
- Los alimentos se deben preparar en los desayunadores escolares si el plantel escolar cuenta con él o en un lugar establecido por la propia comunidad beneficiada.
- La participación en la preparación y distribución de los alimentos, será en equipo o individual según las necesidades de la población beneficiada. O en su defecto si los padres y madres de familia no



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

pueden realizar estas actividades por cuestiones laborales será decisión de la asamblea la contratación de una o más personas para la ejecución de estas acciones.

- Si fue decisión de la asamblea la contratación de personas para la elaboración de los alimentos su pago será independiente de la cuota de recuperación ya establecida y no podrá ser obligatoria para quienes no apoyen esta organización los cuales se responsabilizan a participar en apoyo de las encargadas de la cocina.
- El beneficiario (a) recibirá el alimento dentro del plantel escolar, antes de iniciar las actividades escolares.

☒ Preescolar: 08:00 - 8:50 hrs.

☒ Primaria T.M. y Telesecundaria: 07:00 - 7:50 hrs.

☒ Primaria T.V.: 13:00 - 13:50 hrs.

☒ Escuelas de tiempo completo: 12:00 – 13:00 hrs.

- *A excepción de aquellos planteles escolares del turno matutino en donde el horario de clases se extiende hasta las 3:00 p.m. en donde la comunidad en coordinación con la dirección del plantel podrá organizarse en base a sus necesidades, previa autorización del SEDIF.*
- Los insumos y la leche correspondientes a los desayunos escolares por ningún motivo, deben de salir del plantel o desayunador escolar. Si al término de la semana existieran excedentes es responsabilidad del comité hacerlo del conocimiento de la encargada del programa del SMDIF para que a su vez realice modificaciones en la próxima entrega.
- Una vez constituido el comité por seis integrantes, cumplirá sus funciones durante el ciclo escolar para el que fue nombrado y se reestructurará en caso necesario y será decisión de la asamblea nombrar nuevos integrantes o ratificar su voto por los activos dependiendo de sus actitudes y aptitudes de colaboración.
- El comité será el único facultado para recibir, preparar y administrar los insumos, tomando las decisiones necesarias con apego a los lineamientos del programa, en coordinación con el SMDIF.
- Los alimentos deberán ser otorgados en base al menú escolar establecido y por ningún motivo deberá ser alterado puesto que contiene los requerimientos de calorías, proteínas, grasas e hidratos de carbono de acuerdo al tiempo de ingesta (desayuno o comida) y edad de los beneficiarios.
- El monto de las cuotas de recuperación del desayuno será acordado en asamblea general; en base a las características socioeconómicas de cada comunidad, estas no deberán excederse de \$3.00 (TRES PESOS 00/100 M.N) diarios por beneficiario.
- Las cuotas de recuperación del desayuno serán destinadas única y exclusivamente para cubrir las necesidades del Programa (Tortillas, gas, agua purificada para el desayuno, traslado de insumos, implementos de limpieza para cocina y comedor). Evitando gastos tales como; agua para los salones, material de papelería, pago de intendente, etc.
- Las cuotas de recuperación del Programa son totalmente independientes de las cuotas establecidas por la Dirección Escolar, siendo el comité quien recabe y administre la correspondiente al Programa de Desayunos Escolares.
- Una vez que el padre de familia acepte que su hijo (a) sea beneficiario(a) del Programa tendrá la responsabilidad de aportar en días hábiles laborales la cuota de recuperación establecida; aún en aquellos días en que el niño no deseé el alimento.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

- El alimento deberá consumirse en el desayunador escolar, no se permitirá que el niño lo consuma en su casa, salvo en situaciones especiales como enfermedad.
- El desayuno escolar consta de lo siguiente:
 - ☒ Turno Matutino: Una ración de comida caliente, 50 grs. de fruta de temporada y 200 ml. de leche semidescremada; misma que debe ser consumida en su totalidad por los beneficiarios.
 - ☒ Turno Vespertino: Una ración de comida caliente, 50 grs. de fruta de temporada y agua simple.
 - La leche no deberá ser mezclada o adicionada con ningún tipo de azúcares, chocolate o preparada en atoles, avena, licuados, etc.
 - Existen días en los que se suspenden labores no contempladas en el calendario escolar, en situaciones como estas deberá existir el compromiso de los padres y madres de familia para preparar y distribuir el alimento a cada uno de los beneficiarios (as) (zona rural).
 - Los padres y madres de familia de los beneficiarios (as) deberán apegarse al reglamento escolar cuando el Programa opere dentro de las instalaciones del plantel (Respetar horarios de clases, evitar salidas y entradas al plantel en horarios no autorizados, el número de personas dentro de la cocina se limitará únicamente a las que les corresponde participar ese día).
 - La operatividad del Programa corresponde al comité y a los padres de familia de los beneficiarios (as); por lo que la participación del personal docente será apegada a lo establecido en las reglas de operación emitidas por el Sistema Estatal DIF.
 - No está permitido vender la leche o cualquier otro insumo asignado al programa; aun cuando el recurso obtenido sea destinado a cubrir las necesidades (tortillas, gas, traslado de insumos y agua purificada) del mismo; para ello están las cuotas de recuperación que deberá aportar cada padre de familia.
 - En caso de presentarse una contingencia el SEDIF podrá autorizar al SMDIF a disponer de los insumos de este programa para brindar apoyo a personas albergadas, de acuerdo a los lineamientos de APCE.

