MANUAL DE PROCEDIMIENTOS 2022
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA.

Contenido

1.- INTRODUCCIÓN……2

2.- POLÍTICA DE CALIDAD, MISIÓN Y VISIÓN
……3

3.- MAPA DE INTERACCIÓN ENTRE PROCESOS……4

Procesos

4.- GESTIÓN DE APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL……5

5.- PROGRAMA DE ATENCIÓN PARA LOS ADULTOS MAYORES……12

6.- PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA FAMILIAR……..17

7.- SERVICIOS INTEGRALES DE SALUD……...23

8.- ASESORÍA JURÍDICA DIVERSA……...37

9.- SALUD Y BIENESTAR COMUNITARIO……42

10.- ATENCIÓN A ADULTOS EN PLENITUD Y POBLACIÓN VULNERABLE…45

11.- ASISTENCIA, RESGUARDO Y ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA Y MALTRATO CASA CARACOL……52

12.- ESTÍMULOS DE CANASTA BÁSICA……59

13.- DESAYUNOS ESCOLARES……65

14.- ASISTENCIA SOCIAL ALIMENTARIA EN LOS PRIMEROS 1000 DIAS DE VIDA A SUJETOS VULNERABLES……..……..73

15.- ASISTENCIA SOCIAL ALIMENTARIA A PERSONAS DE ATENCIÓN PRIORITARIA……..80

16.- COMEDOR COMUNITARIO……87

17.- ELABORACIÓN Y PAGO DE NÓMINA……..92

18.- SERVICIOS GENERALES Y MANTENIMIENTO……97

19.- ACTIVIDADES DEL VOLUNTARIADO……104

20.-SISTEMA DE ADQUISICIONES……109

21.-ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS……112

22.- DIRECTORIO DE PROCESOS……122

23.- VALIDACIÓN……123

1. INTRODUCCIÓN

El DIF Municipal Colima, en cumplimento con los requisitos solicitados por la Norma ISO 9001:2008, define los procedimientos necesarios para el control y operación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) incluidos los registros que muestran evidencia de su implementación.

2. PROPÓSITO

Definir los criterios y estandarizar las actividades para:

- La elaboración de los documentos del Sistema de Gestión;
- El control de los registros de calidad,
- La planificación, preparación, ejecución de los Procesos Operativos y de Gestión del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Controlar y prevenir el uso de producto no conforme.
- El análisis de causas y generación de acciones correctivas y preventivas para solucionar las problemáticas que se presenten durante el desarrollo de los procesos de los Programas Asistenciales.

3. ALCANCE

Este documento aplica para los procesos Operativos y de Gestión que permiten el desarrollo de las actividades de apoyo y actividades de gestión del SGC del DIF Municipal Colima.

4. POLÍTICAS INTERNAS

4.1. Elaboración y Control de Documentos

4.1.1. La jerarquía de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe ser como sigue:

- Manual de Procedimientos de Operativos y de Gestión
- Mapas de Proceso
- Formatos Operativos

4.1.2. Los documentos deben ser creados y modificados solamente por el Director (a) General, Director Administrativo o Coordinador de Departamento.

4.2 El DIF Municipal Colima a través de los responsables de las Direcciones y Coordinaciones, se segura de que se aplican los métodos de medición de los procesos que forman parte del SGC y cuando es aplicable su medición.

A través de este seguimiento, se demuestra la capacidad para alcanzar los resultados planificados, se llevan a cabo acciones preventivas, correctivas y de mejora según convenga a la Institución para asegurar la conformidad del servicio.

5. POLÍTICA DE CALIDAD

Es Política de Calidad del DIF Municipal Colima, proporcionar a la población en situación de vulnerabilidad, servicios de asistencia social, a través de una gestión pública eficiente, humana, transparente, innovadora y sustentable que permita mejorar la calidad de vida de las familias del municipio.

6. MISIÓN

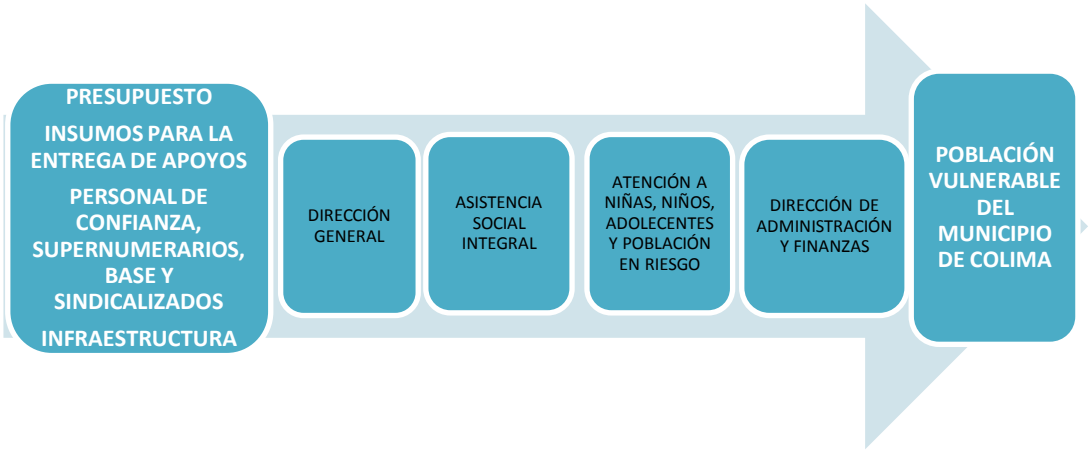
Fortalecer el desarrollo integral de las familia del municipio de Colima, mediante una administración eficiente y comprometida con el beneficio de las personas; sustentada en la gestión de recursos, sumando esfuerzos entre instituciones y asociaciones, logrando así beneficiar a las personas en situación vulnerable, teniendo como resultado elevar la calidad de vida y el bienestar social.

7. VISIÓN

El DIF Municipal es un organismo descentralizado del H. Ayuntamiento de Colima, que contribuye a mejorar la calidad de vida y el bienestar social de las familias de nuestro municipio, con resultados competitivos, cercanos a la población vulnerable de las colonias y comunidades, con atención profesional, sensible y humanista, de buenas prácticas administrativas y valores éticos, dando prioridad en la atención a la población vulnerable de nuestro municipio.

8. MAPA DE INTERACCIÓN ENTRE PROCESOS

8.1 MAPA GENERAL.



8.2 PROCESOS OPERATIVOS

ASISTENCIA SOCIAL INTEGRAL

- ☐ **ASISTENCIA SOCIAL**
- ☐ **PROGRAMAS ALIMENTARIOS**
- ☐ **ASISTENCIA MÉDICA**
- ☐ **ASISTENCIA JURÍDICA**

ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS, ADOLECENTES Y POBLACIÓN EN RIESGO

- ☐ **PROGRAMA DE ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN RIESGO PANNAR**
- ☐ **CENTRO DE ASISTENCIA, RESGUARDO Y ATENCIÓN CASA CARACOL**

8.3 PROCESOS DE GESTIÓN



1303-IT-01 Gestión de Apoyos de Asistencia Social

1. OBJETIVO

1.1 Fomentar la participación ciudadana en la autogestión de recursos para obtener los apoyos de asistencia social solicitados por la población vulnerable del Municipio de Colima, con el fin de mejorar sus condiciones de vida.

2. ALCANCE

2.1 Dirección General, Coordinación de Asistencia Social, Dirección de Administración y Finanzas.

3. RESPONSABLE

3.1 Coordinadora del Dpto. Asistencia Social

3.2 Trabajadora Social

3.3 Secretaria del Departamento y Responsable del Proceso

4. DEFINICIÓN

4.1 **Estudio Socioeconómico**: recopilación de datos personales que se obtienen de la entrevista con el solicitante en visita domiciliaria o en la institución.

4.2 **Diagnóstico:** es el procedimiento derivado del análisis de los datos obtenidos en la entrevista con el usuario, por medio del cual se identifica el grado de vulnerabilidad y su situación socioeconómica.

5. REFERENCIA

5.1. Decreto 226, creación del DIF Municipal como Organismo Descentralizado,

5.2. Ley Federal de Asistencia Social,

5.3. Ley del Sistema Estatal de Asistencia Social para el estado de Colima Decreto 597,

5.4. Reglamento del Gobierno Municipal del DIF Municipal Colima,

5.5. Norma ISO 9001:2008

6. POLÍTICAS.

6.1. El solicitante deberá presentar copia de la documentación requerida para el trámite del apoyo solicitado.

6.2. El solicitante deberá acreditar su residencia en el Municipio de Colima, mediante copia de documento oficial.

6.3. La autorización y fecha programada para la entrega de los apoyos se establecerá conforme al análisis del presupuesto disponible.

6.4. Una vez establecida la fecha de entrega del apoyo solicitado el usuario cuenta con diez días hábiles para su recepción, en caso de no ser así el apoyo se cancela automáticamente.

6.5. En los casos referidos por instrucciones de la Dirección General, se realizará el trámite con base en indicaciones específicas.

6.6. Los expedientes de los usuarios tienen vigencia de un año, posterior a esta fecha requiere de actualización.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Paso	Actividad	Documento de Trabajo
Trabajadora Social	1	1.1 Revisar y organizar sus herramientas de trabajo: • Casos pendientes. • Anotaciones de la Bitácora de servicios	Bitácora 1303-TS-RG-05

Personal en turno	2	Para la atención al usuario: 2.1 Saludar al usuario y brindar la información correspondiente al apoyo solicitado: a) Copia de la credencial de Elector del Beneficiario b) Copia de la CURP, comprobante de domicilio actual c) copia del Documento que justifique la solicitud.	Guía de requisitos 1303-TS-GI-01
Trabajadora Social	3	3.1 Atender al solicitante y determinar el tipo de atención requerida: Apoyo de única ocasión o Apoyo Subsecuente. Apoyo de única ocasión 3.2 La Trabajadora Social que brinda el servicio registra en la Bitácora la solicitud y solicita autorización para entregar el apoyo. 3.3 Ya autorizada la entrega del apoyo se elabora el recibo correspondiente y se solicita la firma del beneficiario.	Catálogo de estudio socioeconómico 1303-TS-RG-02 Estudio socioeconómico 1303-TS-RG-01 Tabulador 1303-TS-RG-09 Bitácora 1303-TS-RG-05

		3.4 Se registra el apoyo otorgado en Bitácora con la fecha en que el beneficiario recibe el apoyo. Apoyo Subsecuente 3.5 Se recibe la documentación solicitada y se Consulta el catálogo de estudio S.E. para verificar el registro del solicitante, si no existe registro del usuario o en caso de requerir actualizar los datos, se realiza el Estudio Socioeconómico y se tramita el apoyo con base en el Tabulador. Se registra el caso en Bitácora notificando al solicitante que se le dará aviso vía telefónica del monto y fecha de entrega.	
Operativo de Trabajo Social y Coordinadora del Área	4	4.1 Se deriva el expediente del solicitante a la Coordinación del departamento para su valoración y asignación del monto autorizado.	

Trabajadora Social	5	Para otorgar el Apoyo: 5.1 Se realiza el llenado del recibo de apoyo social, describiendo el concepto o tipo de apoyo, el número de caso, beneficiarios, paquetes entregados y número de piezas que integran el apoyo, se solicitará la firma del usuario al recibirlo y de quien lo entrega. 5.2 Se registra el apoyo otorgado en la Bitácora con la fecha en que el beneficiario recibe el apoyo. 5.3 En caso de que el usuario requiera de otra atención o no pertenezca al Municipio de Colima, se brindará la orientación o se llenará la hoja de canalización si así se requiere.	Recibo de apoyo Social 1303-TS-RG-04 Bitácora 1303-TS-RG-05 Hoja de Canalización DOC. EXTERNO o trámite realizado vía telefónica
Responsable del Proceso	6	Para la retroalimentación de los usuarios 6.1 Solicitar la aplicación de encuestas a los usuarios del Servicio de entrega de Apoyos Asistenciales para dar seguimiento de la satisfacción de los usuarios del servicio.	Encuesta de Asistencia Social 1303-TS-RG-07

		6.2 Solicitar a la Dirección de Administración y Finanzas la disponibilidad de vehículos por medio de Requisición de servicios, anexando la Programación semanal de vehículos.	Requisición de servicios 1303-SGM-RG-06 Programación semanal de vehículos 1303-TS-RG-13
Responsable del Proceso	7	7.1 Elaborar Informe mensual de Trabajo Social. Concentrar la información para realizar el informe mensual de Trabajo Social. 7.2 Mantener actualizado el respaldo electrónico y la correspondencia del Departamento.	Informe Mensual 1303-TS-RG-06
Responsable del Proceso	8	8.1 Con los resultados obtenidos, la Coordinación de Asistencia Social y la Responsable del Plan de Calidad evalúan el desempeño del proceso para la identificación de oportunidades de mejora, entregando periódicamente la información al responsable del SGC y MC.	Matriz de Análisis de Datos 0403-SGR-RG-09 Seguimiento y Medición del Proceso 0403-SGC-RG-27

8.- REGISTROS/ANEXOS

Codificación	Nombre del Registro	Responsable de Conservarlo
1303-TS-RG-01	Estudio Socioeconómico	Trabajadora Social
1303-TS-RG-02	Catálogo de Estudio Socioeconómico	Trabajadora Social
1303-TS-RG-03	Vale	Secretaria
1303-TS-RG-04	Recibo de Apoyo Social	Trabajadora Social
1303-TS-RG-05	Bitácora de Registro de Solicitudes de Apoyo de Asistencia Social	Trabajadora Social
1303-TS-RG-06	Informe Mensual	Secretaria
1303-TS-RG-07	Encuesta de Asistencia Social	Secretaria
1303-TS-RG-09	Tabulador	Trabajadora Social
1303-TS-RG-10	*Concentrado de Resultados* Mensuales	Trabajadora Social
1303-TS-RG-13	Programación Semanal de Vehículos	Secretaria

Mtra. Himelda Meraz Sánchez
Directora General
Responsable del SGC
Aprobó

LTS. Jesús Mojica López
Responsable del Proceso
Emitió

1303-IT-10 Programa de atención para los Adultos Mayores

1. OBJETIVO

1.1 Fomentar en el adulto mayor de 60 años actividades que permitan mejorar su salud de manera integral, contribuyendo a elevar su autoestima y su desarrollo como individuo productivo.

2. ALCANCE

2.1 Dirección General, Coord., de Asistencia Social, Dirección de Administración y Finanzas.

3. RESPONSABLE

3.1 Coordinadora de Atención a Adultos en Plenitud y Población Vulnerable.

3.2 Encargada del Programa de atención para los Adultos Mayores, responsable del proceso.

3.3 Personal auxiliar del Programa de Atención para los Adultos Mayores.

4. DEFINICIÓN

4.1 **Adulto Mayor:** Este término o nombre que reciben quienes pertenecen al grupo etéreo que comprenden personas que tienen 60 o más años de edad.

4.2 **Terapia Ocupacional:** "El arte y la ciencia de dirigir la respuesta del hombre a la actividad seleccionada para favorecer y mantener la salud, cuyo fin es prevenir, mantener y restaurar el estado físico, mental y social del individuo.

