Uniendo Corazones

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

## NARANJOS AMATLÁN, VERACRUZ

## ADMINISTRACIÓN 2026–2029

JUSTO SIERRA No 32 ZONA CENTRO C.P.92300
NARANJOS AMATLÁN TELEFONO: 7688555035
asistente.direciondif@naranjos.gob.mx

# ÍNDICE GENERAL


- Presentación
- Introducción
- Objetivos del Manual
- Alcance de Aplicación
- Misión
- Visión
- Valores Institucionales
- Objetivos Estratégicos
- Marco Jurídico y Normativo Aplicable
- Glosario de Términos
- Descripción de Funciones y Atribuciones
- Relaciones de Coordinación Interna y Externa
- Políticas Generales
- Áreas Operativas
- Procedimientos por Área
- Organigrama

- 16.1 Trabajo Social
- 16.2 Psicología
- 16.3 Procuraduría Municipal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes
- 16.4 Coordinación Alimentaria
- 16.5 Enfermería
- 16.6 Módulo INAPAM
- 16.7 Unidad Básica de Rehabilitación (UBR)
- 16.8 Área de Salud
- 16.9 Comunicación Social

- Elaboración, Revisión y Autorización

# PRESENTACIÓN

El Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naranjos Amatlán, Veracruz, tiene como propósito promover el bienestar social y fortalecer el desarrollo integral de las familias del municipio mediante programas, servicios y acciones dirigidas principalmente a los grupos en situación de vulnerabilidad.

El presente Manual de Procedimientos constituye un instrumento normativo y administrativo que establece la secuencia ordenada de actividades que deben realizar las distintas áreas que integran el Sistema DIF Municipal, garantizando una atención eficiente, transparente, oportuna y de calidad.

# INTRODUCCIÓN

La asistencia social representa una de las funciones fundamentales del Sistema DIF Municipal, orientada a atender las necesidades prioritarias de la población más vulnerable mediante programas y servicios especializados con un alto sentido de calidad humana.

Este manual establece la metodología de trabajo de cada una de las áreas operativas, definiendo responsabilidades, procedimientos, controles y mecanismos de evaluación para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

# OBJETIVOS DEL MANUAL

## Objetivo General

Establecer y documentar los procedimientos administrativos y operativos de las áreas que integran el Sistema DIF Municipal.

## Objetivos Específicos

- Estandarizar procesos de atención.
- Definir responsabilidades del personal.
- Mejorar la calidad de los servicios.
- Facilitar la evaluación institucional.
- Promover la mejora continua.

## ALCANCE DE APLICACIÓN

Las disposiciones contenidas en este manual son de observancia obligatoria para todo el personal adscrito al Sistema Municipal DIF de Naranjos Amatlán, Veracruz.

Aplica a:

- Presidencia del DIF.
- Dirección General.
- Trabajo Social.
- Psicología.
- Procuraduría de Protección.
- Alimentaria.
- Enfermería.
- Módulo INAPAM.
- Unidad Básica de Rehabilitación.
- Personal administrativo y operativo.

# Misión

Brindar atención integral, humana y solidaria a las familias del municipio de Naranjos, especialmente a los sectores más vulnerables, mediante programas de asistencia social que promuevan el bienestar, la inclusión, el desarrollo integral y la mejora de la calidad de vida de la población.

# Visión

Ser una institución municipal fortalecida, eficiente y confiable, reconocida por su compromiso social, transparencia y capacidad de respuesta, que impulse el desarrollo integral de las familias de Naranjos y contribuya a una comunidad más justa, equitativa y solidaria.

JUSTO SIERRA No 32 ZONA CENTRO C.P.92300
NARANJOS AMATLÁN TELEFONO: 7688555035
asistente.direciondif@naranjos.gob.mx

## VALORES INSTITUCIONALES

- Respeto
- Honestidad
- Responsabilidad
- Solidaridad
- Empatía
- Transparencia
- Equidad
- Inclusión
- Compromiso Social
- Integridad
- Trabajo en equipo

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Fortalecer la asistencia social municipal.
2. Mejorar la atención a grupos vulnerables.
3. Promover la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes.
4. Impulsar programas alimentarios eficientes.
5. Fomentar la salud preventiva y rehabilitación física.
6. Garantizar atención integral a personas adultas mayores.
7. Incrementar la calidad de los servicios institucionales.
8. Fomentar la integración y prevención familiar

# MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO APLICABLE

## Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Salud.
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Ley General de Desarrollo Social.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

## Estatal

- Constitución Política del Estado de Veracruz.
- Ley de Asistencia Social para el Estado de Veracruz.
- Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Veracruz.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz.
- Ley Orgánica del Municipio Libre.