OBLIGACIONES Y ATRIBUCIONES DEL COMITÉ

- **PRESIDENTE:**
 - ☒ Definir en coordinación con los demás integrantes del comité el área física de preparación y suministro de alimentos (de preferencia en la escuela).
 - ☒ Difundir y promover el programa.
 - ☒ Convocar a reuniones periódicas al comité.
 - ☒ Coordinar los trabajos del comité.
 - ☒ Organizar actividades en pro del mejoramiento escolar y comunitario.
 - ☒ Recibir los insumos y vigilar la conservación y preparación de los mismos.
 - ☒ En coordinación con los demás integrantes del comité formar comisiones y elaborar roles de trabajo con todos los padres y madres de familia beneficiados, designando a un responsable en cada equipo.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

- **SECRETARIA (O):**

- Levantar acta o minuta de todos los acuerdos tomados en la asamblea.
- Registrar lista de asistencia.
- Registrar las comisiones de trabajo.
- Levantar inventario de los utensilios de cocina e insumos que reciben periódicamente.
- Revisar semanalmente el inventario de equipo y utensilios de cocina.

- **TESORERA (O):**

- Recabar y administrar las cooperaciones que hayan sido acordadas en asamblea de acuerdo a los conceptos de gastos autorizados.
- Presentar un informe de los ingresos en el periodo establecido por la asamblea.
- Firmar junto con el presidente del comité la recepción de insumos.

- **VOCAL DE CONTROL Y VIGILANCIA:**

- Vigilar que los insumos se reciban a tiempo y completos.
- Vigilar y realizar un inventario de los utensilios de cocina.
- Supervisar el proceso de elaboración y distribución de los alimentos.
- Vigilar que los niños cumplan y respeten el reglamento establecido.
- Promover que la comunidad cumpla con su compromiso para la operación del programa.
- Verificar que los insumos estén en el lugar establecido y promover que sean utilizados para el objetivo de dicho programa.
- Vigilar que los(as) demás integrantes del comité de desayunos cumplan con sus funciones.

- **2° Y 3° VOCAL:**

- Apoyar en todas las actividades de los integrantes de la mesa directiva, así como aportar ideas y sugerencias para beneficio del programa.
- Vigilar que las condiciones de almacenamiento de insumos sean las recomendadas y óptimas para su conservación (fresco, seco, seguro y libre de fauna nociva).

- **OBLIGACIONES DE LOS (AS) BENEFICIARIOS**

- Formar el comité.
- Entregar la información y documentación correspondiente.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

- ☑ Aportar la cuota de recuperación acordada en la asamblea.
- ☑ Participar en los equipos de trabajo para la preparación de los alimentos.
- ☑ Cumplir con los lineamientos establecidos por el SEDIF



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Guía Para la Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores

1. OBJETIVO

Estandarizar los criterios de selección, evaluación y reevaluación de proveedores con todas las áreas.

2. ALCANCE

Esta guía tiene aplicación para todas las áreas de DIF Estatal Colima que tienen contacto con proveedores.

3. CUERPO DEL DOCUMENTO

Selección:

La selección de los proveedores en compras menores a 100 salarios mínimos, denominadas Adjudicación Directa, se lleva a cabo considerando el proveedor que ofrezca el mejor precio y las condiciones de pago propias para esta dependencia, sin sacrificar la calidad de los productos. En el caso de las demás compras, dicha selección se lleva a cabo de acuerdo a los resultados de los concursos que se realizan a través del Comité de Compras o Subcomité de Compra.

Padrón de proveedores:

Una vez seleccionado el proveedor se le solicita llenar el formato FO-26-117 Solicitud de Inscripción al Padrón de Proveedores y se le pide que entregue copia de la cédula de su RFC.

Evaluación:

Los criterios de evaluación de Servicio, Calidad del producto y Tiempo de entrega los deberá de llenar la persona que recibe el producto o servicio, mientras que los criterios de Precio y Condiciones de pago deberán ser llenados por los Departamentos de Adquisiciones y Suministros, Bienes Muebles e Inmuebles y Control Vehicular (Dependiendo del servicio o producto recibido).