5. REFERENCIA

5.1 Decreto 226, creación del DIF Municipal como Organismo Descentralizado.

5.2 Ley de Asistenta Social Estatal.

5.3 Constitución Política del Estado Libre y Soberano: Artículo 1.

5.4 Plan Estatal de Desarrollo.

5.5 Ley Nacional de Asistencia Social.

5.6 Ley de los Derechos de las Personas Adultos Mayores.

5.7 Ley Nacional de Salud.

5.8 Norma ISO 9001:2008.

6. POLITICAS.

6.1 Las actividades especiales fuera del horario establecido para las sesiones, deberán estar respaldadas por los Instructores a cargo de la clase, así como del personal encargado de los Centros de Convivencia de la siguiente forma: para los Instructores de los talleres queda implícito en las responsabilidades adquiridas al aceptar los términos del contrato de prestación de servicios, para el personal sindicalizado o de base será sujeto a las disposiciones y acuerdos con su jefe inmediato.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Paso	Actividad	Documento de Trabajo
Responsable del Proceso	1	1.1-Revisar la Programación Semanal de Actividades de los Centros de Convivencia de la tercera Edad	Programación Semanal de Actividades de los Centros de Convivencia de la Tercera Edad
Responsable del Proceso	2	2.1-Se realiza la actualización del registro de asistencia y se imprime el formato para la toma de asistencia : ▪ Lista de Asistencia	Listas de Asistencia 1303-PAAM-RG-04
Responsable del Proceso	3	PARA LA ATENCION A LOS USUARIOS: 3.1-Solicitar al interesado la Documentación; con la información proporcionada por el solicitante se llena la cédula de identificación personal, y se solicita al área médica el llenado del apartado correspondiente a la historia clínica.	Cedula de Identificación 1303-PAAM-RG-01

Responsable del Proceso	4	4.1-Informar al solicitante las opciones de talleres o actividades disponibles en el grupo al que se está integrando y los horarios de atención.	Información verbal
Responsable del Proceso	5	5.1-Integrar el Expediente del Adulto Mayor y Registrar al interesado en el Padrón de Grupo y en la Lista de Asistencia para llevar un control de las personas que acuden a los Talleres	Expedientes de los Beneficiarios 1303-PAAM-RG-02 Padrón de Beneficiarios 1303-PAAM-RG-03 Listas de Asistencia 1303-PAAM-RG-04
Instructor	6	PARA LA ATENCIÓN DE LOS GRUPOS: 6.1- Solicitar mensualmente los vehículos para el servicio de transporte para los grupos. 6.2-Preparar el espacio acondicionando en base a la actividad a desarrollar: Colocar sillas y tablones o equipo de sonido o despejar el área para actividades de acondicionamiento físico. 6.3-Hacer la toma de Lista de Asistencia. 6.4- Hacer el registro de las actividades del día en la Bitácora.	MEMORANDUM Listas de Asistencia 1303-PAAM-RG-04 Bitácora Programa de atención para los Adultos mayores 1303-PAAM-RG-11

Responsable del Proceso	7	7.1-Supervisar constantemente a los grupos, teniendo presencia permanente durante su estancia en el centro con base en las actividades semanales. 7.2-Reportar las incidencias en el Informe Mensual	Informe de Actividades del Programa de Atención para los Adultos Mayores 1303-PAAM-RG-07
Responsable del Proceso	8	8.1-Recabar la información generada en el periodo, para la elaboración del Informe Mensual de Actividades del Programa	Informe de Actividades del Programa de Atención a los Adultos Mayores 1303-PAAM-RG-07 Bitácora Programa de atención para los Adultos mayores 1303-PAAM-RG-11
Responsable del Proceso	9	9.1-Solicitar previo al inicio del ciclo escolar la elaboración y firma de contrato de servicios para los Pagos de Profesores, considerando para ello el calendario semanal de actividades autorizado.	MEMORANDUM
Responsable del Proceso	10	10.1-Elaborar el Informe de Actividades del Programa de Atención a los Adultos Mayores	Informe de Actividades del Programa de Atención a los Adultos Mayores 1303-PAAM-RG-07

Profesor de Cada Grupo	11	11.1-Como una forma de conocer las opiniones de los integrantes de los *Centros de Convivencia*, mensualmente la Coordinadora del Área solicita al área de Gestión de la Calidad la aplicación de Encuestas de Satisfacción.	*Encuestas de* Satisfacción 1303-PAAM-RG-08

8.- REGISTROS/ANEXOS

Codificación	Nombre del Registro	Responsable de Conservarlo
1303-PAAM-RG-01	Cédula De Identificación Personal	Responsable del Proceso
1303-PAAM-RG-02	Expediente Del Adulto Mayor	Responsable del Proceso
1303-PAAM-RG-03	Padrón De Beneficiarios	Responsable del Proceso
1303-PAAM-RG-04	Lista De Asistencia	Responsable del Proceso
1303-PAAM-RG-07	Informe Mensual De Actividades Del Programa	Responsable del Proceso
1303-PAAM-RG-08	Encuesta	Responsable del Proceso
1303-PAAM-RG-09	Programa Semanal De Actividades De Los Centros De Convivencia	Responsable del Proceso
1303-PAAM-RG-11	Bitácora Programa De Atención Para Los Adultos Mayores	Responsable del Proceso

Mtra. Himelda Meraz Sánchez
Directora General
Responsable del SGC
Aprobó

C. Sandra Cárdenas García
Responsable del Proceso
Emitió

DIF MUNICIPAL COLIMA

1303-IT-12 Programa de Atención a la Violencia Familiar

1. OBJETIVO

1.1 Garantizar una atención integral a mujeres que viven violencia familiar y soliciten el apoyo del DIF Municipal Colima, como una forma de contribuir a la sana convivencia y los valores.

2. ALCANCE

2.1 Dirección General, Coordinación de Departamento de Asistencia Social, Departamento Jurídico, Área Médica y Dirección de Administración y Finanzas.

3. RESPONSABLE

3.1Coordinadora de Trabajo Social

3.2 Responsable del Procesos de Atención a la violencia familiar

3.3 Auxiliar para la operación del programa

3.4 Psicóloga del Área Médica.

4 DEFINICIÓN

4.1 **Violencia familiar o de Género:** La violencia de género, es considerada a nivel mundial como una de las transgresiones a los derechos humanos de las mujeres que representa el mayor impacto a su salud física y emocional, a sus familias y sociedad.

4.2 **CEPAVI:** Consejo Estatal para la Prevención y Atención a la Violencia familiar.

5 REFERENCIA

5.1 Decreto 226, creación del DIF Municipal como Organismo Descentralizado

5.2 Ley para la Prevención y Atención a la Violencia Intrafamiliar. (Ley PAVI), art. 8 fracción 14 de esta ley forma la parte la red interinstitucional.

5.3 Nuevo Código Civil para el Estado de Colima

5.4Norma ISO 9001:2008

.

6. POLITICA

6.1 Para la protección de la confidencialidad de los datos proporcionados por las asistentes a los Grupos de Autoayuda, las personas de nuevo ingreso firmará una Carta compromiso en donde se señala la normatividad del servicio.

7 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Paso	Actividad	Documento de Trabajo
Responsable del Proceso de Atención a la violencia intrafamiliar	1	1.1.- Revisar y organizar la Agenda de trabajo: • Usuarios Citados • Programa de Actividades de los Grupos de Autoayuda • Actualización de Expedientes Individuales. 1.2.- Enviar oficios a las Primarias y Secundarias, dirigidos a los Directores de los Planteles Escolares solicitando el apoyo y las facilidades para brindar pláticas informativas con Temas de Prevención a la violencia intrafamiliar a los Padres de Familia.	Bitácora de Citas del MAVI 1303-MAVI-RG-03 Programa Operativo Anual Programa de Atención a la Violencia intrafamiliar Expediente Individual MAVI

Responsable del Proceso de Atención a la violencia intrafamiliar	2	Para la atención las mujeres citadas: 2.1 Entrevistar a la solicitante llenando el Formato de Entrevista Inicial, la Cédula de identificación personal y la entrevista de CEPAVI., aplicando la Técnica Afectiva Conductual para lograr la confianza de la usuaria para expresar su experiencia de vida. 2.2 Citar a la usuaria al Grupo de Autoayuda que le corresponda, señalando los requisitos para asistir a la Terapia de grupo: REQUISITOS: ➢ Asistir puntualmente el día y la hora de la cita. ➢ No llevar niños ➢ Asistir con ropa cómoda ➢ Llevar una toalla y calcetas 2.3 Con base en los datos y la observación la Especialista elabora el Diagnóstico Individual, clasificando el tipo de violencia que refiere la usuaria y la detectada por la Especialista.	Entrevista Inicial 1303-MAVI-RG-02 ENTREVISTA (Documento Externo) Información verbal

Responsable del Proceso de Atención a la violencia Intrafamiliar	3	PARA LAS SESIONES DE LOS GRUPOS DE AUTOAYUDA. 3.1 La Especialista da a conocer la duración del proceso grupal y la temática de las 15 sesiones. 3.2 Se inicia con el Registro de Asistencia y una dinámica de presentación y se procede al desarrollo del primer tema. 3.3 Al término de la sesión se aplica una encuesta para conocer la opinión de las usuarias. 3.4 En caso de ser necesario, de manera individual se orientará a la mujer violentada para acudir a recibir la atención especializada de Psicológica, Médica, de Asistencia Social o Legal 3.5 Al término del Proceso del Grupo (15 sesiones), se realiza un convivio al cual asisten Autoridades del DIF Municipal, del CEPAVI, H Ayuntamiento de Colima; etc., quienes toman las testimonios de la experiencia del grupo y personales. 3.6 Las usuarias reciben una constancia de Asistencia al Grupo de Autoayuda, misma que tiene valor legal para los trámites que la usuaria decidan efectuar ante el CEPAVI o Ministerio Público y Depto. Jurídico.	Encuesta 1303-MAVI-RG-05 Hoja de Canalización 1303-MAVI-RG-07 CONSTANCIA (Documento Oficial)

Responsable del Proceso de Atención a la violencia Intrafamiliar	4	PARA LA PREVENCION A LA VIOLENCIA FAMILIAR 4.1 Con base en la respuesta obtenida de los planteles escolares, se programa la Plática, notificando por escrito fecha, hora, duración y el Tema a desarrollar. 4.2 Llenar una lista de asistencia del grupo que recibió la asesoría y solicitar al Director del Plantel la Firma el Reporte de Pláticas. 4.3 Recibir la solicitud para impartir temas de prevención a la violencia Intrafamiliar de los diferentes Programas del DIF Municipal Colima, solicitando al término la firma del Reporte de Pláticas por parte del solicitante.	Lista de Asistencia a Pláticas de Prevención a la Violencia Familiar 1303-MAVI-RG-08 Reporte de Pláticas 1303-MAVI-RG-09
Responsable del Proceso de Atención a la violencia Intrafamiliar	5	5.1 Elaborar el Informe mensual De actividades. Concentrar las encuestas obtenidas en las sesiones realizadas en el mes, para entregar a la Responsable de la comisión para la Evaluación de la satisfacción del usuario. 5.3 Evaluar el porcentaje de cumplimiento con base en el indicador de medición, concentrando el resultado en el Registro Mandatorio 0403-SGC-RG-27 5.4 Actualizar trimestralmente la lista Maestra de Plan de Calidad. 5.5 Al término de cada Grupo de Autoayuda enviar la información y expedientes requeridos por el CEPAVI.	Informe de Actividades Mensuales del MAVI 1303-MAVI-RG-06 Seguimiento y Medición del Proceso 0403-SGC-RG-27

8.- REGISTROS/ANEXOS

Codificación	Nombre del Registro	Responsable de Conservarlo
1303-MAVI-RG-01	Registro y control de asistencia	Responsable del Proceso
1303-MAVI-RG-02	Entrevista Inicial	Responsable del Proceso
1303-MAVI-RG-03	Bitácora de Citas del MAVI	Responsable del Proceso
1303-MAVI-RG-04	Directorio de Personas Entrevistadas	Responsable del Proceso
1303-MAVI-RG-05	Encuesta	Responsable del Proceso
1303-MAVI-RG-06	Informe Mensual MAVI	Responsable del Proceso
1303- MAVI-RG-07	Hoja de Canalización.	Responsable del Proceso
1303-MAVI-RG-08	Lista de Asistencia a Pláticas de Prevención a la Violencia Familiar	Responsable del Proceso
1303-MAVI-RG-09	Reporte de Pláticas	Responsable del Proceso

Mtra. Himelda Meraz Sánchez
Directora General
Responsable del SGC
Aprobó

Licda. Alma Delia Hernández Ávalos
Responsable del Proceso
Emitió

1303-IT-02 Servicios Integrales de Salud

1. OBJETIVO

1.1 Contribuir en mejorar y establecer el estado de salud de las personas vulnerables de la zona rural y urbana del municipio de Colima, otorgando servicios preventivos e incertivos integrales de calidad.

2. ALCANCE

2.1 Dirección General, Área Médica, Departamento de Recursos Humanos, Materiales y Financieros, Comité de Evaluación del SGC del DIF Municipal Colima.

3. RESPONSABLE

3.1 Coordinador del Área Médica

3.2 Médico General

3.3 Asistente Médico

3.4 Responsable del proceso.

4. DEFINICIÓN

4.1 Signos vitales: Mediciones de las funciones más básicas del cuerpo. Los cuatro signos vitales principales que los médicos y los profesionales de salud monitorizan de forma rutinaria son los siguientes: presión arterial, frecuencia cardiaca (respiraciones), pulso y temperatura del cuerpo

4.2 Diagnóstico: Es el procedimiento derivado del análisis de los datos obtenidos en el interrogatorio, observación y exploración del paciente por el cual se identifica una enfermedad derivada

4.3 Hoja diaria del médico: Es la hoja que se utiliza para reportar las actividades del día, o bien para informar las de varios días, este documento es llenado por el médico responsable.

5. REFERENCIA

Documento controlado por el DIF Municipal Colima; prohibida su reproducción total o parcial

5.1 Decreto 226, creación del DIF Municipal como Organismo Descentralizado

5.2 Ley General de Salud

5.3 Ley Estatal de Salud

5.4. Norma ISO 9001:2008

6. POLÍTICAS

6.1 El Médico proporcionará el tratamiento inicial al usuario, con base en las existencias de medicamento en consultorio o en la Botica del DIF Municipal Colima.

6.2 El personal que atiende en los consultorios de la Institución aplicará criterios de exención de cuota de recuperación en caso de ser necesario de acuerdo al nivel socioeconómico del usuario.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

CONSULTA MÉDICA GENERAL			
Responsable	**Paso**	**Actividad**	**Documento de Trabajo**
Asistente médico	1	.Revisar y organizar sus herramientas de trabajo : • Instrumentos médicos: termómetro, estetoscopio, baumanómetro, glucómetro. • Registros.	
Asistente médico	2	Saludar amablemente al usuario y tomar signos vitales: 1. Presión arterial 2. Temperatura corporal 3. Frecuencia respiratoria 4. Pulso Registrando los resultados en una nota provisional que entregará al médico.	

Médico general	3	Registra al paciente anotando : • Nombre • Domicilio • Edad • Signos vitales.	Hoja Diaria del Médico 1303-AM-RG-35
Médico general	4	Pacientes de primera vez: Realizar sin excepción Historia Clínica por paciente. Realizar diagnóstico con base a la sintomatología referido por el usuario y expedir receta médica. Anexar comentarios de sintomatología y diagnóstico en el apartado de notas de evolución dentro de la Historia Clínica. Paciente subsecuente: Buscar su expediente, corroborar y si es necesario actualizar datos personales del paciente. Realizar diagnóstico con base a la sintomatología referida por el usuario. Anexar comentarios de sintomatología y diagnóstico en el apartado de notas de evolución.	. Historia Clínica Médica 1303-AM-RG-04

Médico general	5	Elabora receta de tratamiento en base al diagnóstico y pregunta al paciente si tiene alguna duda. En caso de que el medicamento se tenga en existencia, se lo proporciona al paciente como tratamiento inicial	Receta médica 1303-AM-RG-02
Asistente médico	6	Elabora el recibo de cuota de recuperación y lo registra en el control de cuotas semanal. Si el usuario del servicio no cuenta con el recurso para cubrir la cuota de recuperación de hace su registro en el Concentrado de pacientes exentos de pago de única vez	Recibo de cuota de recuperación 1303-AM-RG -03 Control de cuotas semanal 1303-AM-RG-23 Concentrado de pacientes exentos de pago de única vez 1303-AM-RG-01
Médico general	7	Concentra las actividades realizadas en el mes elaborando el informe mensual integral de unidades de salud	Informe mensual integral de unidades de salud 1303-AM-RG-05
Asistente médico.	8	Revisa el material de consulta periódicamente. En caso de requerir material de consulta, se solicita su compra por medio de la hoja de requerimiento firmando de recibido a su entrega el recibo de material.	Recibo de material 1303-AM-RG-19

Médico general	10	Realizar la revisión de los resultados del informe mensual general para analizar el cumplimiento de indicadores del servicio.	Receta médica 1303-AM-RG-02 Hoja Diaria Del Médico 1303-AM-RG-32

CONSULTA DENTAL			
Responsable	**Paso**	**Actividad**	**Documento de Trabajo**
Asistente dental	1	Revisar y organizar material de trabajo. Lavar y esterilizar el instrumental de trabajo utilizado en el día, posteriormente guardarlo en su espacio correspondiente. Mantener limpia la unidad dental (sillón, mesa de trabajo, escupiera).	
Asistente dental	2	Saludar amablemente al usuario y tomar sus datos para agendar cita u otorgar fichas para pasar a consulta.	
Odontólogo	3	Registra al paciente anotando : • Nombre • Domicilio • Edad • Signos vitales.	Hoja diaria de odontología 1303-AM-RG-32

Odontólogo	4	Pacientes de primera vez: Realizar sin excepción Historia Clínica por paciente. Realizar diagnóstico con base a la sintomatología referido por el usuario y realizar un plan de tratamiento y presupuesto. Anexar comentarios de sintomatología y diagnóstico en el apartado de notas de evolución dentro de la Historia Clínica. Paciente subsecuente: Buscar su expediente. Corroborar y si es necesario actualizar datos personales del paciente. Realizar diagnóstico con base a la sintomatología referida por el usuario, anotar plan de tratamiento y presupuesto. Anexar notas de evolución a lo largo del tratamiento, hacer anotación cuando el paciente haya concluido su tratamiento.	. Historia Clínica dental 1303-AM-RG-04
Odontólogo	5	Elabora receta de tratamiento en base al diagnóstico y pregunta al paciente si tiene alguna duda. En caso de que el medicamento se tenga en existencia, se lo proporciona al paciente como tratamiento inicial.	Receta médica 1303-AM-RG-02

Asistente dental	6	Elabora el recibo de cuota de recuperación y lo registra en el control de cuotas semanal. Si el usuario del servicio no cuenta con el recurso para cubrir la cuota de recuperación de hace su registro en el Concentrado de pacientes exentos de pago de única vez	Recibo de cuota de recuperación 1303-AM-RG -03 Control de cuotas semanal 1303-AM-RG-23 Concentrado de pacientes exentos de pago de única vez 1303-AM-RG-01
Odontólogo	7	Concentra las actividades realizadas en el mes elaborando el informe mensual integral de unidades de salud	Informe mensual dental 1303-AM-RG-06
Asistente dental.	8	Revisa el material de consulta periódicamente. En caso de requerir material de consulta, se solicita su compra por medio de la hoja de requerimiento firmando de recibido a su entrega el recibo de material.	Recibo de material 1303-AM-RG-19
Odontólogo	9	Realizar la revisión de los resultados del informe mensual general para analizar el cumplimiento de indicadores del servicio.	Receta médica 1303-AM-RG-02 Hoja Diaria del medico 1303-AM-RG-32