## Municipal

- Bando de Policía y Gobierno.
- Reglamento Interior del Sistema Municipal DIF.
- Acuerdos emitidos por la Junta de Gobierno del DIF Municipal

# DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

## Presidencia DIF

- Representar institucionalmente al DIF.
- Aprobar programas y acciones.
- Supervisar resultados institucionales.

## Dirección General

- Coordinar áreas operativas.
- Supervisar procedimientos.
- Elaborar informes institucionales.

## Trabajo Social

- Realizar estudios socioeconómicos.
- Integrar expedientes.
- Gestionar apoyos.

## Psicología

- Brindar atención psicológica.
- Elaborar diagnósticos.
- Dar seguimiento terapéutico.

## Procuraduría de Protección

- Atender reportes de vulneración de derechos.
- Implementar medidas de protección.
- Coordinar acciones legales.

## Alimentaria

- Administrar programas alimentarios.
- Integrar padrones.
- Controlar inventarios.

## Enfermería

- Proporcionar atención básica.
- Realizar controles preventivos.
- Canalizar pacientes.

## INAPAM

- Gestionar credenciales.
- Orientar a personas adultas mayores.
- Actividades con adultos mayores

## UBR

- Otorgar terapias físicas.
- Elaborar planes de rehabilitación.
- Evaluar avances terapéuticos.

## SALUD

- Coordinar programas de promoción y prevención de la salud.
- Brindar orientación sobre hábitos saludables.
- Gestionar campañas de vacunación y detección oportuna.
- Canalizar pacientes a instituciones médicas especializadas.
- Dar seguimiento a casos prioritarios de salud comunitaria.

## COMUNICACIÓN SOCIAL

- Difundir información institucional y programas sociales.
- Elaborar boletines, comunicados y materiales informativos.
- Administrar redes sociales y medios de comunicación oficiales.
- Coordinar campañas de difusión y concientización.
- Dar cobertura a eventos y actividades institucionales.
- Fortalecer la vinculación entre la institución y la ciudadanía.

## RELACIONES DE COORDINACIÓN INTERNA Y EXTERNA

### Interna

- Presidencia DIF.
- Dirección General.
- Todas las áreas operativas.

### Externa.

- DIF Nacional.
- DIF Estatal Veracruz
- Ayuntamiento de Naranjos Amatlán.
- Sector Salud.
- Secretaría de Educación.
- Fiscalía General del Estado.
- Procuradurías de Protección.
- Instituciones de asistencia social.

## POLÍTICAS GENERALES

- Otorgar atención con respeto y sin discriminación.
- Garantizar la confidencialidad de la información.
- Mantener expedientes actualizados.
- Cumplir con la normatividad aplicable..
- Priorizar la atención a grupos vulnerables.

## ÁREAS OPERATIVAS

1. Trabajo Social
2. Psicología
3. Procuraduría Municipal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes
4. Alimentaria
5. Enfermería
6. INAPAM
7. Unidad Básica de Rehabilitación (UBR)

# PROCEDIMIENTOS POR ÁREA

## 16.1 TRABAJO SOCIAL

**Objetivo:**
Realizar estudios socioeconómicos y diagnósticos sociales para identificar las necesidades de las familias en situación de vulnerabilidad; gestionar su canalización a las instancias correspondientes y dar seguimiento oportuno a los casos, promoviendo el acceso a recursos y servicios que favorezcan su bienestar y desarrollo integral.

**Procedimiento:**

1. Recepción de solicitud.
2. Apertura de expediente.
3. Entrevista inicial.
4. Visita domiciliaria.
5. Elaboración de estudio socioeconómico.
6. Dictamen técnico.
7. Canalización o gestión de apoyo.
8. Seguimiento y cierre del caso.

Responsable: **LIC. CINTYA ESPERANZA BARON FIGON**
Trabajo Social (a) del Sistema DIF Municipal.