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Asignar a cada proveedor la ponderación correspondiente de acuerdo a lo observado, donde "2" se considera la puntuación más alta y "0" la mínima.

Criterio de evaluación	Descripción del criterio	Ponderaciones
Servicio	El proveedor demuestra: a) disponibilidad, b) flexibilidad y c) atención.	2) Reúne los tres requisitos. 1) Cuenta con dos de ellos 0) Reúne uno o menos.
Precio	El proveedor ofrece los precios más bajos sin sacrificar otros elementos.	2) Siempre 1) Algunas veces 0) Nunca
Condiciones de pago	Los periodos de crédito ofrecidos por el proveedor son de:	2) Más de 30 días 1) 15 a 30 días 0) Menos de 15 días
Calidad del producto	El proveedor entrega el producto o servicio de acuerdo a los requerimientos solicitados:	2) Siempre 1) Algunas veces 0) Nunca
Tiempo de entrega	El proveedor cumple con los tiempos de entrega acordados.	2) Siempre 1) Algunas veces 0) Nunca



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Una vez determinada la puntuación para cada uno de los criterios de evaluación y para cada uno de los proveedores, los Departamentos de Adquisiciones y Suministros, Bienes Muebles e Inmuebles y Control Vehicular, proceden a realizar la suma aritmética de los puntos, interpretando el resultado de la siguiente manera:

De 8 – 10 puntos: **Proveedor Aprobado**

Menos de 8 puntos: **Proveedor No Aprobado**

La evaluación se hará por proveedor, de acuerdo a las siguientes condiciones establecidas por la Alta Dirección, analizando los resultados *trimestrales*:

***A quiénes evaluar:**

A todos los proveedores de productos o servicios.

***Cuándo evaluar:**

Se le solicitará a todos los responsables de las áreas que evalúen a sus proveedores al momento de firmar las, órdenes de compra u órdenes de servicio.

***Qué hacer con las calificaciones no aprobatorias:**

Los Departamentos de Adquisiciones y Suministros, Control Vehicular y Bienes Muebles e Inmuebles, contactarán a los proveedores que no fueron aprobados para hacerles de su conocimiento sus resultados, con la finalidad de establecer un compromiso por parte del proveedor para mejorar su evaluación. Si durante el trimestre posterior, el proveedor reincide, se tomarán las decisiones pertinentes para no afectar al Sistema Administrador de Gestión de Calidad y dichas decisiones quedarán plasmadas en el formato FO-26-73 (Registro de acciones realizadas con proveedores no aprobados).

Reevaluación:

De manera trimestral los Departamentos de Adquisiciones y Suministros, Control Vehicular y Bienes Muebles e Inmuebles, deberán enviar al Representante de Dirección el formato **CONCENTRADO PARA LA REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES** debidamente requisitado, con la finalidad de tomar como base dicha información para llevar a cabo el análisis de la reevaluación de proveedores. Posteriormente el Representante de la Dirección enviará los resultados de la reevaluación de proveedores a la Dirección de Administración y Finanzas, con el objetivo de analizar la información y tomar las medidas pertinentes.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Guía Para la Comunicación de los (as) Usuarios (as)

1. OBJETIVO

Asegurar que la comunicación con los (as) usuarios (as) fluya de manera efectiva, así como considerar las aportaciones de los (as) usuarios (as) como áreas de oportunidad.

2. ALCANCE

Esta guía es de aplicación para todas las áreas de DIF Estatal Colima.

3. CUERPO DEL DOCUMENTO

Con el propósito de dar cumplimiento al requisito de Comunicación con el cliente que señala la norma ISO 9001:2008 y con el fin de establecer un canal de comunicación con nuestros (as) usuarios (as) y brindarles un mejor servicio, conociendo sus expectativas, se implementa esta guía de comunicación, a través de la cual se definen las formas en que se atenderán las quejas, sugerencias y/o felicitaciones y la manera en la que se aplicarán y dará seguimiento a las encuestas de satisfacción de los (as) usuarios (as).

El DIF Estatal aplicará las Encuestas de Satisfacción a fin de conocer e identificar el nivel de satisfacción de los (as) usuarios (as) de los diversos servicios que se brindan a la población a través de la Dependencia.

También se instalará en cada una de las áreas que tienen procedimientos certificados, un buzón de atención a quejas, sugerencias y felicitaciones con papeletas **FO-26-24** para que el (la) usuario (a) que visite las instalaciones, exprese en forma voluntaria sus comentarios con relación al servicio recibido.

“Una queja o sugerencia es una oportunidad de mejora y siempre es valiosa porque nos da información de primera mano sobre cómo se sienten nuestros (as) usuarios (as)”.