CONSULTA PSICOLÓGICA			
Responsable	**Paso**	**Actividad**	**Documento de Trabajo**
Asistente/ Psicólogo	1	Revisar el espacio de trabajo, verificar que se encuentre limpio.	
Asistente/ Psicólogo	2	Saludar amablemente al usuario y tomar sus datos. Agendar citas de pacientes.	
Psicólogo	3	Registra al paciente anotando : Nombre Domicilio Edad Diagnóstico y plan de tratamiento	Hoja diaria psicología 1303-AM-RG-33
Psicólogo	4	Pacientes de primera vez: Realizar sin excepción entrevista de primera vez psicología por paciente. Realizar Historia Clínica del paciente. Realizar diagnóstico con base en la historia clínica. Anexar comentarios de sintomatología y diagnóstico en el apartado de notas de evolución dentro de la Historia Clínica. Paciente subsecuente: Buscar su expediente. Corroborar y si es necesario actualizar datos personales del paciente. Anexar comentarios de sintomatología y avances en terapia en el apartado de notas de evolución.	. Entrevista de primera vez psicología 1303-AM-RG-22

Asistente/ Psicólogo	5	Elabora el recibo de cuota de recuperación y lo registra en el control de cuotas semanal. Si el usuario del servicio no cuenta con el recurso para cubrir la cuota de recuperación de hace su registro en el Concentrado de pacientes exentos de pago de única vez	Recibo de cuota de recuperación 1303-AM-RG -03 Control de cuotas semanal 1303-AM-RG-23 Concentrado de pacientes exentos de pago de única vez 1303-AM-RG-01
Psicólogo	6	Concentra las actividades realizadas en el mes elaborando el informe mensual integral de unidades de salud.	Informe mensual de psicología 1303-AM-RG-07
Psicólogo.	7	Revisa el material de consulta periódicamente. En caso de requerir material de consulta, se solicita su compra por medio de la hoja de requerimiento firmando de recibido a su entrega el recibo de material.	Recibo de material 1303-AM-RG-19

SERVICIO DE FISIOTERAPIA			
Responsable	**Paso**	**Actividad**	**Documento de Trabajo**
Terapista	1	. Revisar y organizar sus herramientas de trabajo : • Instrumentos de trabajo • Aparatología de terapia física y rehabilitación	

Terapista	2	Saludar amablemente al usuario y tomar sus datos. Agendar citas de pacientes.	
Terapista	3	Registra al paciente anotando : • Nombre • Domicilio • Edad • Diagnóstico y plan de tratamiento señalado por el médico especialista del CREE.	Hoja Diaria De Terapia Física 1303-AM-RG-08
Terapista	4	Pacientes de primera vez: Llenar hoja de Ficha Clínica del paciente, anexar diagnóstico, tratamiento y número de sesiones aproximadas. Realizar notas de evolución después de cada sesión. Paciente subsecuente: Buscar su expediente. Corroborar y si es necesario actualizar datos personales del paciente. Brindar sesiones de terapia indicadas por el médico especialista. Integrar notas de evolución en el expediente.	. Ficha Clínica de la UBR 1303-AM-RG-11 Nota de Evolución UBR 1303-AM-RG-10

Terapista	5	Elabora el recibo de cuota de recuperación y lo registra en el control de cuotas semanal. Si el usuario del servicio no cuenta con el recurso para cubrir la cuota de recuperación de hace su registro en el Concentrado de pacientes exentos de pago de única vez	Recibo de cuota de recuperación 1303-AM-RG -03 Control de cuotas semanal 1303-AM-RG-23 Concentrado de pacientes exentos de pago de única vez 1303-AM-RG-01
Terapista	6	Concentra las actividades realizadas en el mes elaborando el informe mensual integral de unidades de salud	Informe mensual de la UBR 1303-AM-RG-09
Terapista.	7	Revisa el material de consulta periódicamente. En caso de requerir material de consulta, se solicita su compra por medio de la hoja de requerimiento firmando de recibido a su entrega el recibo de material.	Recibo de material 1303-AM-RG-19
Terapista	8	Realizar la revisión de los resultados del informe mensual general para analizar el cumplimiento de indicadores del servicio.	Hoja Diaria De Terapia Física 1303-AM-RG-08

CONTROL ADMINISTRATIVO SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO			
Responsable	**Paso**	**Actividad**	**Documento de Trabajo**
Asistente Médico de apoyo administrativo	1	.Revisar y organizar sus herramientas de trabajo : • Instrumentos de trabajo Agenda, etc.	

Coordinadora de los Servicios Médicos	2	Concentrar la información de las actividades realizadas en el mes que reportan los diferentes servicios, elaborando el informe mensual integral de unidades de salud	Informe Mensual Integral de Unidades de Salud 1303-AM-RG-05
Asistente Médico de apoyo administrativo.	3	Concentrar la información mensual del material médico y consumible para los consultorios entregado a cada unidad y las hojas de requerimientos entregadas por los responsables de cada uno de ellos.	Recibo de Material 1303-AM-RG-19
Asistente Médico de apoyo administrativo	4	Mensualmente solicita al Departamento asignado la aplicación de encuestas a los usuarios del servicio médico y de psicología para dar seguimiento de la satisfacción del usuario	Encuesta Individual Área Médica 1303–AM-RG-17 Encuesta Individual de Psicología 1303–AM-RG-25 ..
Asistente Médico de apoyo administrativo	5	Realizar la revisión de los resultados del informe mensual general para analizar el cumplimiento de indicadores del servicio.	Seguimiento y Medición del Proceso 0403-SGC-RG-27
Coordinadora de los Servicios Médicos	6	Presentar cada mes los resultados al área de Gestión de la Calidad para el análisis de las oportunidades de mejora.	Matriz de Análisis de Datos 0403-SGC-RG-09

8.- REGISTROS/ANEXOS

Codificación	Nombre del Registro	Responsable de Conservarlo
1303-AM-RG-01	Concentrado de pacientes exentos de pago de única vez	Responsable del Proceso
1303-AM-RG-02	Receta Médica	Responsable del Proceso
1303-AM-RG-03	Recibo de cuota de recuperación	Responsable del Proceso
1303-AM-RG-04	Historia clínica médica	Responsable del Proceso
1303-AM-RG-05	Informe Mensual Integral de Unidades de Salud	Responsable del Proceso
1303-AM-RG-06	Informe Mensual dental	Responsable del Proceso
1303-AM-RG-07	Informe Mensual de Psicología	Responsable del Proceso
1303-AM-RG-08	Hoja Diaria de Terapia Física	Responsable del Proceso
1303-AM-RG-09	Informe Mensual de la U.B.R.	Responsable del Proceso
1303-AM-RG-10	Nota de evolución de U.B.R.	Responsable del Proceso
1303-AM-RG-11	Ficha clínica de la U.B.R	Responsable del Proceso
1303-AM-RG-12	Recibo de Apoyo	Responsable del Proceso
1303-AM-RG-13	Recibo de Donación	Responsable del Proceso
1303-AM-RG-14	Informe Mensual de la Botica	Responsable del Proceso
1303-AM-RG-16	Historia Clínica Dental	Responsable del Proceso
1303-AM-RG-17	Encuesta Individual Área Médica	Responsable del Proceso
1303-AM-RG-18	Control de Antibióticos	Responsable del Proceso

Documento controlado por el DIF Municipal Colima; prohibida su reproducción total o parcial

1303-AM-RG-19	Recibo de Material	Responsable del Proceso
1303-AM-RG-20	Revisión Anual de Equipo Básico De Consultórios Médicos	Responsable del Proceso
1303-AM-RG 21	Vale de Botica para Usuários	Responsable del Proceso
1303-AM-RG-22	Entrevista de psicología de primera vez	Responsable del Proceso
1303-AM-RG-23	Control de Cuotas Semanal	Responsable del Proceso
1303-AM-RG-25	Encuesta Individual de Psicología	Responsable del Proceso
1303-AM-RG-26	Recibo de Medicamento Donado	Responsable del Proceso
1303-AM-RG-27	Vale de Botica para Médicos	Responsable del Proceso
1303-AM-RG-29	Vale de Donación	Responsable del Proceso
1303-AM-RG-31	Medicamento caducado	Responsable del Proceso
1303-AM-RG-32	Hoja diaria de Odontología	Responsable del Proceso
1303-AM-RG-33	Hoja diaria de Psicología	Responsable del Proceso
1303-AM-RG-35	Hoja diaria de Médico	Responsable del Proceso

Mtra. Himelda Meraz Sánchez
Directora General
Responsable del SGC.
Aprobó.

LTS. Johana Margarita Topete Sepúlveda
Responsable del Proceso.
Emitió.

1303-IT-03 Asesoría jurídica Diversa

1. OBJETIVO

Brindar servicios de asesoría Jurídica y representación en asuntos de carácter familiar a menores, hombres, adolescentes, discapacitados y adultos mayores en estado de indefensión, a través de la promoción de acciones a favor de defender y proteger los derechos de la familia.

2. ALCANCE

2.1 Dirección General, Departamento Jurídico, Dirección de Administración y Finanzas.

.

3. RESPONSABLE

3.1 Responsable del Departamento Jurídico.

3.2 Abogados Auxiliares

3.3 Trabajadora Social

3.4 Titular del Proceso

3.5 Auxiliar Administrativo

4. DEFINICIÓN

4.1 **Asesoría Jurídica Diversa:** Orientar al solicitante sobre cuestiones o inquietudes jurídicas en materia civil, familiar y en algunos casos penal.

5. REFERENCIA

5.1 Decreto 226, creación del DIF Municipal como Organismo Descentralizado

5.2 Nuevo Código Civil para el Estado de Colima

5.3 Código de Procedimientos Civiles.

5.4 Norma ISO 9001:2008

6. POLITICAS

6.1.- **Reporte de maltrato:** El DIF Municipal Colima, está facultado para realizar la investigación social entorno a una situación de particulares derivado de una denuncia, reporte de maltrato o violencia intrafamiliar.

6.2.- **Asesoría jurídica diversa:** En el supuesto de que un caso en proceso, no concluya por falta de seguimiento de las partes involucradas, se procederá a archivarlo, se levanta Acta circunstanciada y se da por concluido.

7.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Paso	Actividad	Documento de Trabajo
Coordinador del Dpto. Jurídico	1	1.1 Revisar y organizar la Agenda de trabajo: Casos pendientes y sus responsables del seguimiento (Abogados auxiliares y Trabajo Social) Trámites en los Juzgados. Usuarios Citados	Agenda Personal
Trabajadora Social	2	Para la atención al usuario: 2.1 Asesorar al Solicitante, en el trámite requerido, realizar la entrevista inicial e identificar el tipo de asesoría adecuada y de ser necesario se aplica Estudio Socioeconómico. 2.2 Recibir, atender y realizar los reportes de maltrato a personas adultas mayores y/o con discapacidad que se solicitan en el área de asesoría jurídica diversa. 2.3 Elaborar las visitas de investigación y los informes generados de la atención a los reportes de maltrato recibidos.	Entrevista Inicial de Asesoría Jurídica Diversa 1303-AJ-RG-01 Estudio Socio-Económico 1303-AJ-RG-07 Reporte de Maltrato 1303-AJ-RG-04

Responsable del Dpto. Jurídico y/o Abogado Auxiliar	3	Tipo de Tratamiento 3.1 Asesoría Jurídica Diversa: Platicar con el solicitante y la contraparte, para tomar acuerdos con los dos e informales de la documentación necesaria y la cuota de recuperación que se debe cubrir por el trámite en caso de llegar a común acuerdo: a) elaborar el convenio y llevar el trámite correspondiente a fin de concluir la asesoría. b) ó derivar a Psicología para terapia familiar con la finalidad de conciliar en caso de que la asesoría se refiera al trámite de Divorcio. c) ó enviar a la Trabajadora Social a realizar visitas domiciliarias o investigación social. 3.2 De no llegar a un acuerdo: Elaborar la demanda y citar al solicitante y contra Parte para leer la demanda y Firmarla, solicitar la documentación necesaria para realizar el trámite. NOTA: el pago de la cuota de recuperación debe ser cubierto el primer día que inician los trámites y se expide recibo foliado del área Jurídica.	Tabulador de cuotas de recuperación. Demanda (Documento externo) Guía de requisitos Citatorio 1303-AJ-RG-02
Auxiliar Administrativo del Dpto. Jurídico	4	4.1 Registrar el formato de entrevista inicial en el libro de Registros.	Libro de Registro 1303-AJ-RG-03

Auxiliar Administrativo del Dpto. Jurídico	5	5.1 Elabora los citatorios necesarios. 5.2 Con la documentación entregada por el solicitante se integra el expediente (información confidencial) y se registra en la relación de expedientes vigentes del Departamento Jurídico, actualizando la base de datos.	Relación de expediente vigentes 1303-AJ-RG-05
Abogado Auxiliar	6	6.1 El responsable del caso presenta la demanda y documentos al juzgado correspondiente y lleva el seguimiento del trámite ante el juzgado.	Demanda (documento externo
Responsable del Proceso de Asesoría jurídica diversa	7	7.1 Mensualmente solicita al Departamento asignado la aplicación de encuestas a los usuarios del servicio de asesoría jurídica diversa para dar seguimiento de la satisfacción del usuario	Encuesta de Servicios Jurídicos 1303-AJ-RG-08
Auxiliar Administrativo del Dpto. Jurídico	8	8.1 Es la responsable de reunir la información para la elaboración del informe mensual. 8.2 Semanalmente debe entregar el reporte semanal de cuotas, el control de cuotas semanal y los recibos de cuotas de recuperación a la Dirección Administrativa.	Informe Mensual de Asesoría Jurídica Diversa 1303-AJ-RG-06 Reporte semanal de cuotas de recuperación 1303-AJ-RG-09 Control de Cuotas Semanales 1303-AJ-RG-10 Recibo de Cuota de Recuperación 1303-AJ-RG-11

Responsable del Proceso de Asesoría Jurídica Diversa	9	9.1 Mantener el control de documentos y registros del Proceso. 9.2 Realizar de forma sistemática la medición, actualización y el seguimiento del Proceso y de las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora y de la satisfacción de los usuarios.	Lista maestra de documentos del Proceso *1303-PL-03* Seguimiento y Medición del Proceso 0403-SGC-RG-27 Matriz de análisis de datos 0403-SGC-RG-09

8.- REGISTROS/ANEXOS

Codificación	Nombre del Registro	Responsable de Conservarlo
1303-AJ-RG-01	*Entrevista Inicial de Asesoría Jurídica Diversa*	Responsable del Proceso
1303-AJ-RG-02	Citatorio	Responsable del Proceso
1303-AJ-RG-03	Libro de Registro	Responsable del Proceso
1303-AJ-RG-04	*Reporte de Maltrato*	*Responsable del Proceso*
1303-AJ-RG-05	Relación de Expedientes Vigentes	Responsable del Proceso
1303-AJ-RG-06	Informe Mensual del Asesoría Jurídica Diversa	Responsable del Proceso
1303-AJ-RG-07	Estudio Socioeconómico	Responsable del Proceso
1303-AJ-RG-08	Encuesta de Servicios Jurídicos	Responsable del Proceso
1303-AJ-RG-09	Reporte semanal de cuotas de recuperación	Responsable del Proceso
1303-AJ-RG-10	Control de Cuotas Semanales	Responsable del Proceso
1303-AJ-RG-11	Recibo de Cuota de Recuperación	*Responsable del Proceso*

Mtra. Himelda Meraz Sánchez
Directora General
Responsable del SGC.
Aprobó.

Lic. Christian Jesús Castro Hernández
Responsable del Proceso.
Emitió.

1303-IT-13 Salud y Bienestar Comunitario

1. OBJETIVO

1.1 Contribuir a mejorar las condiciones sociales de vida en las localidades de alta y muy alta marginación del Municipio de Colima, a través de la conformación de Grupos de Desarrollo que implementen de manera autogestora, proyectos comunitarios, con la participación activa, organizada, sistemática y voluntaria de sus integrantes.

2. ALCANCE

2.1 Comunidades de alta y muy alta marginación del Municipio de Colima, de acuerdo al Índice de Marginación del Conteo Nacional de Población (CONAPO)

3. RESPONSABLE

3.1 Coordinador de Atención a Adultos en Plenitud y Población Vulnerable.

3.2 Responsable del Proceso

4. DEFINICIÓN

4.1 **GRUPO DE DESARROLLO:** Es un conjunto organizado de personas que participan activa y voluntariamente a favor del desarrollo de su localidad, diseñando y ejecutando programas estratégicos comunitarios. Como parte de la estructura del Grupo, se constituyen comisiones de trabajo, encargadas de instrumentar proyectos en torno a cinco ejes de atención: Seguridad Alimentación, Promoción de la salud, Acceso a la Educación, Fortalecimiento de la economía familiar y comunitaria y Mejoramiento de la vivienda y la comunidad.

4.2 **POBLACIÓN DE ALTA Y MUY ALTA MARGINACIÓN:** Es aquella que habita en localidades que de acuerdo con el "Índice de Marginación a nivel Localidad" de CONAPO 2015 http://www.conapo.gob.mx/publicaciones/IndiceMargLoc2015.pdf obtuvieron un índice de marginación entre -0.69540 a 3.22883.

El índice de marginación es una medida de resumen, que permite diferenciar a las localidades censales del país, según el impacto global de las privaciones que padece la población, como resultado de la falta de acceso a la educación, la residencia en viviendas inadecuadas y la carencia de bienes.

5. REFERENCIA

5.1 Decreto 226, creación del DIF Municipal como Organismo Descentralizado

5.2 Lineamientos Estatales de Operación del Programa Salud y Bienestar Comunitario.

5.3 Norma ISO 9001:2008.

6. POLITICAS

6.1 Participar en la propuesta de selección de las comunidades, respetando lineamientos y normatividad del subprograma.

6.2 Multiplicar los conocimientos adquiridos a los grupos de desarrollo en las comunidades donde opera el programa “Salud y Bienestar Comunitario”.