**Documentos:**

- Solicitud de apoyo.
- Estudio socioeconómico.
- Reporte de visita domiciliaria.
- Expediente del beneficiario.

## 16.2 PSICOLOGÍA

**Objetivo:**
Brindar atención psicológica profesional a personas y familias que requieran orientación, evaluación, intervención terapéutica o acompañamiento emocional, contribuyendo a su bienestar integral.

**Procedimiento:**

1. Recepción de solicitud o canalización.
2. Registro del usuario.
3. Apertura de expediente psicológico.
4. Entrevista inicial.
5. Valoración psicológica.
6. Elaboración de diagnóstico psicológico.
7. Diseño del plan de intervención.
8. Atención terapéutica y seguimiento.
9. Evaluación de avances.
10. Alta terapéutica o canalización especializada.
11. Cierre de expediente.

Responsable: **LIC. JESSICA SUGEY SANCHEZ CASTILLO**
Psicólogo(a) del Sistema DIF Municipal.

**Documentos:**
• Solicitud de atención.
• Expediente psicológico.
• Historia clínica psicológica.
• Consentimiento informado.
• Notas de evolución.
• Reporte de seguimiento.
• Formato de alta o canalización.

**Indicadores:**
• Número de consultas psicológicas otorgadas.
• Número de expedientes integrados.
• Número de usuarios atendidos.
• Número de altas terapéuticas.
• Número de canalizaciones realizadas.
• Nivel de satisfacción del usuario.

## 16.3 PROCURADURÍA MUNICIPAL DE PROTECCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

**Objetivo:**

Garantizar la protección, restitución y respeto de los derechos de niñas, niños y adolescentes mediante la atención oportuna de reportes y casos de vulneración de derechos.

**Procedimiento:**

1. Recepción de reporte o denuncia.
2. Registro del caso.
3. Apertura de expediente.
4. Entrevista y valoración inicial.
5. Investigación y recopilación de información.
6. Determinación de medidas de protección.
7. Coordinación interinstitucional.
8. Seguimiento del caso.
9. Evaluación de restitución de derechos.
10. Cierre del expediente.

Responsable: **LIC. JOSE LEON CRUZ ESTRADA**
Procurador(a) Municipal de Protección de NNA.

**Documentos:**
• Reporte o denuncia.
• Acta circunstanciada.
• Expediente de protección.
• Entrevistas y comparecencias.
• Oficios de canalización.
• Medidas de protección.
• Informe de seguimiento.

**Indicadores:**
• Número de reportes recibidos.
• Número de expedientes integrados.
• Número de medidas de protección emitidas.
• Número de canalizaciones realizadas.
• Número de casos concluidos.
• Tiempo promedio de atención.

## 16.4 COORDINACIÓN ALIMENTARIA

**Objetivo:**

Administrar y operar los programas alimentarios del DIF, garantizando una distribución eficiente y transparente de los apoyos alimentarios.

**Procedimiento:**

1. Recepción de solicitudes.
2. Integración y validación de documentos.
3. Aplicación de criterios de elegibilidad.
4. Integración del padrón de beneficiarios.
5. Programación de entregas.
6. Recepción y control de insumos.
7. Distribución de apoyos alimentarios.
8. Registro de entrega.
9. Seguimiento y actualización del padrón.
10. Elaboración de reportes.

Responsable: **JULIA PEREZ SALAS**
Coordinador(a) Alimentario.

**Documentos:**
• Solicitud de incorporación.
• Padrón de beneficiarios.
• Acta de entrega-recepción.
• Control de inventario.
• Registro de distribución.
• Reportes mensuales.

**Indicadores:**
• Número de beneficiarios registrados.
• Número de despensas entregadas.
• Cobertura de atención.
• Número de entregas realizadas.
• Control de inventarios.
• Nivel de satisfacción de beneficiarios.

## 16.5 ENFERMERÍA

**Objetivo**:
Proporcionar atención básica de salud, orientación preventiva y seguimiento de usuarios que requieran servicios de enfermería y medicamentos.