Buzones:

- Deberán estar instalados en un lugar visible y de fácil acceso para nuestros (as) usuarios (as).
- Las papeletas estarán disponibles a un costado o sobre dicho buzón.
- Solo se le dará seguimiento a las papeletas en las que esté requisitado algún dato que nos sirva para poder establecer contacto con dicho (a) usuario (a), de lo contrario será considerada como CONFIDENCIAL.
- A las papeletas catalogadas como CONFIDENCIALES, solo se les dará seguimiento interno, siempre y cuando se pueda definir el asunto que trata y que dicho asunto aporte a la mejora del Sistema Administrador de Gestión de Calidad.
- El buzón será abierto en los primeros 5 días hábiles de cada mes por algún integrante del área de Gestión de Calidad y en presencia de algún (a) compañero (a) del área en donde se localiza el buzón. En el caso de Tecomán y Manzanillo se abrirán cada bimestre.
- El registro de las papeletas depositadas en los buzones, se hará en el formato de APERTURA DE BUZÓN (FO-26-79), especificando la fecha de apertura, número de papeletas del mes anterior y firma de los asistentes en dicha apertura.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Tratamiento de papeletas

- 1) La Coordinación de Calidad generará un reporte de las papeletas encontradas cada mes.
- 2) A los resultados de las papeletas se les dará el siguiente tratamiento dependiendo del tipo de expresión del (la) usuario (a).
 - a) **Queja o sugerencia:** se canalizará al área correspondiente vía oficio firmado por la Dirección General; a este oficio se le adjuntarán la (s) fotocopia (s) de la (s) papeleta (s) y el (la) responsable de la atención tendrá un período máximo de 10 días hábiles, a partir de la recepción del oficio, para dar seguimiento y reportar a la Dirección General el resultado del mismo con copia para la Coordinación de Calidad. (En caso de que las papeletas cuenten con datos del (la) usuario (a), el área a quien va dirigida la papeleta contactará al usuario para informarle del seguimiento a su queja o sugerencia).
 - b) **Felicitación:** Se realizará un oficio o aviso firmado por la Dirección General, que se colocará en el tablero de avisos o en un área visible, para que el personal de la Dependencia tenga conocimiento acerca de la felicitación.
- 3) Las papeletas de buzón originales se archivarán durante el año vigente en la Coordinación de Calidad.

Encuestas de Satisfacción:

- 1) Se aplicarán las encuestas a una muestra de los (as) usuarios (as) que hagan uso de los siguientes procedimientos:

DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS ASISTENCIALES

- Consulta médica especializada de primera Vez (CREE)
- Consulta Médica especializada subsecuente (CREE)
- Consulta Médica de Primera Vez (CAIGV)
- Trabajo Social (CAIGV)
- Atención Psicológica de primera vez (C.A.P.I. y CAIGV)
- Ingreso de Primera vez a los centros de convivencia de la tercera edad (Centros de convivencia de la tercera edad de Parque Regional y de Zona Oriente)

DIRECCIÓN DE ASISTENCIA JURÍDICA

- Ingreso de Primera Vez al Albergue Hilda Ceballos de Moreno (Albergue)

VOLUNTARIADO ESTATAL

- Actividades para el Desarrollo Comunitario (CAIGV)

DIRECCIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS

- Admisión de la niña niño en los CADIS (Colima 3, Suchitlán 1, Tecomán 1 y Manzanillo 1)