6.3 Asignar a un responsable y a un auxiliar, para la operación del programa en cada localidad.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Paso	Actividad	Documento de Trabajo
Responsable del Proceso	1	**Para el desarrollo del Programa en la Comunidad:** *1.1* Establecer comunicación con las autoridades de la Comunidad para brindar la información del Programa de Salud y Bienestar Comunitario. *1.2* Elaborar un Plan de Trabajo en base a las necesidades de las comunidades. *1.3* Revisar y organizar herramientas en base a al Plan de Trabajo mensualmente. *1.4* Solicitar vehículo de traslado a las comunidades para visitas de trabajo periódicamente en cada comunidad.	Plan de Trabajo Anual 1303-SBC-RG-01

Responsable del Proceso	2	2.1 Organizar una asamblea general para presentar el programa SBC: • *Plan de trabajo anual de actividades.*	Plan de Trabajo Anual 1303-SBC-RG-01 *Registro de Asistencia* 1303-SBC-RG-02
Responsable del Proceso	3	3.1 Presentar el Programa en reunión con los habitantes de la comunidad. 3.2 Formar Grupo de desarrollo comunitario	Registro de Asistencia 1303-SBC-RG-02 Actas de Comité (documento externo)
Responsable *del Proceso*	4	**INICIO DE ACTIVIDADES CON LA COMUNIDAD** 4.1 Capacitar al Grupo de Desarrollo en cada una de las actividades que les corresponde por Ámbito de Atención. ➢ Seguridad Alimentaria ➢ Promoción de la Salud ➢ Acceso a la Educación ➢ Fortalecimiento de la Economía Familiar y Comunitaria ➢ Mejoramiento de Vivienda y la Comunidad	Registro de Asistencia 1303-SBC-RG-02
Responsable del Proceso	5	5.1 Elaborar el Informe Mensual del Programa Salud y Bienestar Comunitario.	Informe mensual 1303-SBC-RG-03
Responsable del proceso	6	6.1 Evaluar la satisfacción de los usuarios aplicando periódicamente una encuesta.	Encuesta 1303-SBC-RG-04

8. REGISTROS/ANEXOS

Codificación	Nombre del Registro	Responsable de Conservarlo
1303-SBC-RG-01	Plan de Trabajo Anual	Responsable del Proceso
1303-SBC-RG-02	Registro de Asistencia	Responsable del Proceso
1303-SBC-RG-03	Informe mensual	Responsable del Proceso
1303-SBC-RG-04	Encuesta	Responsable del Proceso

Mtra. Himelda Meraz Sánchez
Directora General
Responsable del SGC.
Aprobó.

C. Fabiola Galindo Cruz
Responsable del Proceso.
Emitió.

1303-IT-19 Atención a Adultos en Plenitud y Población Vulnerable

1. OBJETIVO

1.1 Otorgar servicios que contribuyan a la prevención, protección, detección, atención y superación de población en vulnerabilidad del Municipio de Colima, promoviendo métodos de calidad de vida, valores y conocimiento que promueva el sano desarrollo familiar, la igualdad y el respeto de la población Adulta Mayor.

2. ALCANCE

2.1 Dirección General, Coordinación de Atención para Adultos en Plenitud y Población Vulnerable que presente alta o muy alta marginación del Municipio de Colima.

3. RESPONSABLE

3.1 Coordinadora del Dpto. Atención para Adultos Mayores en Plenitud y Población Vulnerable.
3.2 Supervisor de Programa
3.3 Encargada de Programa Salud y Bienestar Comunitario
3.4 Responsable del Proceso.
3.5 Encargado del Programa de Atención a Adultos Mayores en Desamparo.
3.6 Encargada del Programa Atención para los Adultos Mayores.
3.7 Encargado del Programa de Atención a Población Vulnerable.
3.8 Trabajador(a) Social.
3.9 Secretaria del Departamento

4. DEFINICIÓN

4.1 **Estudio Socioeconómico:** recopilación de datos personales que se obtienen de la entrevista con el solicitante en visita domiciliaria o en la institución.

4.2 **Tarjeta Informativa**: datos obtenidos en la entrevista con el usuario, por medio del cual se identifica el grado de vulnerabilidad, situación socioeconómica y tratamiento.

4.3 **Población de Alta y Muy Alta Marginación:** Es aquella que habita en localidades que de acuerdo con el "Índice de Marginación a nivel Localidad" de CONAPO 2015 http://www.conapo.gob.mx/publicaciones/IndiceMargLoc2015.pdf obtuvieron un índice de marginación entre -0.69540 a 3.22883.

El índice de marginación es una medida de resumen, que permite diferenciar a las localidades censales del país, según el impacto global de las privaciones que padece la población, como resultado de la falta de acceso a la educación, la residencia en viviendas inadecuadas y la carencia de bienes.

5. REFERENCIA

5.1 Decreto 226, creación del DIF Municipal como Organismo Descentralizado

5.2 Lineamientos de Operación del Programa Salud y Bienestar Comunitario.

5.3 Norma ISO 9001:2008.

6. POLITICAS

6.1 El solicitante o intermediario deberá presentar la solicitud verbal o escrita del servicio u orientación que solicita.

6.2 El solicitante deberá presentar copia de la documentación requerida para el trámite del apoyo solicitado.

6.3 El solicitante deberá acreditar su residencia en el Municipio de Colima, mediante copia de documento oficial.

6.4 La autorización y fecha programada para la entrega de los apoyos se establecerá conforme al análisis del presupuesto disponible.

6.5 Los expedientes de los usuarios tienen vigencia de un año, posterior a esta fecha requiere de actualización.

6.6 Posterior a la entrega de apoyo o asesoría, el solicitante recibirá atención personalizada de seguimiento.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Paso	Actividad	Documento de Trabajo
Personal en turno	1	**Para la atención al usuario:** 1.1 Saludar al usuario y brindar la información correspondiente al apoyo solicitado:	Guía de requisitos 1303-APYPV-GI-01
Trabajador Social	2	2.1 Revisar y organizar sus herramientas de trabajo: • Casos pendientes. • Anotaciones de la Bitácora de servicios	Bitácora 1303-APYPV-RG-08
Trabajador Social	3	3.1 Atender al solicitante y determinar el tipo de atención requerida: Apoyo de única ocasión o apoyo subsecuente. **Apoyo de Única ocasión** 3.2 El Trabajador Social que brinda el servicio registra en la Bitácora la solicitud y solicita autorización para entregar el apoyo. 3.3 Ya autorizada la entrega del apoyo se elabora el recibo correspondiente y se solicita la firma del beneficiario. 3.4 Se registra el apoyo otorgado en bitácora con la fecha en que el beneficiario recibe el apoyo. **Apoyo Subsecuente** 3.5 Se ingresa el expediente al padrón de proyecto solicitado con los siguientes documentos. **a) Tarjeta informativa** **b) Estudio socioeconómico** **c) Recibo** 3.6 Apoyo logístico en eventos de entrega o servicios de la Coordinación.	Recibo de Apoyo 1303-APYPV-RG-04 Estudio socioeconómico 1303-APYPV-RG-06 Tarjeta Informativa 1303-APYPV-RG-07

Trabajador Social	4	**Para otorgar el Apoyo:** 4.1 Se realiza el llenado del recibo de apoyo social, describiendo el concepto o tipo de apoyo, el número de caso, beneficiarios, paquetes entregados y número de piezas que integran el apoyo, se solicitará la firma del usuario al recibirlo y de quien lo entrega. 4.2 Se registra el apoyo otorgado en Bitácora de complementando los datos del registro del apoyo otorgado y la fecha en que el beneficiario recibe el apoyo.	Recibo de Apoyo 1303-APYPV-RG-04
Secretaria del Departamento	5	5.1 Recibir documentos, contestar llamadas telefónicas, atender visitas, archivar documentos, cálculos y listados elementales. 5.4 Elaboración y archivo de correspondencia, requisición para solicitud de material de oficina y consumibles para eventos especiales. 5.4Solicitar a la Dirección de Recursos Humanos materiales y financieros la disponibilidad de vehículos por medio de Requisición de servicios, anexando la Programación semanal d vehículos	Recibo de Donación 1303-APYPV-RG-01 Citatorio 1303-APYPV-RG-02 Lista de Asistencia 1303-APYPV-RG-03 Recibo 1303-APYPV-RG-04 Estudio Socioeconómico 1303-APYPV-RG-06 Tarjeta Informativa 1303-APYPV-RG-07
Supervisora de Programa	6	6.1Planeación y coordinación de talleres formativos e informativos. 6.2 Apoyo Logístico en Eventos Especiales. 6.3 Gestión de apoyo social diversos. 6.4 Supervisión y Organización de registro de apoyos recibido y entregados.	Lista de Asistencia 1303-APYPV-RG-03

		6.5 Supervisión en el cumplimiento de objetivos 6.6 Registro de reportes de Adultos Mayores, comunidad, centro de adicciones. 6.7Apoyo en charlas motivacionales e informativas.	
Encargada de Programa	7	7.1Organizar y elaborar un plan de trabajo anual, de acuerdo a las necesidades del servicio que se otorga. 7.2Establecer comunicación directa y permanente con los beneficiarios del programa a su cargo. 7.3Presentar evidencia impresa y fotográfica de cada trabajo a desempeñar con los beneficiarios. 7.4Elaborar un informe semanal y mensual de actividades del programa a su cargo. 7.5Presentar resultados mensualmente al departamento de Calidad y Mejora Continua.	Informe Mensual 1303-APYPV-RG-09 Matriz de Análisis de Datos 0403-SGC-RG-09 Seguimiento y Medición Del Proceso 0403-SGC-RG-27
Responsable del Proceso	8	8.1 Elaborar Informe mensual de la coordinación, recabando los informes de en personal que integra el equipo de trabajo de la coordinación. 8.2 Solicitar bimestralmente la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio. 8.2 Con los resultados obtenidos, la Coordinación de Atención para Adultos en Plenitud y Población Vulnerable, la Responsable del Plan de Calidad evalúa el desempeño del proceso para la identificación de oportunidades de mejora, entregando periódicamente la información al responsable del SGC Y MC.	Informe Mensual 1303-TS-RG-06 Matriz de Análisis de Datos 0403-SGC-RG-09 Seguimiento y Medición Del Proceso 0403-SGC-RG-27 Encuesta 1303-APYPV-RG-07

Coordinadora del Área	9	9.1 Supervisión y planeación de proyectos, para gestión en comunidades y centros de adicciones. 9.2 Visita personalizada de gestión empresarial. 9.3Planeación de talleres, terapias y charlas a centro de adicciones. 9.4Planeación de charlas a papás para prevenir que sus hijos e hijas utilicen drogas en primarias y secundarias; en las 28 comunidades del municipio y en coordinación con el Centro de Atención Primaria en Adicciones (CAPA) 9.5Planeación de aplicación de tamizajes en coordinación con CAPA, en comunidades en riesgo. 9.6Planeación y gestión del programa de rescate de espacios, en prevención de adicciones. 9.7Brigadas de rescate de espacios comunitarios con pintura (casas de usos múltiples, consultorios, etc. 9.8Trabajar, planear y realizar bibliotecas en centros de adicciones y comunidades en riesgo. 9.9Murales artísticos en lugares estratégicos con artistas visuales, que integren valores a los jóvenes colimenses de la zona urbana. 9.10Planeación de eventos especiales, Padrino Aliado en tu comunidad, Comisario aliado, unión con IEEA y las comunidades. 9.11Canalizacion y seguimiento en solicitud de servicios en adicciones a centros de rehabilitación y área médica. 9.12Aoyo, supervisión y planeación a Adultos en Plenitud del programa DIF y Tepames. 9.13Apoyo a casos extremos de Adultos en Desamparo.	Recibo de Donación 1303-APYPV-RG-01 Citatorio 1303-APYPV-RG-02 Informe Mensual 1303-APYPV-RG-09

6. REGISTROS/ANEXOS

Codificación	Nombre del Registro	Responsable de Conservarlo
1303-APYPV-RG-01	Recibo de Donación	Secretaria
1303-APYPV-RG-02	Citatorio	Secretaria
1303-APYPV-RG-03	Reporte	Secretaria
1303-APYPV-RG-04	Recibo de Apoyo	Secretaria
1303-APYPV-RG-05	*Canalización*	*Secretaria*
1303-APYPV-RG-06	Estudio Socioeconómico	Trabajador Social
1303-APYPV-RG-07	Tarjeta Informativa	Responsable del Proceso
1303-APYPV-RG-08	*Bitácora*	Trabajador Social
1303-APYPV-RG-09	Informe Mensual	Secretaria
1303-APYPV-RG-10	Lista de Asistencia	Responsable del Proceso
1303-APYPV-RG-11	Resguardo de Muebles (COMODATO)	Secretaria
1303-APYPV-RG-12	Tarjeta de Investigación	Secretaria
1303-APYPV-RG-13	Encuesta	Responsable del Proceso

Mtra. Himelda Meraz Sánchez
Directora General
Responsable del SGC.
Aprobó.

C. Fabiola Galindo Cruz
Responsable del Proceso.
Emitió.

1303-IT-20 CASA CARACOL
Asistencia, Resguardo y Atención a víctimas de violencia y maltrato

1. OBJETIVO

1.1 Garantizar una atención integral a víctimas de violencia o en vulnerabilidad de maltrato y soliciten el apoyo de “Casa Caracol”, como una forma de contribuir a la sana convivencia y disminución de casos de violencia en mujeres, niñas, niños, adolescentes y adultos mayores en el municipio de colima.

2. ALCANCE

2.1 Coordinación Casa Caracol, DIF municipal de colima, Instituto de las mujeres para el municipio de colima, Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (PRONNA).

3. RESPONSABLE

3.1 Coordinadora Administrativa “Casa Caracol”
3.2 Área Jurídica Adjunta:
3.3 Procuradora (PRONNA)
3.4 Responsable jurídico de Sala de Atención 1 Jurídico adjunto a Casa Caracol: Instituto de las Mujeres para el Municipio de Colima
3.5 Área de Trabajadora Social
3.6 Área de Psicología Adjunta
3.7 Área de asistencia y resguardo (Pedagogía/ Ludoteca)
3.8 Área Médica Adjunta
3.9 Área de Prevención
3.10 Área Administrativa

Documento controlado por el DIF Municipal Colima; prohibida su reproducción total o parcial

4. DEFINICIÓN

4.1 **Violencia:** La Organización Mundial de la Salud define la violencia como: El uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.

4.2 **CASA CARACOL**: Centro de Asistencia, Resguardo y Atención para el municipio de Colima.

4.3 **PRONNA**: Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes.

5. REFERENCIA

5.1 Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
5.2 Ley para la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes
5.3 Ley general de víctimas
5.4. Norma ISO 9001:2008

6. POLITICA

6.1 Para la protección de la confidencialidad de los datos proporcionados por las usuarias de los servicios de Casa Caracol, las personas de nuevo ingreso firmará una Carta compromiso y el personal de Casa Caracol firmara una carta de secrecía en donde se señala la normatividad del servicio.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
Policía Municipal De Colima	1	1.1 Brindar el ingreso a casa caracol: •Usuario con ingreso voluntario por primera vez. •Usuario que ingresan con reporte por parte de la policía municipal. •Usuario con ingreso por canalización. Recepción/elaboración de IPH y trasladar el IPH a la fiscalía para posteriormente recibir en Casa Caracol el acuse.	Informe policial homologado IPH (Documento externo)
Colaboradora Administrativa Control De Ingreso	2	2.1 Realizar el registro de toda persona que acude por medio de cita o para ingreso a CASA CARACOL	Bitácora de Control de Ingreso 1303-CARACOL-RG-12

Trabajo Social	3	3.1 Indagar y cubrir las necesidades básicas de manera inmediata. 3.2 Realizar la valoración de la situación de violencia de la víctima para determinar si requiere asistencia/atención: • El usuario es candidato para los servicios de asistencia. • El usuario es candidato para el ingreso y atención en resguardo de casa caracol. 3.3 Se emite la constancia de hechos que conste de los datos de quien traslado al menor a casa caracol o de la mujer que acudió de manera voluntaria y no cuenta con IPH o alguna medida de protección. 3.4 Posteriormente se integra el Expediente, la carta compromiso y la Carta de Confidencialidad al beneficiario del resguardo.	Formato de Servicio de Asistencia 1303-CARACOL-RG-04 Constancia De Hechos 1303-CARACOL-RG-01 Carta de Resguardo de Pertenencias 1303-CARACOL-RG-06 Carta Compromiso 1303-CARACOL-RG-07 Carta de Confidencialidad 1303-CARACOL-RG-11
Encargadas de Asistencia de Resguardo	4	4.1 Para la atención y permanencia en el área de resguardo: • Mostrar al usuario el área donde permanecerá en resguardo, asignar dormitorio y kit de ropa o zapatos si la usuaria e hijos lo requieren. • Indicarle los lineamientos y horarios de comida a seguir en la permanencia en el área de resguardo • Realizar el debido registro en la bitácora de control con todos los datos del usuario a ingresar y las observaciones necesarias tanto del usuario como del área encargada y dar seguimiento al registro del turno anterior.	Bitácora de Control de Resguardo 1303-CARACOL-RG-13