**Procedimiento:**

1. Recepción del usuario.
2. Registro de atención.
3. Valoración inicial.
4. Toma de signos vitales.
5. Atención básica de enfermería.
6. Orientación preventiva.
7. Canalización médica cuando corresponda.
8. Registro de atención otorgada.
9. Seguimiento del usuario.
10. Archivo del expediente.

Responsable: **LIC. ENRIQUE DEL ANGEL JIMENEZ**
Enfermero(a) del Sistema DIF Municipal.

**Documentos:**
• Registro de atención.
• Hoja de control de pacientes.
• Bitácora de servicios.
• Formato de referencia médica.
• Reportes de actividades.

**Indicadores:**
• Número de consultas otorgadas.
• Número de pacientes atendidos.
• Número de canalizaciones médicas.
• Número de acciones preventivas realizadas.
• Tiempo promedio de atención.
• Nivel de satisfacción del usuario.

## 16.6 MÓDULO INAPAM

**Objetivo:**

Brindar orientación y apoyo a las personas adultas mayores para la obtención de beneficios y servicios derivados de la credencial INAPAM.

**Procedimiento:**

1. Recepción de documentación para formar parte del Club del Adulto Mayor
2. Registro del solicitante.
3. Elaboración de expediente.
4. Orientación sobre beneficios y programas.
5. Actualización de registros.
6. Archivo de expediente.

Responsable: **YULI ITAII ORTIZ CRUZ**
Encargado(a) del Módulo INAPAM.

**Indicadores:**.
• Número de personas adultas mayores atendidas.
• Número de orientaciones proporcionadas.
• Expedientes integrados.
• Nivel de satisfacción de usuarios.

## 16.7 UNIDAD BÁSICA DE REHABILITACIÓN (UBR)

**Objetivo:**
Proporcionar servicios de rehabilitación física y terapéutica a personas con discapacidad temporal o permanente.

**Procedimiento:**

1. Recepción del usuario.
2. Registro y apertura de expediente.
3. Valoración inicial.
4. Elaboración del plan terapéutico.
5. Programación de sesiones.
6. Aplicación de terapias.
7. Evaluación periódica.
8. Revaloración.
9. Alta terapéutica o canalización.
10. Cierre de expediente.

Responsable: **LIC. YOANNA ISABELLA ZAMORA LEAL**
Encargado(a) de la UBR / Terapeuta Físico.

**Documentos:**

- Solicitud de atención.
- Expediente clínico.
- Hoja de valoración.
- Plan terapéutico.
- Control de asistencia.
- Notas de evolución.
- Reporte de alta.

**Indicadores:**

- Número de pacientes atendidos.
- Número de terapias realizadas.
- Número de expedientes integrados.
- Porcentaje de mejoría funcional.
- Número de altas terapéuticas.
- Nivel de satisfacción del usuario.

## 16.8 ÁREA DE SALUD

**Objetivo:**
Promover acciones preventivas y de atención básica en salud que contribuyan al bienestar de la población vulnerable del municipio.

Responsable: **LIC. GRECIA AIMEE RIVERA MERAZ**
Dirección de Salud (a) del Sistema DIF Municipal.

**Funciones:**

- Coordinar campañas de salud preventiva.
- Gestionar jornadas médicas y brigadas comunitarias.
- Impulsar programas de prevención de enfermedades.
- Coordinar acciones con instituciones del sector salud.
- Promover la educación para la salud.
- Dar seguimiento a programas de atención médica comunitaria.
- Integrar estadísticas e informes de salud municipal

## 16.9 COMUNICACIÓN SOCIAL

**Objetivo:**
Difundir las acciones, programas, servicios y resultados del Sistema DIF Municipal, fortaleciendo la comunicación institucional y el vínculo con la ciudadanía.

Responsable: **LAE. RAUL AVENDAÑO FLORES**
Comunicación Social del Sistema DIF Municipal.

**Funciones:**

- Diseñar estrategias de comunicación institucional.
- Administrar redes sociales oficiales.
- Elaborar material gráfico e informativo.
- Coordinar la cobertura de eventos y actividades.
- Difundir campañas de asistencia social.
- Mantener relación con medios de comunicación.
- Elaborar boletines, comunicados y contenido institucional

# ORGANIGRAMA
## DEL SISTEMA MUNICIPAL DIF NARANJOS AMATLÁN, VERACRUZ
## ADMINISTRACIÓN 2026–2029