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

DIRECCIÓN DE SISTEMAS MUNICIPALES, ALIMENTACIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO

- Gestión y Seguimiento de Desayunos escolares (Programas Alimentarios 1 y 1 en cada DIF Municipal)
- 2) Los (as) dueños (as) de los procedimientos entregarán de manera trimestral las encuestas a la Coordinación de Calidad (a excepción de las encuestas generadas en el proceso de Actividades para el Desarrollo Comunitario, ya que por la operatividad de estos procedimientos las encuestas se aplican de manera semestral).
 - 3) La Coordinación de Calidad generará el reporte y análisis de dichas encuestas
 - 4) La Coordinación de Calidad dará a conocer los resultados de las encuestas a la Dirección General y a los (as) dueños (as) de los procedimientos.
 - 5) En caso de presentarse observaciones por parte de los (as) usuarios (as), las áreas formularán acciones para mejorar la satisfacción de los (as) usuarios (as), dichas acciones deberán ser informadas a la Dirección General con copia para la Coordinación de Calidad a través de oficio.
 - 6) Los reportes que se generen sobre los resultados de las encuestas aplicadas, llevarán nombre y firma de quién elaboró y Coordinador (a) de Calidad.
 - 7) La Coordinación de Calidad verificará la solución y/o seguimiento a cualquier observación que se haya generado con el responsable de la atención de la misma.
 - 8) Las encuestas las conservarán los (as) dueños (as) de los procedimientos y los reportes se archivarán en la Coordinación de Calidad.
 - 9) Para obtener el porcentaje de usuarios (as) satisfechos (as) de todos los procedimientos, se sumará el número de usuarios (as) que contestaron que sí a la pregunta que viene en las encuestas referente a si el (la) usuario (a) se siente satisfecho (a) con el servicio recibido, se dividirá entre el número de usuarios (as) encuestados (as) y se multiplicará por 100.
 - 10) Cuando las quejas o sugerencias derivadas de las papeletas, así como los resultados y comentarios procedidos de las encuestas de satisfacción, ameriten la elaboración de registros de hallazgos, se deberá de aplicar el PM-SG-05 Procedimiento para acciones correctivas, preventivas y de mejora, con el objetivo de identificar, documentar y controlar las no conformidades reales o potenciales, para detectar las causas que las originan y tomar las acciones necesarias para evitar su ocurrencia o prevenir su recurrencia, así como para implantar y llevar a término de manera eficiente, acciones de mejora. Donde el responsable será la Coordinación de Calidad y turnara una copia al responsable del proceso.
 - 11) Los responsables de los procedimientos deberán de replicar la información de las acciones a su personal y turnar copia de la lista de asistencia y/o Minuta re reuniones a la Coordinación de Calidad.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Guía Para Llevar a cabo la Verificación y Calibración del Equipo de Medición

1. OBJETIVO

Establecer directrices generales para llevar a cabo la verificación y calibración del equipo de medición.

2. ALCANCE

Esta guía es de aplicación para las áreas que utilizan equipo médico de medición para sus procedimientos.

3. CUERPO DEL DOCUMENTO

El programa de calibraciones y verificaciones se elaborará de manera anual a través del departamento de Bienes Muebles e Inmuebles, el cual estará plasmado en la Bitácora de Calibración y verificación de equipos de Medición (FO-26-68); dicho documento se dará a conocer a las áreas que utilizan equipo médico de medición.

Las áreas deberán enviar su requisición solicitando la calibración y/o verificación del equipo médico (básculas y baumanómetros) con al menos 8 días hábiles previos a la programación.

El departamento de Bienes Muebles e Inmuebles dará seguimiento del servicio con los proveedores correspondientes.

Las evidencias originales de las calibraciones y/o verificaciones las resguardará cada área que utiliza el equipo médico de medición y otorgarán copia de la misma al departamento de Bienes Muebles e Inmuebles.

El Departamento de Bienes Muebles e Inmuebles llevará el registro de las verificaciones y/o calibraciones realizadas por medio de Bitácora de Calibración y verificación de equipos de Medición (FO-26-68).

Nota: El procedimiento para el seguimiento a la solicitud de servicio, se llevará a cabo de acuerdo al PR-26-03 Procedimiento para las Adquisiciones, Servicios y Arrendamientos



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Guía Para el Respaldo de Base de Datos de SQL y MySQL Server

1. OBJETIVO

Establecer un mecanismo que facilite realizar el adecuado respaldo de las Bases de Datos de SQL Server y MySQL Server de los diferentes sistemas que se utilizan en el DIF Estatal y el CREE.

2. ALCANCE

Aplica para los sistemas internos y externos que se encuentran instalados en los servidores (Servicio web) de la Coordinación de Tecnologías de Información en el Área de Innovación, Desarrollo y Telemática del DIF Estatal y el CREE.

3. CUERPO DEL DOCUMENTO

El **Respaldo de las Bases de Datos**, es una copia de la estructura y datos de las mismas, para prevenir perdidas de información de los sistemas internos y externos del DIF Estatal, se realiza cada semana y se mantendrá en un dispositivo externo (Disco Duro), de igual manera se cuenta con dos respaldos internos que se realizan en diferentes discos duros del servidor, dicha información se actualiza al momento de realizar el respaldo correspondiente.

Pasos para Respaldar las BD (Bases de datos):

1. Para poder respaldar las bases de datos tenemos que tener a la mano el DD (disco duro o externo) donde almacenaremos las bases de datos.
2. Conectaremos el DD (disco duro o externo) al servidor directamente.
3. Si el servidor está bloqueado lo desbloqueamos presionando las teclas Ctrl + Alt + Supr y de ahí nos pedirá el Usuario y Contraseña. Es importante memorizar o registrar en algún lugar seguro el usuario y contraseña.





Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos



- Una vez dentro de Windows, cerramos todas las ventanas abiertas.



- Una vez hecho lo anterior le damos doble click al icono de mi PC.

- Desplegara las unidades de discos duros



- Nos iremos a la unidad D llamada DATA damos doble click para acceder.