Área Jurídica Adjunta (Instituto de las Mujeres para el Municipio de Colima)	5	Sala de atención 1 (instituto de las mujeres para el municipio de colima): • Aplicación de entrevista inicial y evaluación de estado de riesgo para emitir la solicitud de órdenes de protección a la victima • Asistir, asesorar y realizar el trámite jurídico que la víctima solicita en el área adjunta de asistencia jurídica (Instituto de las mujeres del municipio de colima) • Seguimiento a trámites jurídicos en coordinación con el instituto de la mujer del estado de colima	Formatos de trabajo propios del Instituto de las Mujeres para el Municipio de Colima. (Documentos externos)
Área Psicología	6	Atención Psicológica: • Realizar la entrevista y evaluación psicológica • Llenar el formato de Informe Psicológico que integra el expediente del usuario.	Informe psicológico (Documento externo)
Trabajo Social	7	7.1 Para el egreso del usuario: •Llenar formato de cedula de egreso del usuario al finalizar su proceso •Si el usuario solicita su salida antes de terminar su proceso de atención en Casa Caracol se procede a elaborar una constancia de hechos con fecha y firma del usuario. 7.2 Se realiza la aplicación de Encuesta de Evaluación de servicios de Casa Caracol Nota: Si la victima solicita su egreso previo a finalizar su proceso de protección, registrar en el oficio correspondiente los hechos y firmado por la usuaria.	Hoja De Canalización 1303-CARACOL-RG-09 Cedula De Egreso 1303-CARACOL-RG-08 Encuesta Individual 1303-CARACOL-RG-03 Bitácora de Control de Trabajo Social 1303-CARACOL-RG-14

		*Se deberá llenar de forma continua el Padrón de Registro de Alimentos, con la finalidad de llevar el control de personas en resguardo o externas (enviadas por diversas instancias) para recibir el beneficio de ración alimenticia.	Padrón de Registro de Alimentos 1303-CARACOL-RG-15
Colaboradoras Administrativas	8	Es la responsable de reunir la información para la elaboración del informe mensual.	Informe Mensual de Casa CARACOL 1303-CARACOL-RG-10
Responsable del Proceso de Casa CARACOL	9	9.1 Mantener el control de documentos y registros del Proceso. 9.2 Realizar de forma sistemática la medición, actualización y el seguimiento del Proceso y de las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora y de la satisfacción de los usuarios.	Lista maestra de documentos del Proceso 1303-PL-03 Seguimiento y Medición del Proceso 0403-SGC-RG-27 Matriz de análisis de datos 0403-SGC-RG-09
Coordinadora de Casa CARACOL	10	Presentar cada mes los resultados al área de Gestión de la Calidad para el análisis de las oportunidades de mejora.	Matriz de Análisis de Datos 0403-SGC-RG-09

8.- REGISTROS / ANEXOS

Codificación	Nombre Del Registro	Responsable De Conservarlo
1303-CARACOL-RG-01	Constancia de Hechos	Responsable Del Proceso
1303-CARACOL-RG-03	Encuesta Individual	Responsable Del Proceso
1303-CARACOL-RG-04	Formato de Servicio de Asistencia	Responsable Del Proceso
1303-CARACOL-RG-06	Carta de Resguardo de Pertenencias	Responsable Del Proceso
1303-CARACOL-RG-07	Carta Compromiso	Responsable Del Proceso
1303-CARACOL-RG-08	Cedula de Egreso	Responsable Del Proceso
1303-CARACOL-RG-09	Hoja de Canalización	Responsable Del Proceso
1303-CARACOL-RG-10	Informe Mensual de CASA CARACOL	Responsable Del Proceso
1303-CARACOL-RG-11	Carta de Confidencialidad	Responsable Del Proceso
1303-CARACOL-RG-12	Bitácora de Control de Ingreso	Responsable Del Proceso
1303-CARACOL-RG-13	Bitácora de Control de Resguardo	Responsable Del Proceso
1303-CARACOL-RG-14	Bitácora de Control de Trabajo Social	Responsable Del Proceso
1303-CARACOL-RG-15	Padrón de Registros de Alimentos	Responsable Del Proceso

Mtra. Himelda Meraz Sánchez
Directora General

Responsable del SGC.
Aprobó.

LTS. Karen Nayely Rincón González

Responsable del Proceso.
Emitió.

1303-IT-05 Estímulos de Canasta Básica

1. OBJETIVO

1.1 Apoyar a la economía familiar de la Población vulnerable del Municipio de Colima con una despensa bimestral.

2. ALCANCE

2.1 Dirección General, Coordinación de los Programas Alimentarios, Dirección de Administración y Finanzas.

3. RESPONSABLE

3.1 Coordinadora de los Programas Alimentarios.

3.2 Encargada del Programa de Estímulos de Canasta Básica, responsable del Proceso

4. DEFINICIÓNES:

4.1 **Estudio Socioeconómico:** recopilación de datos personales que se obtienen de la entrevista con el solicitante en visita domiciliaria o en la Institución.

4.2 **ENHINA:** Encuesta nacional para focalización de hogares con inseguridad alimentaria.

4.3 **Padrón de Beneficiarios:** Documento físico y electrónico en el Sistema Digital que concentra los datos de los solicitantes que cubrieron los requisitos para recibir el apoyo por un año, ordenado por colonia o comunidad y en orden alfabético. Se menciona el nombre completo del beneficiario, clave CURP, edad, grupo vulnerable, colonia, responsable de hacer la entrega, lugar de entrega, fecha de ingreso, domicilio, cuota y firma del beneficiario y los datos que requiera el formato solicitado por el SEDIF.

5. REFERENCIA

5.1 Decreto 226, creación del DIF Municipal como Organismo Descentralizado

5.2 Reglas de Operación del Programa de Asistencia Alimentaria a Sujetos vulnerables.

5.3 Programa Operativo Municipal Anual de los Programas Alimentarios.

5.4 Norma ISO 9001:2008

6. POLITICAS

6.1 Las personas que reciben apoyo de otros Programas asistenciales, Federales, Estatales y Municipales no podrán ser beneficiados en el Programa.

6.2 El paquete alimentario sólo lo podrá recibir el beneficiario, solo en caso de enfermedad Plenamente justificada se le entregará a un familiar presentando identificación oficial de ambos.

6.3 Con referencia a las despensas municipales, las despensas en bodega (stock) se podrán poner a disposición para programas sociales o en su caso se utilizarán como remanente para las próximas entregas, con la finalidad de optimizar el presupuesto destinado para el programa.

6.4 Las excepciones o situaciones especiales en las que las políticas anteriores no puedan ser aplicadas quedan sujetas al criterio del responsable del proceso, con el visto bueno de la Coordinadora de los Programas Alimentarios y la autorización de la Dirección General.

Documento controlado por el DIF Municipal Colima; prohibida su reproducción total o parcial

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Paso	Actividad	Documento de Trabajo
Encargada de Estímulos de Canasta Básica	1	1.1 Revisar y organizar sus herramientas de trabajo: • Calendario de entrega de despensas • Programación de recepción de solicitudes de apoyo de despensa • Lista de Solicitudes en trámite.	Programación Anual de Entrega de despensas 1303-CB-RG-04
Encargada de Estímulos de Canasta Básica	2	**Para la atención al usuario:** 2.1 Saludar al usuario y brindar la información correspondiente al apoyo solicitado: Copia de comprobante de domicilio actual del Beneficiario a) Copia de la credencial de elector. b) Copia de la CURP. 2.2 Recibir los documentos del solicitante y Llenar la solicitud de apoyo, 2.3 Clasificar y registrar las solicitudes, de acuerdo a la ubicación del domicilio del solicitante se determina si procede el apoyo municipal.	Guía de requisitos Para solicitar despensa 1303-CB-GI-01 Solicitud de Apoyo de Despensa 1303-CB-RG-01
Encargada de Estímulos de Canasta Básica	3	3.1 Programar las visitas domiciliarias con base en las solicitudes recibidas. 3.2 Elaborar los listados, para la aplicación de estudios socioeconómicos. 3.3 Solicitar por escrito el o los vehículos para realizar las visitas en zona urbana.	Estudio Socioeconómico de Estímulos de Canasta Básica 1303-CB-RG-11 Requisición de Servicios 1303-SG-RG-06

Encargada de Estímulos de Canasta Básica	4	4.1 Atender el total de las solicitudes recibidas para apoyo de despensa, así como los reportes especiales de distintas áreas internas o Instancias externas 4.2 Aplicar estudios Socioeconómicos en visita domiciliaria, en oficina o en brigadas en zona urbana.	Estudio Socioeconómico de Estímulos de Canasta Básica 1303-CB-RG-11
Encargada de Estímulos de Canasta Básica	5	5.1 Capturar los datos de los estudios socioeconómicos para la elaboración del padrón municipal. 5.2 Elaborar las Tarjetas de Control bimestral para las despensas municipales a domicilio.	Padrón Municipal 1303-CB-RG-02 Tarjeta de Control Municipal 1303-CB-RG-03
Encargada de Estímulos de Canasta Básica	6	6.1 Elaborar la Programación Anual para la entrega de despensas, programando eventos masivos en zona urbana. 6.2 De acuerdo al procedimiento en el Sistema Digital de Administración, requerir bimestralmente las Despensas a la Dirección de Administración y Finanzas, con base en el Padrón del Programa y los apoyos fijos autorizados para cada mes. 6.3 Las despensas municipales se reciben en la fecha señalada en la requisición verificando la Cantidad y la calidad de los productos.	Programación Anual de entrega de despensas 1303-CB-RG-04 Requisición (documento digital)

Encargada de Estímulos de Canasta Básica	7	**PARA REALIZAR LA ENTREGA BIMESTRAL:** 7.1 Citar a los beneficiarios en la fecha programa en el lugar más cercano a su colonia. 7.2 Realizar la entrega de despensas verificando aleatoriamente el producto entregado por el proveedor, con muestreo del 10% de las despensas entregadas. 7.3 Llevar el control de la despensa entregada en el padrón físico y en la tarjeta de beneficiarios para las que se entregan a domicilio. 7.4 Elaborar citatorio para la próxima entrega como guía para los usuarios. 7.5 Se evalúa la satisfacción del usuario bimestralmente por medio del personal del DIF Municipal Colima.	Programación anual de entrega de despensas 1303-CB-RG-04 Lista de verificación de productos 1303-CB-RG-12 Tarjeta de control Municipal .1303-CB-RG-03 Padrón Municipal 1303-CB-RG-02 Encuesta de Estímulos de Canasta Básica 1303-CB-RG-09
Encargada de Estímulos de Canasta Básica	8	8.1 Concentrar la información para realizar el informe mensual de actividades de los Programas Alimentarios. 8.2 En la fecha señalada por la Coordinación de los Programas Alimentarios, realizar el informe mensual de estímulos de canasta básica.	Bitácora 1303-CB-RG-08 Informe mensual de Estímulos de Canasta Básica 1303-CB-RG-06
Encargada de Estímulos de Canasta Básica	9	9.1 Elaborar oficios, Memorándum, Requisiciones, bases de datos, etc, mismos que sean necesarios para la operatividad del programa. 9.2 Mantener actualizado el respaldo electrónico y la correspondencia del Programa de Estímulos de Canasta Básica.	Expedientes del programa

Responsable del Proceso de *Estímulos de* Canasta Básica	10	10.1 Mantener el control de Documentos y Registros del Proceso. 10.2 Realizar de forma sistemática la Medición y actualización para la mejora continua. 10.3 Enviar mensualmente la información al Área de Calidad.	Lista Maestra de Documentos del *Plan de Calidad* 1303-PL-05 Seguimiento y medición del proceso 0403-SGC-RG-27

8.- REGISTROS/ANEXOS

Codificación	Nombre del Registro	Responsable de Conservarlo
1303-CB-RG-01	Solicitud de Apoyo de Despensa	Responsable del Proceso
1303-CB-RG-02	Padrón Municipal	Responsable del Proceso
1303-CB-RG-03	Tarjeta de Control Municipal	Responsable del Proceso
1303-CB-RG-04	Programación Anual de Entrega de Despensas	Responsable del Proceso
1303-CB-RG-06	Informe mensual de Estímulos de Canasta Básica	Responsable del Proceso
1303-CB-RG-08	Bitácora	Responsable del Proceso
1303-CB-RG-09	Encuesta de Estímulos de Canasta Básica	*Responsable del Proceso*
1303-CB-RG-11	Estudio Socioeconómico	Responsable del Proceso
1303-CB-RG-12	Lista de Verificación de Productos	Responsable del Proceso

Mtra. Himelda Meraz Sánchez
Directora General
Responsable del SGC.
Aprobó.

LTS. Alma Rosa del Carmen Topete Sepúlveda
Responsable del Proceso.
Emitió.

1303-IT-06 Desayunos Escolares

1. OBJETIVO

1.1 Promover una alimentación correcta en la población escolar, mediante desayunos calientes o comidas, diseñadas con criterios de calidad nutricia, y acompañados de acciones de orientación alimentaria y de desarrollo comunitario para contribuir en su crecimiento y desarrollo adecuados; involucrando a la familia de los escolares en el proceso para que sea sostenible.

2. ALCANCE

2.1 Dirección General, Coordinación de los Programas Alimentarios, Dirección de Administración y Finanzas.

3. RESPONSABLE

3.1 Coordinadora de los Programas Alimentarios.

3.2 Encargada del Programa y Responsable del Proceso

3.3 Capturista

3.4 Auxiliar del Programa de desayunos Escolares.

3.5 Auxiliar Operativo

4. DEFINICIÓN

4.1 **Acta Constitutiva:** Documento físico y electrónico. En asamblea escolar se elige a seis madres de familia que se harán responsables de preparar y distribuir los alimentos. El compromiso es adquirido por un ciclo escolar.

4.3 **Padrón de Beneficiarios:** Documento electrónico que concentra los datos de los beneficiarios de los planteles educativos para recibir un desayuno escolar durante el ciclo escolar en curso. Se menciona el nombre completo del beneficiario, CURP, grado, domicilio, nombre y clave de la escuela y de la localidad.

Documento controlado por el DIF Municipal Colima; prohibida su reproducción total o parcial

5. REFERENCIA

5.1 Norma Oficial Mexicana NOM-043-SSA2-2005, Servicios básicos de salud, promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación.

5.2 Decreto 226, creación del DIF Municipal como Organismo Descentralizado.

5.3 Manual de Operación de los Programas Alimentarios.

5.4 Reglas de Operación y Menú escolar del programa desayunos escolares.

5.5 Calendario escolar emitido por la Secretaria de Educación Pública.

5.6 Norma ISO 9001:2008.

6. POLÍTICAS

6.1 El Programa Desayunos Escolares está destinado a menores en edad de Preescolar, Primaria, Secundaria y Tele Bachillerato que se encuentren inscritos a Planteles escolares públicos y registrados ante el Sistema Educativo Nacional.

6.2 La operatividad del Programa Desayunos Escolares dentro del plantel escolar, será responsabilidad de los padres de familia y deberán sujetarse a los lineamientos establecidos por el SEDIF.

6.3 Se entregará un paquete de insumos para la preparación de desayunos y comidas a menores de planteles escolares beneficiados de acuerdo al calendario escolar vigente.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Paso	Actividad	Documento de Trabajo
Encargada del Programa		**Formación de comités.** 1.1 En coordinación con la Dirección de la escuela convocar a los padres de familia a una asamblea escolar y formar un comité de 6 integrantes levantando un acta constitutiva en cada plantel educativo beneficiado.	1303-DE-RG-01 Acta Constitutiva

		Funciones del comité escolar de Desayunos Escolares. 1.2 El comité está integrado por seis madres de familia, levantando un Acta Constitutiva en cada plantel educativo beneficiado. • Elaborar en coordinación con el director de la escuela la lista de beneficiarios, de acuerdo a la asistencia al desayunador. • Organizar el rol de la preparación y distribución de los alimentos. • Recoger y/o verificar la entrega del paquete de insumos con base en el número de niños y raciones. • Recabar las cuotas de recuperación que hayan sido acordadas en la asamblea. 1.3Elaborar un directorio de comités. 1.4 Solicitar a la Dirección de la escuela y al comité la lista de beneficiados, para su captura en el padrón.	1303-DE-RG-08 Lista de asistencia
Capturista	2	**Elaboración de padrón de beneficiarios** 2.1 Capturar los datos de los beneficiarios y mantenerlo actualizado. 2.2 Elaborar resumen de beneficiarios y mantener la relación con la Coordinación de los Programas Alimentarios del SEDIF para informar sobre el número de raciones.	Padrón y Resumen de beneficiarios

Capturista Encargada del Programa		**Solicitud de productos y asignación de cantidades por escuela.** 2.3 Elaborar la requisición de productos de acuerdo al calendario escolar, al padrón y resumen de beneficiarios, además del menú indicado por el SEDIF. 2.4 Elaborar el concentrado de cantidades a distribuir por semana. 2.5 Hacer pedido a proveedores. 2.6 Entregar con oportunidad el concentrado de cantidades a distribuir semanalmente a los auxiliares. 2.7 Elaborar listado y recibo de entrega de insumos para su llenado. 2.8 Llenar el Listado y recibo de insumos de acuerdo al concentrado de cantidades a distribuir en cada escuela. 2.9 Solicitar materiales y servicios a la Dirección de Administración y Finanzas para la entrega oportuna del paquete escolar.	1303-DE-RG-02 Requisición de productos 1303-DE-RG-03 Concentrado de cantidades a distribuir por escuela 1303-DE-RG-04 Listado y recibo de insumos. 1303-SG-RG-06 Requisición de servicios 1303-SGM-RG-06 Requisición de materiales (Digital)
Auxiliar A y B	3	**Recepción de insumos y distribución** 3.1 Recibir los productos solicitados al proveedor. 3.2 Verificar la calidad del producto y reportar a la autoridad correspondiente si alguno de ellos llegara incompleto o en mal estado.	