RespalDOS SQL
New

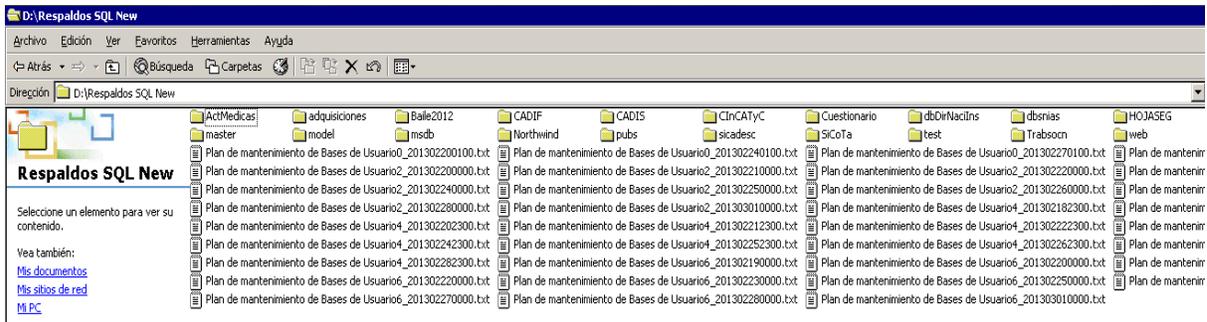


Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

- De ahí buscamos una carpeta llamada Respaldos SQL New damos doble click a la carpeta de ahí se desplegara lo siguiente.



- Todas esas carpetas son los respaldos que genera el SQL automáticamente, esos son los archivos que copiaremos directamente al disco duro.

- Pero antes seleccionaremos todos los archivos, para seleccionarlos presionaremos Ctrl + E eso hará lo siguiente:



- Una vez seleccionado presionamos Ctrl + C para copiar todo.
- De ahí nos vamos al DD (disco duro o externo) que conectamos y buscamos la carpeta de Respaldo SQL 2013, so no la creamos y le damos pegar. Que es Ctrl + V.
- Eso hará que los archivos se pasen al DD (disco duro o externo).
- Una vez hecho eso ya podemos retirar el DD (disco duro o externo) del servidor y guardarlo.

NOTA: En él CREE sus respaldos los realiza el área de informática de manera diaria y los mantienen en un dispositivo externo y los registran en la **Bitácora de Respaldos de Bases de Datos (FO-26-48)**.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

NOTA: Las diferentes áreas del DIF Estatal, solicitan a la Coordinación de Tecnologías de Información un espacio en el servidor de datos, donde el Área de Innovación, Desarrollo y Telemática les habilita un espacio para el respaldo de información del área y a su vez se les habilita el acceso a la carpeta del servidor, el acceso queda en la(s) computadora(s) que el área designe, donde el área deberá realizar una copia de sus archivos, para tener un respaldo, dejando el archivo original en sus computadoras.

NOTA: Los respaldos del dispositivo externo (Disco Duro), se hacen todos los viernes después de las 3:30 pm y se registran en la **Bitácora de Respaldos de Bases de Datos (FO-26-48)**.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Guía de Indicadores

1. OBJETIVO

Establecer un mecanismo que nos permita desarrollar dentro del SAGC del DIF Estatal Colima, una cultura de medición; para evaluar las diferentes áreas de la institución, con el objetivo de conocer los puntos críticos de desempeño y generar acciones sobre las debilidades, oportunidades y fortalezas.

2. ALCANCE

Aplica para todos los que integramos el SAGC del DIF Estatal Colima.

3. CUERPO DEL DOCUMENTO

¿Qué es medir?

Es la actividad que permite calcular, evaluar, comparar y establecer un punto de partida o parámetro sobre un proceso.

¿Qué es un Indicador?

Son datos numéricos que hacen posible evaluar el desempeño y los resultados de cada proceso, que permite saber que tan cerca esta del cumplimiento de la meta y objetivos trazados, los cuales pueden ser expresados en unidades de medida en: horas, días o como porcentaje.

¿Qué es la Medición?

Nos permite tener el control y entendimiento de cada procedimiento, producto o servicio de la institución, y facilita la toma de decisiones más acertadas y oportunas. La medición continua nos da la pauta para identificar debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas en los procesos, con ello implementar estrategias y correctivos que nos ayuden a superar problemas y así alcanzar la mejora continua.