		3.3Registrar la entrada de los artículos solicitados a los proveedores en la bitácora de recepción de productos. Colocar los sellos correspondientes. 3.4 Resguardar los productos en los espacios asignados para su conservación. **<u>Distribución de productos por escuela</u>** 3.5 Verificar la limpieza de los espacios y/o recipientes antes de colocar el producto en ellos. 3.6 En el manejo de cualquiera de los productos utilizar: mandil, cubre boca y guantes cuando se requiera. 3.7 Hacer semanalmente paquetes con base en el concentrado de cantidades a distribuir.	1303-DE-RG-05 Bitácora de recepción de insumos 1303-DE-RG-03 Concentrado de cantidades a distribuir por escuela .
Encargada del Programa, Capturista, Auxiliar A, B y Choferes	4	**<u>Entrega de paquetes a escuelas.</u>** 4.1 En coordinación con los choferes, trasladar a las escuelas acordadas los paquetes de insumos de la zona rural y urbana. 4.2 Verificar antes de partir de oficinas que los paquetes de insumos se encuentren completos y de acuerdo a lo especificado al listado y recibo de insumos. 4.3 Otorgar semanalmente a cada plantel escolar a través de un representante de comité el paquete de insumos y los litros de leche que le corresponden.	1303-DE-RG-04 Listado y recibo de insumos

		4.4Verificar junto con el representante del comité, la existencia de los productos indicados en el listado y recibo de insumos. 4.5 Después de hacer la verificación, el representante del comité firmará de conformidad el listado y recibo de insumos, mientras que el responsable de la entrega lo hará en el espacio correspondiente. 4.6 El responsable de la entrega llenara el espacio de las observaciones si esto es necesario.	
Auxiliar A y B	5	**Limpieza del área** 5.1 Mantener el espacio asignado al programa así como, las herramientas de trabajo con la adecuada higiene, antes y después de cada entrega. Esto se refiere a: • Limpiar pretiles, mesa de madera, refrigerador (interior y cristales). • Limpieza de cuchillos, cucharones, tinas, hielera, etc. • Barrer y trapear piso. • Cada auxiliar se hará cargo la limpieza de su mandil.	

Encargada del Programa	6	**Supervisiones** 6.1 Realizar periódicamente visitas a los planteles escolares. 6.2 Verificar la preparación y distribución de los alimentos, y confirmar la cantidad de los niños asistentes al desayunador escolar. 6.3 Hacer llenado del registro observaciones de la supervisión, de acuerdo a lo identificado durante la visita. 6.4 Dar seguimiento a las observaciones de la supervisión, de acuerdo a los hallazgos de esta acción. 6.5 Proporcionar la información generada durante el mes a la Capturista del programa para la elaboración del 0403-SGC-RG-27 Análisis de Seguimiento de Medición del proceso Desayunos Escolares en base al indicador de medición.	Cédula de visitas de seguimiento
Encargada del Programa y Capturista Encargada del Programa	7	**Actividades administrativas** 7.1 Elaborar la Requisición de recursos materiales y servicios. 7.2 Hacer mensualmente el informe de actividades y enviarlo a la coordinación del departamento. 7.3 Dar seguimiento permanente a los documentos generados por el proceso Desayunos Escolares de acuerdo a la NORMA ISO 9001:2008. 7.6 Mantener el control de Documentos y Registros del Proceso.	Informe Mensual 1303-DE-RG-06 Seguimiento y Medición del Proceso 0403-SGC-RG-27

8. REGISTROS Y/O ANEXOS

Codificación	Nombre del Registro	*Responsable de* Conservarlo
1303-DE-RG-01	Acta Constitutiva	Encargada del Programa
1303-DE-RG-02	Requisición de productos	Capturista
1303-DE-RG-03	Concentrado de cantidades a *distribuir por escuela*	Capturista
1303-DE-RG-04	Listado y recibo de insumos	Encargada del Programa
1303-DE-RG-05	Bitácora de recepción de insumos	Auxiliar Operativo
1303-DE-RG-06	Informe Mensual	Encargada del Programa / Capturista
1303-DE-RG-07	*Encuesta de Evaluación*	*Encargada del* Programa
1303-DE-RG-08	Listado de asistencia	Encargada del Programa
1303-DE-RG-09	Acta de reunión con padres de familia	Encargada del Programa
1303-DE-RG-10	*Acta de modificación*	*Encargada del* Programa

Mtra. Himelda Meraz Sánchez
Directora General
Responsable del SGC.
Aprobó.

Licda. Adriana Anguiano Lázaro
Responsable del Proceso.
Emitió.

1303-IT-21 Asistencia Social Alimentaria En Los Primeros 1000 Días De Vida

1. OBJETIVO

1.1 Contribuir a un estado nutricional adecuado de niñas y niños en sus primeros 1000 días de vida, a través de la entrega de dotaciones o raciones alimentarias nutritivas, fomentando la educación nutricional, la lactancia materna y prácticas adecuadas de cuidado, higiene y estimulación temprana, para el correcto desarrollo.

2. ALCANCE

2.1 Dirección General, Dirección de Recursos Humanos, Materiales y Financieros, Coordinación de los Programas Alimentarios.

3. RESPONSABLE

3.5 Coordinador del Departamento de Programas Alimentarios.

3.6 Encargada del Programa y Titular del proceso.

3.7 Nutrióloga.

3.8 Auxiliares operativos

4. DEFINICIÓN

4.1 **Encuesta para Focalizar Hogares con Inseguridad Alimentaria (ENHINA):** Documento físico y electrónico con origen en el SNDIF. Una vez identificados los beneficiarios del Programa a través de los Centros de Salud de las localidades, se realiza la aplicación de la ENHINA y se recaban los documentos de identificación del usuario. La información obtenida es capturada en la plataforma siiaap.dif.gob.mx. Obteniendo un número de folio y el grado de inseguridad alimentaria de los miembros de la familia.

4.2 **Padrón de Beneficiarios:** Documento electrónico que concentra los datos de los beneficiarios identificados en las localidades de alto y muy alto grado de marginación, para recibir una dotación alimentaria mensual. Algunos de los datos que solicita son: Clave CURP, nombre completo, lugar de nacimiento, domicilio, clave de la localidad, folio de la ENHINA, grado de inseguridad alimentaria, peso y talla.

4.3 **Tarjeta de Control del beneficiario:** formato físico elaborado por SEDIF y utilizado por SMDIF para llevar el control mensual de las dotaciones entregadas a los beneficiarios; considera datos generales, la cuota de recuperación; además de la firma de la responsable del Programa y el sello del SMDIF. Aquí también se indica el nombre del tema de Orientación y Educación alimentaria que se implementó.

5. REFERENCIA

5.1 Decreto 226, creación del DIF Municipal como Organismo Descentralizado.

5.2 Reglamento Interior del Sistema para el DIF en el Municipio de Colima.

5.3 Estrategia Integral de Asistencia Social Alimentaria y Desarrollo Comunitario 2021.

5.4 Reglas de operación de los programas alimentarios.

5.5 Norma Oficial Mexicana NOM-043-SSA2-2005, servicios básicos de salud, promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación.

5.6 Norma Oficial Mexicana NOM-120-SSA1-1194. Bienes y Servicios. Prácticas de higiene y sanidad para el proceso de alimentos, bebidas no alcohólicas y alcohólicas.

5.7 Norma ISO 9001:2008.

6. POLÍTICAS

6.1 El SMDIF en coordinación con el SEDIF, analizará la información obtenida a fin de determinar si el beneficiario (a) se incorporará al programa.

6.2 Para acceder al programa es obligatoria la aplicación de la herramienta de focalización y captura de la información en el Sistema de Información de Inseguridad Alimentaria (SIIA), lo cual respalda que la entrega de los apoyos alimentarios se dirija a la población vulnerable con grado de marginación social.

6.3 El SMDIF elabora un padrón de beneficiarios, que se envía al SEDIF para fines legales y de transparencia. El SEDIF realiza visitas domiciliarias de seguimiento para verificar la focalización de los apoyos alimentarios.

6.4 El SMDIF distribuye en las localidades de alto y muy alto grado de marginación; las dotaciones alimentarias de acuerdo a las fechas de entrega estipuladas por el SEDIF.

6.5 El Comité de participación y organización comunitaria es el medio para la vigilancia del apoyo alimentario y las actividades del programa, lo que permite que población en general acceda a la información de los beneficios del programa. Además, reportará al SEDIF, SMDIF o a la autoridad correspondiente cualquier anomalía o incumplimiento de los lineamientos en el programa.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Paso	Actividad	Documento de Trabajo
Encargada del Programa	1	**<u>Identificación de los beneficiarios.</u>** 1.2 En coordinación con los Centros de Salud y/o Comisarios Municipales de las localidades de alto y muy alto grado de marginación, se identifica a mujeres embarazadas, en periodo de lactancia, menores de 6 a 12 meses y de 12 a 24 meses, como posibles beneficiarios del Programa Asistencia Social Alimentaria en los Primeros 1000 días de vida. 1.3 Se realiza la aplicación de la Encuesta para Identificar Hogares con Inseguridad Alimentaria (ENHINA). 1.4 Se solicita la documentación de identificación del beneficiario: identificación con fotografía, clave CURP, comprobante de domicilio. 1.5 La información recabada a través de la ENHINA se captura en el Sistema SIIA siiaap.dif.gob.mx.	ENHINA (Registro Estatal)

		1.6 Los datos de identificación del beneficiario se capturan en el padrón de beneficiarios, manteniéndolo actualizado mensualmente.	Padrón de beneficiarios.
Encargada del Programa	2	**<u>Cronograma mensual de entrega de dotaciones alimentarias.</u>** 2.1 De acuerdo a las fechas estipuladas por el SEDIF se realiza la entrega – recepción al SMDIF del apoyo alimentario. 2.2 La responsable del Programa recibe la notificación a través de la Coordinadora de los Programas Alimentarios. 2.3 La responsable del Programa elabora el Cronograma de entrega de dotaciones alimentarias. 2.4 A través de los Comités de Participación Comunitaria se hace de conocimiento a los beneficiarios de la fecha y hora de la entrega. 2.5 Elaborar una Requisición de servicios a Servicios Generales y Mantenimiento, para solicitar operadores de vehículos y transporte para realizar la distribución de las dotaciones alimentarias.	1303-1000D-RG-01 Cronograma de entrega de dotaciones. Acta de Comité 1303-SGM-RG-06 Requisición de servicios.
Encargada del Programa **Nutrióloga**	3	**<u>Recepción de dotaciones alimentarias</u>** 3.1 Recibir las dotaciones alimentarias del proveedor, la Encargada del Programa contabiliza las cantidades de acuerdo a la factura y el número de beneficiarios. 3.2 La Nutrióloga se hace cargo de verificar la calidad y características del producto y registrar en el formato recepción de insumos y en la bitácora de recepción y descarga.	Recepción de insumos.

Nutrióloga		3.3 Concluida la verificación la Nutrióloga y el proveedor firman el formato recepción de insumos y en la bitácora de recepción y descarga.	Bitácora de recepción y descarga.
Encargada del Programa **Nutrióloga**	4	**<u>Distribución de las dotaciones alimentarias</u>** 4.1 De acuerdo a la cantidad de beneficiarios por localidad y el Cronograma de entrega de dotaciones, se cargan los vehículos. 4.2 En la localidad se da inicio con la Orientación y Educación Alimentaria y el Aseguramiento de la Calidad e Inocuidad por la Nutrióloga. Se levanta lista de asistencia. Y se aplican Evaluaciones iniciales y finales del tema que se imparte. 4.3 Se procede a realizar la entrega de dotaciones alimentarias, nombrando a los beneficiarios; firman la tarjeta, otorgan una cuota de recuperación de 10.00 (Diez pesos 00/100 M.N). 4.4 Conforme firman la tarjeta la Nutrióloga realiza peso y talla.	1303-1000D-RG-01 Cronograma de entrega de dotaciones. Lista de asistencia Evaluaciones iniciales y finales. Tarjeta de Control del beneficiario. Padrón de beneficiarios
Encargada del Programa	5	**<u>Seguimiento del beneficiario</u>** 5.1 Mensualmente se realiza la visita a 5 beneficiarios del Programa para conocer el uso y beneficio de la dotación alimentaria; además de identificar las condiciones de higiene en la vivienda. 5.2 Actualización del padrón de beneficiarios para reportar al SEDIF altas o bajas en caso de que se hayan presentado durante el mes.	Visitas de seguimiento a domicilio municipal. 1303-1000D-RG-02 Formato de altas y bajas Padrón de beneficiarios

Responsable	Paso	Actividad	Documento de Trabajo
Encargada del Programa	6	**<u>Comité de Participación Comunitaria</u>** 6.1 Durante la primera entrega de dotaciones alimentarias se solicita a los beneficiarios voten por 6 personas para conformar el Comité del Programa. Este Comité tiene como propósito: Facilitar la vigilancia y buen uso de los recursos y evaluación de los programas, en donde, no sólo se conciban como un grupo administrativo, sino como agentes de cambio y motivación para el logro del fin común. A su vez, la participación y organización permite la coordinación o interrelación de los tres órdenes de Gobierno (Federal, Estatal y Municipal). 6.2 Los elegidos quedan registrados en el Acta de Comité de acuerdo a las siguientes funciones: - Presidenta. - Secretaria - Tesorera - Vocal 1 - Vocal 2 - Vocal 3	Acta de Comité
Encargada del Programa	7	**<u>Informes y Evaluaciones</u>** 7.1 Elaboración de los Informes Cuantitativos y Cualitativos y entregarlos a la Coordinación de los Programas Alimentarios del SEDIF. 7.2 Aplicación bimestral de la Encuesta de Evaluación de Asistencia Social Alimentaria en los Primeros 1000 días de vida.	Informes Cuantitativos y Cualitativos. 1303-1000D-RG-03 Encuesta de Evaluación de Asistencia Social Alimentaria en los Primeros 1000 días de vida.

8. REGISTROS Y/O ANEXOS

Codificación	Nombre del Registro	Responsable de conservarlo
1303-1000D-RG-01	Cronograma de entrega de dotaciones	Titular del proceso
1303-1000D-RG-02	Formato de altas y bajas	Titular del proceso
1303-1000D-RG-03	Encuesta de evaluación de Asistencia Social Alimentaria en los primeros 1000 días de vida.	Titular del proceso

Mtra. Himelda Muñoz Sánchez
Directora General

Responsable del SGC.
Aprobó.

Licda. Adriana Anguiano Lázaro

Responsable del Proceso.
Emitió.

1303-IT-22 Asistencia Social Alimentaria A Personas De Atención Prioritaria

1. OBJETIVO

1.1 Favorecer el acceso y consumo de alimentos nutritivos e inocuos de las personas de atención prioritaria, asistiéndolos preferentemente en espacios alimentarios, a través de la entrega de alimentos con criterios de calidad nutricia, acompañados de acciones de orientación y educación alimentaria, aseguramiento de la calidad, para complementar su dieta en contribución al ejercicio del derecho a la alimentación.

2. ALCANCE

2.1 Dirección General, Dirección de Recursos Humanos, Materiales y Financieros, Coordinación de los Programas Alimentarios.

3. RESPONSABLE

3.1 Coordinador(a) de los Programas Alimentarios.

3.2 Encargada del Programa y Titular del proceso

3.3 Nutrióloga.

3.4 Auxiliares operativos

4.1 DEFINICIÓN

4.2 **Encuesta para Focalizar Hogares con Inseguridad Alimentaria (ENHINA):** Documento físico y electrónico con origen en el SNDIF. Una vez identificados los beneficiarios del Programa a través de los Centros de Salud de las localidades, se realiza la aplicación de la ENHINA y se recaban los documentos de identificación del usuario. La información obtenida es capturada en la plataforma siiaap.dif.gob.mx. Obteniendo un número de folio y el grado de inseguridad alimentaria de los miembros de la familia.

4.3 **Padrón de Beneficiarios:** Documento electrónico que concentra los datos de los beneficiarios identificados en las localidades de alto y muy alto grado de marginación, para recibir una dotación alimentaria mensual. Algunos de los datos que solicita son: Clave CURP, nombre completo, lugar de nacimiento, domicilio, clave de la localidad, folio de la ENHINA, grado de inseguridad alimentaria, peso y talla.

4.4 **Tarjeta de Control del beneficiario:** formato físico elaborado por SEDIF y utilizado por SMDIF para llevar el control mensual de las dotaciones entregadas a los beneficiarios; considera datos generales, la cuota de recuperación; además de la firma de la responsable del Programa y el sello del SMDIF. Aquí también se indica el nombre del tema de Orientación y Educación alimentaria que se implementó.

5. REFERENCIA

5.1 Decreto 226, creación del DIF Municipal como Organismo Descentralizado.

5.2 Reglamento Interior del Sistema para el DIF en el Municipio de Colima.

5.3 Estrategia Integral de Asistencia Social Alimentaria y Desarrollo Comunitario 2021.

5.4 Reglas de operación de los programas alimentarios.

5.5 Norma Oficial Mexicana NOM-043-SSA2-2005, servicios básicos de salud, promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación.

5.6 Norma Oficial Mexicana NOM-120-SSA1-1194. Bienes y Servicios. Prácticas de higiene y sanidad para el proceso de alimentos, bebidas no alcohólicas y alcohólicas.

5.7 Norma ISO 9001:2008.

6. POLÍTICAS

6.1 El SMDIF en coordinación con el SEDIF, analizará la información obtenida a fin de determinar si el beneficiario (a) se incorporará al programa.