Indicadores del SAGC:

Dentro del Sistema Administrador de Gestión de Calidad (SGC), se tienen los siguientes tipos de indicadores:

- De proceso.- mide que está sucediendo con las actividades.
- De resultado.- mide las salidas del proceso.
- De eficacia.- mide el logro de los resultados propuestos.
- De eficiencia.- mide el rendimiento de los recursos utilizados en las actividades ejecutadas dentro del proceso.
- De Calidad.- mide la los atributos, propiedades o características que debe tener los bienes y servicios para satisfacer los objetivos de los programas.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Por ello dentro del DIF Estatal Colima se tienen establecidos los siguientes indicadores:

De satisfacción del cliente (internos y externos).-

Usuarios (as) satisfechos (as)/usuarios (as) encuestados (as)* 100

Usuarios (as) Satisfechos (as)/Total de Dictámenes de servicio realizados*100

Usuarios (as) Satisfechos (as)/Total de fichas técnicas realizadas*100

Usuarios (as) Satisfechos (as)/Total de Fichas de reparación realizadas*100

Usuarios (as) Satisfechos (as)/Total de Servicios terminados realizados*100

De tiempo de atención.-

Usuarios (as) atendidos (as) en el tiempo establecido/usuarios (as) encuestados (as)* 100

De cumplimiento citas.-

Numero de citas agendadas /Número de citas atendidas * 100

De asistencia a las actividades.-

Número de asistentes a las actividades/Número de personas inscritas * 100

De cumplimiento de consultas.-

Fichas entregadas/consultas otorgadas * 100

De atención.-

Número de solicitudes atendidas/Número de usuarios (as) recibidos* 100

De cumplimiento de sujetos de asistencia social.-

Niñas (os) sujetos de asistencia social/Total de Niñas (os) inscritos*100

De cumplimiento de visitas de seguimiento.-

Visitas de seguimiento realizadas/Visitas de seguimiento programadas * 100



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

De cumplimiento de mantenimientos.-

No. de mantenimientos preventivos realizados/ No. de mantenimientos preventivos programados*100

De cumplimiento en la realización de servicios.-

Servicios realizados en igual o menor a 15 días hábiles/Total de servicio realizados*100

De quejas por área.-

Cantidad de quejas repetitivas/Número total de quejas*100

Cada indicador cuenta con una **Ficha Técnica del Indicador**; la cual es llenada por el área y se enviara cada trimestre a la Coordinación de Calidad con el objetivo de dar seguimiento y evaluación al mismo.

Esta Ficha Técnica contienen los siguientes elementos:

- | | |
|-------------------------------------|---------------------------------|
| 1. Dependencia | 11. Tipo de indicador |
| 2. Procedencia | 12. Dimensión |
| 3. Nombre del indicador | 13. Medición del indicador |
| 4. Definición del indicador | 14. Línea base |
| 5. Registro o fuente de información | 15. Meta general |
| 6. Objetivo | 16. Meta programada por cohorte |
| 7. Método de cálculo | 17. Parámetro de semaforización |
| 8. Unidad de medida | 18. Acción a realizar |
| 9. Frecuencia de medición | 19. Sentido del indicador |
| 10. Cohortes | 20. Responsable del seguimiento |

La descripción se cada uno de los elementos de la ficha técnica la encontramos en el **FO-03-04-42**.

Es importante resaltar en su ficha técnica los parámetros de medición, los cohortes y dar puntual seguimiento a la semaforización de la misma, la cual nos guiara el desempeño de nuestro proceso y nos dará la pauta para la toma de decisiones.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Guía de Atención, Prevención y Erradicación de Violencia de Género

1. OBJETIVO

Establecer un mecanismo para disponer de los recursos y atención a víctimas de violencia de género, que permita información y la homogeneización de criterios sobre dicha materia, de modo que facilite ser una herramienta útil de trabajo y consulta para las y los profesionales que tengan que intervenir frente a situaciones de violencia de género y a la vez sea un instrumento de apoyo que ayude a sistematizar la información, los recursos y las respuestas profesionales.

2. ALCANCE

Aplica para las áreas que intervienen en la atención, prevención y erradicación de la violencia de género en el DIF Estatal.

3. CUERPO DEL DOCUMENTO

- Los **principios sustantivos** orientados para la atención, prevención y erradicación de la violencia de género, son los compromisos que la institución promueve para combatir esta violencia con el fin de eliminarla y lograr la implementación de condiciones y trato a mujeres y hombres de igualdad de oportunidades para acceder, usar y controlar derechos, recursos y beneficios, así como la garantía a las mujeres sobre el respeto a sus derechos humanos.
- Los **principios operativos** son las metodologías, modos de trabajo, procedimientos e instrumentos utilizados para atención, prevención y erradicación de la violencia de género que la institución utiliza en sus diferentes áreas de actuación en relación a: programas encaminados a la búsqueda de erradicar la violencia contra las mujeres, la integración de nuevos valores como la equidad de género, proyectos y legislación:
 - **Prevención:** mediante la implementación de acciones que nos ayuden a modificar conductas, ideologías y prácticas socio-culturales y ataquen directamente las causas de la violencia, tales como la sensibilización, concientización, campañas, capacitación constante, pláticas informativas, diagnósticos e identificación de casos, uso de lenguaje incluyente, directorio de dependencias para la atención y prevención de violencia, reuniones de trabajo y elaboración de reglamentos.
 - **Atención:** es el protocolo de actuación que cada área utiliza dentro de la institución, especialmente en los servicios de salud, legales y sociales para atender los casos de violencia, tales como la atención integral, canalización, aplicación de instrumentos, seguimientos, registro de datos, gestiones, apoyos económicos y sociales.
 - **Erradicación:** son las acciones para detener el ciclo de violencia que utiliza la institución mediante los seguimientos a casos, comunicación efectiva, coordinación con dependencias, investigaciones y sanciones.