6.2 Para acceder al programa es obligatoria la aplicación de la herramienta de focalización y captura de la información en el Sistema de Información de Inseguridad Alimentaria (SIIA), que respalda la entrega de los apoyos alimentarios se dirija a la población vulnerable con grado de marginación social.

6.3 El SMDIF elabora un padrón de beneficiarios, que se envía al SEDIF para fines legales y de transparencia. El SEDIF realiza visitas domiciliarias de seguimiento para verificar la focalización de los apoyos alimentarios.

6.4 El SMDIF distribuye en las localidades de alto y muy alto grado de marginación; las dotaciones alimentarias de acuerdo a las fechas de entrega estipuladas por el SEDIF.

6.5 El Comité de participación y organización comunitaria es el medio para la vigilancia del apoyo alimentario y las actividades del programa, lo que permite que población en general acceda a la información de los beneficios. Además, reportará al SEDIF, SMDIF o a la autoridad correspondiente cualquier anomalía o incumplimiento de los lineamientos en el programa.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Paso	Actividad	Documento de Trabajo
Encargada del Programa	1	**<u>Identificación de los beneficiarios.</u>** 6.1 En coordinación con los Comisarios Municipales de las localidades de alto y muy alto grado de marginación, se identifica a menores de 2 a 5 años 11 meses, adultos mayores y personas con discapacidad; como posibles beneficiarios del Programa Asistencia Social Alimentaria a Personas de Atención Prioritaria. 6.2 Se realiza la aplicación de la Encuesta para Identificar Hogares con Inseguridad Alimentaria (ENHINA). 6.3 Se solicita la documentación de identificación del beneficiario: Identificación con fotografía, Clave CURP, comprobante de domicilio. 6.4 La información recabada a través de la ENHINA se captura en el Sistema SIIA siiaap.dif.gob.mx. 6.5 Los datos de identificación del beneficiario se capturan en el padrón de beneficiarios, manteniéndolo actualizado mensualmente.	ENHINA (Registro Estatal) 1303-AP-RG-02 Padrón de beneficiarios.

Encargada del Programa	2	**<u>Cronograma mensual de entrega de dotaciones alimentarias.</u>** 2.1 De acuerdo a las fechas estipuladas por el SEDIF se realiza la entrega – recepción al SMDIF del apoyo alimentario. 2.2 La responsable del Programa recibe la notificación a través de la Coordinadora de los Programas Alimentarios. 2.3 La responsable del Programa elabora el Cronograma mensual de entrega de dotaciones alimentarias. 2.4 A través de los Comités de Participación Comunitaria se hace de conocimiento a los beneficiarios de la fecha y hora de la entrega. 2.5 Elaborar una Requisición de servicios a Servicios Generales y Mantenimiento, para solicitar operadores de vehículos y transporte para realizar la distribución de las dotaciones alimentarias.	1303-AP-RG-03 Cronograma mensual de entrega de dotaciones. 1303-AP-RG-10 Acta de Comité 1303-SGM-RG-06 Requisición de servicios
Encargada del Programa **Nutrióloga**	3	**<u>Recepción de dotaciones alimentarias</u>** 3.1 Recibir las dotaciones alimentarias del proveedor, la Encargada del Programa contabiliza las cantidades de acuerdo a la factura y el número de beneficiarios. 3.2 La Nutrióloga se hace cargo de verificar la calidad y características del producto y registrar en el formato recepción de insumos y en la bitácora de recepción y descarga. 3.3 Concluida la verificación la Nutrióloga y el proveedor firman el formato recepción de insumos y en la bitácora de recepción y descarga.	1303-OAAC-RG-01 Recepción de insumos. 1303-OAAC-RG-02 Bitácora de recepción y descarga.

Encargada del Programa **Nutrióloga**	4	**<u>Distribución de las dotaciones alimentarias</u>** 4.1 De acuerdo a la cantidad de beneficiarios por localidad y el Cronograma mensual de entrega de dotaciones, se cargan los vehículos. 4.2 En la localidad se da inicio con la Orientación y Educación Alimentaria y el Aseguramiento de la Calidad e Inocuidad por la Nutrióloga. Se levanta lista de asistencia. Y se aplican Evaluaciones iniciales y finales del tema que se imparte. 4.3 Se procede a realizar la entrega de dotaciones alimentarias, nombrando a los beneficiarios; firman la tarjeta, otorgan una cuota de recuperación de 10.00 (Diez pesos 00/100 M.N). 4.4 Conforme firman la tarjeta pasan con la Nutrióloga para actualizar el peso y la talla.	1303-AP-RG-03 Cronograma mensual de entrega de dotaciones. 1303-OAAC-RG-03 Lista de asistencia 1303-OAAC-RG-04 Evaluaciones iniciales y finales. 1303-AP-RG-05 Tarjeta de Control del beneficiario. 1303-AP-RG-02 Padrón de beneficiarios
Encargada del Programa	5	**<u>Seguimiento del beneficiario</u>** 5.1 Mensualmente se realiza la visita a 5 beneficiarios del Programa para conocer el uso y beneficio de la dotación alimentaria; además de identificar las condiciones de higiene en la vivienda. 5.2 Actualización del padrón de beneficiarios para reportar al SEDIF altas o bajas en caso de que se hayan presentado durante el mes.	1303-AP-RG-06 Visitas de seguimiento a domicilio municipal. 1303-AP-RG-07 Formato de altas y bajas 1303-AP-RG-02 Padrón de beneficiarios

Responsable	Paso	Actividad	Documento de Trabajo
Encargada del Programa	6	**<u>Comité de Participación Comunitaria</u>** 6.1 Durante la primera entrega de dotaciones alimentarias se solicita a los beneficiarios voten por 6 personas para conformar el Comité del Programa. Este Comité tiene como propósito: Facilitar la vigilancia y buen uso de los recursos y evaluación de los programas, en donde, no sólo se conciban como un grupo administrativo, sino como agentes de cambio y motivación para el logro del fin común. A su vez, la participación y organización permite la coordinación o interrelación de los tres órdenes de Gobierno (Federal, Estatal y Municipal). 6.2 Los elegidos quedan registrados en el Acta de Comité de acuerdo a las siguientes funciones: - Presidenta. - Secretaria - Tesorera - Vocal 1 - Vocal 2 - Vocal 3	1303-AP-RG-10 Acta de Comité
Encargada del Programa	7	**<u>Informes y Evaluaciones</u>** 7.1 Elaboración de los Informes Cuantitativos y Cualitativos y entregarlos a la Coordinación de los Programas Alimentarios del SEDIF. 7.2 Aplicación bimestral de la Encuesta de Evaluación de Asistencia Social Alimentaria a Personas de Atención Prioritaria.	1303-AP-RG-08 Informes Cuantitativos y Cualitativos. 1303-AP-RG-09 Encuesta de Evaluación de Asistencia Social Alimentaria a Personas de Atención Prioritaria.

8. REGISTROS Y/O ANEXOS

Codificación	Nombre del Registro	Responsable de conservarlo
1303-AP-RG-02	Padrón de beneficiarios	Titular del proceso
1303-AP-RG-03	Cronograma mensual de entrega de dotaciones	Titular del proceso
1303-AP-RG-04	Calendario anual de visitas de seguimiento	Titular del proceso
1303-AP-RG-05	Tarjeta de Control del beneficiario	Titular del proceso
1303-AP-RG-06	Visitas de seguimiento a domicilio municipal	Titular del proceso
1303-AP-RG-07	Formato de altas y bajas	Titular del proceso
1303-AP-RG-08	Informes Cuantitativo y Cualitativo	Titular del proceso
1303-AP-RG-09	Encuesta de evaluación de Asistencia Social Alimentaria a Personas de Atención Prioritaria.	Titular del proceso
1303-AP-RG-10	Acta de Comité	Titular del proceso

Mtra. Himelda Meraz Sánchez
Directora General
Responsable del SGC.
Aprobó.

C. Rocío Dueñas Arias
Responsable del Proceso.
Emitió.

1303-IT-18 Comedor Comunitario

1. OBJETIVO

Contribuir a la sana alimentación de la población en situación de desamparo a través del comedor comunitario y el programa de distribución de raciones de comidas calientes a domicilio

2. ALCANCE

2.1 Dirección General, Coordinación de los Programas Alimentarios, Dirección de Administración y Finanzas.

3. RESPONSABLE

3.1 Coordinadora de los Programas Alimentarios.

3.2 Capturista

3.3 Responsable de la cocina

3.4 Cocinera

4. DEFINICIÓN

4.1 **Encuesta ENHINA:** Encuesta para focalizar hogares con inseguridad alimentaria**.**

4.2 **Padrón de Beneficiarios:** Documento físico y electrónico que concentra los datos de los beneficiarios del programa. Menciona el nombre completo del beneficiario, nombre, dirección, localidad y C.U.R.P.

5. REFERENCIA

5.1 Norma Oficial Mexicana NOM-043-SSA2-2012, Servicios básicos de salud, promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación.

5.2 Decreto 226, creación del DIF Municipal como Organismo Descentralizado.

5.3 Manual de Operación de los Programas Alimentarios.

5.4 Reglas de Operación de los Programas Alimentarios

5.5 Menú y Recetario de los Comedores Comunitarios

5.6 Norma ISO 9001:2008.

6. POLÍTICAS

6.1 El Programa Comedor Comunitario está dirigido a grupos en riesgo, sujetos de Asistencia Social Alimentaria, preferentemente niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, mujeres en periodo de lactancia, personas con capacidades diferentes o con problemas de salud que les impida la preparación de sus alimentos, adultos mayores, jornaleros y personas vulnerables por ingresos.

6.2 Se recibe solicitud escrita o verbal de ciudadanos o cualquier instancia. Posteriormente se reciben los documentos requisitados y se aplica encuesta ENHINA, para determinar si puede ingresar o no al Programa.

6.3 Se entregará de lunes a viernes una ración de comida caliente con criterios de calidad nutricia, que incluye verduras, frutas, cereales, leguminosas y/o alimentos de origen animal, en apego a la Estrategia Integral de Asistencia Social Alimentaria Vigente.

6.4 En días festivos se dejará una ración alimenticia de fácil preparación correspondiente al mismo, previa a la fecha.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Paso	Actividad	Documento de Trabajo
Encargada del Programa	1	**Trámites administrativos:** 1.1 Recepción de solicitud escrita o verbal. 1.2 Recepción de documentos y aplicación de encuesta ENHINA del Sistema Nacional DIF. 1.3 Captura de datos de encuesta ENHINA en el Padrón de Beneficiarios Estatal de Comedor Comunitario y enviar a la Coordinación de los Programas Alimentarios en el Sistema Estatal para su autorización.	Padrón y Resumen de beneficiarios Estatal de Comedores Comunitarios. Encuesta para focalizar hogares con inseguridad alimentaria ENHINA (Registro Estatal)

		Elaboración de padrón de beneficiarios 1.4 Capturar los datos de los beneficiarios y mantenerlo actualizado. 1.5 Elaborar resumen de beneficiarios y mantener la relación con la Coordinación de los Programas Alimentarios del SEDIF para informar sobre el número de raciones. 1.6 Dar Baja cuando por las siguientes causas: mejora de situación económica, cambio de domicilio sin previo aviso, por faltas o fallecimiento. 1.7 Mantener actualizada la relación mensual de entrega de raciones. **Adquisición de insumos** 1.8 Calcular los insumos en base a la cantidad establecida en el menú y al número de beneficiarios 1.9 Solicitar recursos y/o materiales y servicios para la preparación de las raciones diarias de comida caliente. Productos perecederos cada semana y no perecederos cada mes. 1.10 Realizar visitas domiciliarias a los beneficiarios para verificar la operación del Programa. 1.11 Informa al SEDIF Altas y Bajas. 1.12 Realizar informe mensual de Comedor Comunitario. 1.13 Enviar documentación comprobatoria de la adquisición de insumos al SEDIF mensualmente, con su relación de facturas.	Requisición de materiales 1303-AEP-RG-01 Requisición de servicios 1303-SG-RG-06 Relación Mensual de Entrega 1303-CC-RG-01 Justificación de Baja 1303-CC-RG-04 Informe Mensual de Beneficiarios 1303-CC-RG-05

Responsable de la cocina y cocinera	2	**Actividad:** 2.1 Recepción de insumos. 2.2 Verificar la calidad del producto y reportar a la responsable del programa si alguno de ellos llegara incompleto o en mal estado. 2.3. Preparar diariamente las raciones de acuerdo al Menú y recetario del Comedor. 2.4 Atender a las personas que acuden al servicio en el Comedor Comunitario. 2.5 Resguardar los productos en los espacios asignados para su conservación.	Solicitud semanal de insumos 1303-CC-RG-03
Auxiliar de Programa Ruta 1 y 2	3	3.1 Reparto de raciones a domicilio iniciando el servicio a partir de que las cocineras hacen entrega de las raciones para cada ruta. El servicio de distribución a domicilio no deberá exceder las 15:00 horas. NOTA: Salvo casos especiales, en los que la Coordinadora de los Programas Alimentarios realizará el trámite por rebasar el horario de la jornada laboral. 3.2 Canalizar reportes atendidos durante la entrega.	Relación Mensual de Entrega de Raciones 1303-CC-RG-01
Responsable de la cocina y cocinera	4	**Limpieza del área** 4.1 Mantener el espacio asignado al programa así como, las herramientas de trabajo con la adecuada higiene, antes y después de la preparación de raciones.	

Encargada del Programa	5	**Trámite administrativo posterior.** *5.1 Presentar resultados* mensuales en el área de Gestión de la Calidad y mejora continua. 5.2 Solicitar mensualmente al área responsable de realizar los sondeos de opinión la aplicación de *encuestas a los usuarios de los* programas de Comidas Calientes a domicilio y del Comedor Comunitario.	Seguimiento y Medición de *Proceso* 0403-SGC-RG-27 Informe Mensual de Beneficiarios 1303-CC-RG-05 Encuesta de Evaluación *Comedor* Comunitario. 1303-CC-RG-06 Encuesta de Evaluación Comidas Calientes 1303-CC-RG-07

8. REGISTROS Y/O ANEXOS

Codificación	Nombre del Registro	Responsable de Conservarlo
1303-CC-RG-01	Relación mensual de entrega de raciones	Encargada del programa
1303-CC-RG-03	Solicitud semanal de insumos	Responsable de la cocina
1303-CC-RG-04	Justificación de Baja	Encargada del programa
1303-CC-RG-05	Informe mensual de Beneficiarios	Encargada del programa
1303-CC-RG-06	Encuesta de Evaluación Comedor Comunitario	Encargada del programa
1303-CC-RG-07	Encuesta de Evaluación Comidas Calientes	Encargada del programa
1303-CC-RG-08	Registro Temporal de Beneficiarios del Programa	Encargada del programa

Mtra. Himelda Meraz Sánchez
Directora General
Responsable del SGC.
Aprobó.

C. Rocío Dueñas Arias
Responsable del Proceso.
Emitió.

1303-IT-09 Elaboración y Pago de Nómina

1. OBJETIVO

1.1 Calcular y aplicar el pago por la prestación de los servicios subordinados del personal de las distintas áreas de la Institución, cumpliendo con la normatividad vigente.

2. ALCANCE

2.1 Dirección General, Dirección de Administración y Finanzas.

3. RESPONSABLES

3.1 Director de Administración y Finanzas.

3.2 Jefe del Área Contable.

3.3 Encargado de Nómina.

3.4 Encargada de Recursos Humanos

4 DEFINICIÓN

4.1 **Resumen de Percepciones:** Documento formal en el cual se anotan los conceptos y los importes de cada bono quincenal, mensual o anual que reciben los trabajadores.

4.2 **Resumen de Deducciones:** Documento formal en el cual se registran los descuentos por aplicar a los trabajadores.

4.3 **Reporte de Nómina por Tipo de Pago:** Documento formal en el cual se registra el importe total quincenal de todos los trabajadores a los que se les deposita a su tarjeta de débito Bancaria, realizando un reporte por tipo de trabajador: Sindicalizados, Base y Supernumerarios, los totales deben coincidir con el total neto de la Nómina Global correspondiente.

5 REFERENCIA

5.1 Decreto 226, creación del DIF Municipal como Organismo Descentralizado.

5.2 Reglamento Interior del Sistema para el DIF en el Municipio de Colima.

5.3 Convenio de Concertación Laboral Vigente.

5.4 Ley de los Trabajadores al Servicio del Gobierno, Ayuntamientos y Organismos Descentralizados del Estado de Colima.

5.5 Ley Federal del Trabajo.

5.6 Ley del Instituto Mexicano del Seguro Social.

5.7 Ley del Impuesto Sobre la Renta.

5.8 Ley de Pensiones Civiles para el Estado de Colima.

5.9 Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

5.10 Carta Poder.

5.11 Norma ISO 9001:2008.

6 POLITICAS

6.1 El pago de Nómina para todos los trabajadores, Sindicalizados, de Base y Supernumerarios se realizará por transferencia electrónica.

6.2 Los comprobantes del pago de la nómina se enviarán en archivo XTML y PDF al correo electrónico de cada trabajador como comprobante fiscal (CFDI).