Para ello el DIF Estatal y las diferentes áreas de actuación en relación con la atención, prevención y erradicación de la violencia de género que a continuación de describen:

Desarrollo Humano.-



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

- Dar a conocer a las usuarias que asisten a su cita psicológica (PC-26-09), acerca de las instituciones donde pueden recibir apoyo en caso de estar viviendo violencia en cualquiera de los casos.
- En caso de detectar que alguna usuaria está viviendo violencia, se le canaliza (FO-26-60) a alguna institución (CEPAVI, Instituto Colimense de las Mujeres, Centro de Justicia para las Mujeres).
- Realizar monitoreo constante de atención a dichos casos.
- Registrar en el Sistema Central de Información (SICI) sobre todos los casos que se detectan.
- Por medio de los programas que realiza la Dirección de Desarrollo Humano (Crecer Juntos, Tomar la Vida, PAII y cita psicológica) brindar espacios en cada intervención, para dar consciencia sobre la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, así como las diferentes Instituciones y apoyos que puede recibir en caso de estar viviendo violencia en cualquiera de los casos.

Programa de atención a niños, niñas y adolescentes en riesgo (PANNAR).-

- Para prevenir la Violencia se cuenta con la temática de promoción del Buen Trato en la familia, el cual se aplica en los polígonos de mayor índice de violencia detectados específicamente los municipios de Colima y Manzanillo, sin descuidar las zonas de alto riesgo de los demás municipios del estado.
- Se cuenta con un proyecto en el COMITÉ de Seguimiento y Vigilancia para la Aplicación de la Convención Sobre los Derechos del Niño “COMPARTE” que se llama Garantizar el Buen Trato en Niñas, Niños y Adolescentes Institucionalizados.
- A través de las Casas de día del Programa PANNAR en Colima, Ixtlahuacán, Tecomán y Manzanillo, se detectan casos canalizados por la temática de Trabajo Infantil y se da seguimiento y canalizaciones a las áreas jurídicas, psicológicas y de Trabajo Social de los Sistemas DIF Municipales.
- Se cuenta con Talleres de Promoción y Difusión de los Derechos del Niño dirigidos a Niñas, Niños Adolescentes y Padres de Familia así mismo se imparten Pláticas Informativas y de sensibilización a través de la Temática de Derechos del niño. “Participación Infantil”.
- Se conformó la Red Estatal de los derechos de la infancia, las redes municipales y formamos parte de la red nacional, donde las niñas, niños y adolescentes son promotores de sus propios derechos.
- Se posesionó la Red Estatal en Un Congreso Infantil donde las Niñas, Niños y Adolescentes participan y representan los 3 poderes de gobierno Presidente del Supremo Tribunal de Justicia del Estado, Gobernador Infantil y Diputados Infantiles.
- A través de los Sistemas Municipales DIF, en los departamentos jurídicos, cuando se detectan se canalizan y se da seguimiento.
- Únicamente en la Temática de Promoción de Buen Trato se aborda el tema de la violencia, ya sea en las casas de día o en las escuelas y comunidades donde se aplican los talleres de Desarrollo de habilidades de Buen Trato y sesiones educativas.



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Dirección General

Manual de Procedimientos

Departamento de Recursos Humanos.-

- Se elabora un Programa Interno Anual de Capacitación, dirigido para el personal que trabaja en el DIF Estatal, donde incluirá cursos en relación a la atención, prevención y erradicación de la violencia de género.
- Realiza un informe en relación a la aplicación de la encuesta de clima laboral, donde le da seguimiento a las acciones a favor del personal, con el objetivo de que estas se desarrollen en igualdad de oportunidades.

Coordinación de Calidad.-

- Dar seguimiento a los programas y modelos que se implementan dentro de la institución, en relación a la atención, prevención y erradicación de la Violencia de Género.
- Dar seguimiento al Registro en el Sistema Central de Información (SICI) sobre todos los casos que se detectan.