7 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Paso	Actividad	Documento de Trabajo
Personal del DIF Municipal Colima Encargado de Recursos Humanos	1	1.1 Los trabajadores de Oficinas Centrales del DIF Municipal Colima registrarán su entrada y salida por medio del reconocimiento facial en el Reloj de asistencias. El personal de Casa CARACOL, registrarán su entrada y salida por medio de la huella dactilar en el Reloj de checado. 1.2 La asistencia queda acreditada con emisión de la grabación “Bienvenido”, si no hay la acreditación de la asistencia, el trabajador deberá acudir con la Encargada de Recursos Humanos para justificar por medio de la firma del Director o Coordinador correspondiente.	Reloj Checador de Reconocimiento facial Reloj Checador de huella dactilar

Encargado de Nómina	2	2.1 El Encargado de Nómina extrae la información de las asistencias del día del Reloj Checador y graba la información en archivo electrónico.	Registro del Turno (documento en el Sistema)
Encargado de Nómina	3	3.1 Se visualizan las asistencias en pantalla quincenalmente y se carga la información en el Módulo de Control de Asistencias y se imprime el control del personal de Casa CARACOL para detectar las incidencias en cada tipo de nómina: • Sindicalizados • Base • Supernumerarios 3.2 Se detectan las incidencias y se comparan con las justificaciones comprobables con la Encargada de Recursos Humanos. 3.3 El encargado de nómina entrega impresos los reportes de percepciones y deducciones de la nómina de los trabajadores a la jefa del área contable.	Nómina Global (por tipo)
Jefa del Área Contable	4	4.1 Se ingresan los datos de las percepciones y deducciones del periodo en el Sistema de Administración en el Módulo de Recursos Humanos, se calculan las afectaciones a la nómina y se imprime el resumen.	Resumen de Percepciones y el Resumen de Deducciones
Jefe del Área Contable	5	5.1 Se procesa la Nómina en el Sistema de Administración. 5.2 Terminado el proceso se verifica en pantalla para detectar cualquier diferencia, y para ello se cotejan la Nómina Global y la Nómina de la quincena anterior. 5.3 Cuando no existan diferencias en el cotejo de los importes y el proceso es correcto se procede a imprimir la Nómina Global del periodo correspondiente.	Documento propio del software. Nómina Global (por tipo) Expediente de Pago de nómina

Jefa del Área Contable	6	6.1 El Resumen del monto por tipo de nómina y el monto general se presentan con la Directora de Administración y Finanzas, para la autorización de la Nómina Global.	Resumen de Percepciones y Deducciones AUTORIZADAS
Jefe del Área Contable	7	7.1 Se elabora la Póliza de provisión de la nómina y se genera el archivo para pago por Tarjeta. 7.2 Se realiza la Transferencia Bancaria por tipo de nómina.	Póliza de afectación al Gasto
Jefe del Área Contable	8	8.1 Antes de realizar el proceso de Timbrado se verifican los montos aplicados a la Nómina por Tipo de Pago. 8.2 Posterior a la verificación y con los montos correctos, se elabora la Póliza de pago y se generan los archivos: XTML y PDF correspondientes a cada tipo de Nómina para realizar el Timbrado electrónico de los comprobantes fiscales del pago.	Póliza de pago Comprobante Fiscal Digital por Internet de Nómina
Responsable del Proceso.	9	9.1 Se integra el expediente de evidencias del proceso de Elaboración y Pago de Nómina.	a) Nómina Global b) Póliza de afectación al Gasto. c) CFDI de Nómina.
Responsable del Proceso.	10	En el supuesto de existir aclaraciones de los montos, percepciones o deducciones realizadas a la nómina de cada trabajador: 10.1 Se registran en la Bitácora de incidencias de la Nómina, resolviendo la aclaración a la mayor brevedad.	Bitácora de incidencias de la Nómina 1303-EPN-RG-01

Responsable del Proceso.	11	11.1 Se realiza el análisis del Proceso para evaluar el porcentaje *de cumplimiento del Indicador de* seguimiento y medición.	CFDI de Nómina.
Responsable del Proceso.	12	12.1 Mensualmente se actualizan los datos en el Documento de Seguimiento y Medición del Proceso 0403-SGC-RG-27 y se envía por *correo electrónico a la encargada del* Área de Calidad.	Seguimiento y Medición del Proceso *0403-SGC-RG-27*

8 REGISTROS Y/O ANEXOS

Codificación	Nombre del Registro	Responsable de Conservarlo
1303-EPN-RG-01	Bitácora de incidencias de la Nómina	Responsable del Proceso.

Mtra. Himelda Meraz Sánchez
Directora General
Responsable del SGC.
Aprobó.

LAE. Gisela del Carmen Torres Ruiz
Responsable del Proceso.
Emitió.

1303-IT-14 Servicios Generales y Mantenimiento

1. OBJETIVO

1.1 Eficientar el proceso de Servicios Generales y Mantenimiento, en atención a las solicitudes de apoyo logístico de servicios y para el mantenimiento de las diferentes Áreas del DIF Municipal Colima.

2. ALCANCE

2.1 Dirección General, Dirección de Administración y Finanzas, Coordinaciones en general y Casa CARACOL.

4. RESPONSABLE

3.1 Director de Administración y Finanzas.

3.2 Coordinadores

3.3 Responsable del Proceso

3.4 Jefe de Servicios Generales

3.5 Chóferes

3.6 Intendentes

3.7 Veladores

5. DEFINICIÓN

4.1 **Requisición de Servicio:** Es el Documento formal para solicitar a Servicios Generales el Apoyo logístico y de transporte para la realización de eventos o actividades especiales.

4.2 **Rol de asignación de vehículos:** Documento donde se registran la asignación de vehículos para cada conductor.

4.3 **Listado de control de limpieza:** Documento donde se registran las acciones de limpieza de los inmuebles donde presta servicios la institución.

4.4 **Listado de control de vehículos:** Documento donde se registra la verificación física mensual que realizan los chóferes a los vehículos.

4.5 **Listado de control de edificios:** Documento donde se registra la verificación física trimestral que realiza el encargado de servicios generales del estado que presentan los inmuebles donde presta servicios la institución.

5. REFERENCIA

5.1 Decreto 226, creación del DIF Municipal como Organismo Descentralizado

5.2 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Publico.

5.3 Reglamento de Adquisiciones, Servicios y Arrendamientos del Municipio de Colima.

5.4 Reglamento del DIF Municipal Colima.

5.5 Reglamento interno para el control y uso de vehículos oficiales del gobierno municipal de Colima

5.6 Norma ISO 9001:2008.

6. POLITICAS.

6.1 Los Eventos solicitados o requeridos por la Presidencia del DIF Municipal o la Dirección General, se atenderán sin el requisito del trámite previo señalado en el Reglamento Interno.

6.2 Los Responsables de los Eventos solicitados quedan obligados a permanecer hasta el final del mismo por cualquier imprevisto y para la entrega del equipo o material facilitado.

6.3 En caso de daño o extravío de los bienes o materiales proporcionados queda bajo responsabilidad de quien firma la requisición de solicitud.

Políticas de Operación del mantenimiento:

6.4 La Dirección de Administración y Finanzas es la encargada de realizar con su personal de Servicios Generales, la verificación de la infraestructura del DIF Municipal Colima.

6.5 Los coordinadores de las diferentes áreas harán, la solicitud de mantenimiento correctivo que se requiera en sus espacios de trabajo.

6.6 La Dirección de Administración y Finanzas, de acuerdo a los recursos financieros y humanos disponibles de la Institución, realiza internamente o a través de proveedores autorizados el mantenimiento Preventivo según sea el caso, de la infraestructura que lo requiera de manera inmediata, usando la **Requisición de Servicio 1303-SGM-RG-06**.

6.7 Se considerará Mantenimiento Preventivo todo aquel que se realice de acuerdo al Programa Anual de Mantenimiento Preventivo.

Políticas de operación de la limpieza:

6.8 Las zonas de paso, salidas y vías de circulación y en especial las previstas para la evacuación en caso de emergencia siempre deberán permanecer libres de obstáculos de manera que permanezcan disponibles.

6.9 Los lugares de trabajo, incluidas las áreas donde se prestan los servicios y sus respectivos equipos e instalaciones se limpiaran con la periodicidad que se determine y siempre que sea necesario para mantenerlos en todo momento en condiciones de higiene adecuadas.

6.10 La periodicidad de la limpieza dependerá del tipo de lugar de trabajo, de su utilización y de su accesibilidad. De manera obligatoria las zonas de paso y las vías de circulación deberán limpiarse al menos una vez al día.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Paso	Actividad	Documento de Trabajo
Jefe de Servicios Generales	1	1.1 Se realiza la verificación física de los siguientes aspectos: • El estado que guarda la infraestructura de la Institución. • El presupuesto asignado para el ejercicio. • La prioridad del mantenimiento a la infraestructura. • Recomendaciones de los usuarios	Programa Anual de Trabajo (vigente)

Jefe de Servicios Generales Auxiliar de SG Responsable del Proceso	2	2.1 Se elabora el Rol de asignación de vehículos y se pone a disposición de los chóferes y se les da a conocer a cada una de las áreas. 2.2 El encargado de Servicios Generales imprime cada fin de mes el Listado de control de vehículos. Los Listados de control de vehículos se entregan a cada uno de los choferes según corresponda al vehículo que se tienen en el Rol de asignación de vehículos.	1303-SGM-RG-10 Rol de asignación de vehículos. 1303-SGM-RG-01 Listado de control de vehículos.
Responsable del Proceso	3	3.1 Cada viernes se imprime el Listado de control de limpieza y cada fin de mes el Listado de control de edificios según corresponda.	1303-SGM-RG-05 Listado de control de limpieza. 1303-SGM-RG-07 Listado de control de edificios.
Encargado de Servicios Generales	4	4.1 El Listado de control de limpieza se coloca en el tablero que se designó en el área de Servicios generales y Mantenimiento El personal de intendencia marca con una señal las actividades realizadas. Si se presenta alguna eventualidad deberá reportarla en el recuadro de observaciones en el listado de control de limpieza.	1303-SGM-RG-05 Listado de control de limpieza.
Responsable del proceso	5	5.1 Se traslada a cada una de las áreas designadas en el Listado de control de edificios y se marca con una señal y se apunta la observación según verificación física, que corresponda dentro de los siguientes parámetros: • Correcto • Programar mantenimiento • Requiere atención	1303-SGM-RG-07 Listado de control de edificios.

Jefe de Servicios Generales	6	6.1 El responsable del Proceso reporta al Jefe de Servicios Generales Las observaciones del Listado de control de limpieza para que se incluyan en el Informe semanal. 6.2 El responsable del Proceso recoge los Listados de control de vehículos cada fin de mes y revisan los resultados obtenidos. 6.3 El responsable del Proceso reporta al jefe de Servicios Generales Las observaciones de los Listados de control de edificios para que se incluyan en el Reporte mensual de mantenimiento correctivo. 6.4 El responsable del Proceso reporta al jefe de Servicios Generales, las observaciones de los Listados de control de vehículos para que se incluyan en el Reporte mensual de mantenimiento correctivo. 6.5 El jefe de Servicios Generales elabora con las observaciones recogidas de los Listados de control de limpieza, vehículos y edificios el Reporte mensual de mantenimiento correctivo. Este reporte incluye todas las acciones de mantenimiento.	Informe Semanal de Servicios Generales 1303-SGM-RG-04
Responsable del Proceso	7	7.1 El Responsable de cada Proceso deberá solicitar cualquier servicio con oportunidad de ser posible una semana antes de la fecha solicitada, por medio de una requisición. La requisición deberá especificar el personal comisionado para el evento y el responsable del mismo, lugar, hora y fecha para su realización. 7.2 Se revisa la Requisición que esté debidamente llenada si no es así se establece comunicación con los interesados para las especificaciones del Evento, solicitando a la brevedad la corrección de la requisición.	Programa Anual de Trabajo del DIF Municipal Colima Requisición de Servicios 1303-SGM-RG-06

Responsable del Proceso	8	8.1 Se efectúa la logística y se brinda el servicio solicitado por el Programa. 8.2 Asegurar que lo solicitado está disponible con base en lo señalado en la requisición Nota: cada área se responsabilizará del desarrollo del evento. 8.3 Al término del Evento se recibe y se verifica la devolución de los suministros y los bienes utilizados por el responsable del Evento.	Bitácora de Servicios Generales y Mantenimiento 1303-SGM-RG--02
Responsable del Proceso	9	9.1 Se realiza con Informe mensual, especificando Número de eventos atendidos, Eventos cancelados, e Incidencias del Evento.	Informe Mensual de Servicios Generales 1303-SGM-RG-04
Responsable del Proceso	10	10.1 Con base en el Indicador de Medición del Proceso se realiza el análisis del cumplimiento registrando los resultados en el Documento de Evaluación y Seguimiento 10.2 Entregar el resultado mensual de la evaluación y seguimiento del proceso en el área de gestión de la calidad.	Seguimiento y Medición del Proceso 0403-SGC-RG-27

8. REGISTROS/ANEXOS

Codificación	Nombre del Registro	Responsable de Conservarlo
1303-SGM-RG-01	Listado de Control de Vehículos	Responsable del Proceso
1303-SGM-RG-02	Bitácora de Servicios Generales y Mantenimiento	Responsable del Proceso
1303-SGM-RG-04	Informe Semanal de Servicios Generales	Responsable del Proceso
1303-SGM-RG-05	Listado de Control de Limpieza	Responsable del Proceso

1303-SGM-RG-06	Requisición de Servicios	Responsable del Proceso
1303-SGM-RG-07	Listado de Control de Edificios	Responsable del Proceso
1303-SGM-RG-08	Control de Aceites y Lubricantes	Responsable del Proceso
1303-SGM-RG-10	Rol de asignación de vehículos.	Responsable del Proceso

Mtra. Himelda Meraz Sanchez
Directora General

Responsable del SGC.
Aprobó.

Ing. Christian Isidro Vega Luna

Responsable del Proceso.
Emitió.

1303-IT-15 Actividades del Voluntariado

1. OBJETIVO

Generar acciones para vincular el apoyo del voluntariado conformado por la sociedad civil para la recaudación de fondos en apoyo a los programas asistenciales de la institución para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población vulnerable del Municipio de Colima.

2. ALCANCE

2.1 Presidencia, Dirección General, Coordinación de Voluntariado, Dirección de Administración y Finanzas.

3. RESPONSABLE

3.1 Coordinadora del Voluntariado
3.2 Encargada de Programas, Responsable del Proceso

4. DEFINICIÓN

4.1 **Trabajo Voluntario: (VOLUNTARIADO)** Es el fenómeno de las acciones y actividades en donde individuos que no reciben pago por su trabajo, eligen de manera libre dar sus recursos: tiempo, talento y dinero para el bienestar de otros que se encuentran fuera del círculo de las relaciones familiares.

Jacqueline Butcher (Butcher J. 2008)

5. REFERENCIA

5.1 Decreto 226, creación del DIF Municipal como Organismo Descentralizado
5.2 Programa Anual de Trabajo de la Coordinación de Voluntariado.
5.3 Norma ISO 9001:2008.

6. POLÍTICA

6.1 Toda solicitud de apoyo, económico o en especie deberá ser entrega por escrito dirigida a la Coordinadora del Voluntariado.
6.2 El Área solicitante deberá entregar un recibo correspondiente a la entrega del apoyo, debidamente firmado.
6.3 Los casos extraordinarios, quedan sujetos a la autorización de la Presidencia o Dirección General de la Institución.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Paso	Actividad	Documento de Trabajo
		RECAUDACIÓN DE FONDOS ECONOMICOS O EN ESPECIE PARA APOYOS ASISTENCIALES	
Coordinadora de Voluntariado	1	1.1 Realizar actividades para integrar el Voluntariado del DIF Municipal Colima, convocando a: Esposas y Familiares de Directivos del H. Ayuntamiento de Colima mediante desayunos, llamadas telefónicas y reuniones informales en las cuales se les explica las diferentes actividades filantrópicas que el Voluntariado del DIF Municipal Colima desarrolla. Así mismo se les invita a llenar la **Ficha de Inscripción** con sus datos; siendo en este documento donde indican en cuales programas del Voluntariado les gustaría participar. **VOLUNTARIADO JUVENIL.** Estudiantes de las diferentes universidades de Colima por medio de ferias institucionales, visitas y llamadas telefónicas. Obteniendo como resultado **cartas de participación** que conllevan a que los estudiantes presten su servicio social y prácticas profesionales en el DIF Municipal.	Programa Operativo Anual
Responsable del Proceso	2	2.1 Elaborar la relación de las personas que se integren al Voluntariado Una vez recibidas las **Fichas de Inscripción** de las Damas Voluntarias y las **cartas de participación** de los Estudiantes, se vacía la información en un Listado que contiene Nombre y Teléfono de cada integrante del Voluntariado.	Relación de Voluntarios 1303-AV-RG-01 Relación de Voluntariado Juvenil 1303-AV-RG-02

Coordinadora de Voluntariado	3	3.1 Organizar al voluntariado en grupos de trabajo para realizar actividades de: Venta de Bazar, Colectas y Eventos Especiales. 3.2 Cada Voluntario participará en el(los) Programas seleccionados por ellos mismos en la ficha de inscripción. 3.3 Los bazares de ropa y enseres domésticos se colocan 6 veces por mes en las Instalaciones del DIF Municipal Colima, Ayuntamiento Contigo y Brigada Médica Asistencial; mediante estos se generan ingresos ya que cada prenda se otorga con una cuota mínima de recuperación. 3.4 Las Colectas y Eventos Especiales se programan para generar fondos, los cuales son empleados en apoyos para el Área Asistencial de la Institución	Ficha Técnica de Evento (Documento Externo)
Coordinadora del Voluntariado	4	5.1 Para realizar las colectas del Voluntariado anuales y permanentes, se convoca a los voluntarios y se trabaja con base en el programa de actividades. Las principales colectas son: • Ropa Usada y Enseres domésticos • Medicamento • Colecta Anual de la Cruz Roja Mexicana. La ropa y enseres domésticos son revisados, clasificados y registrados en los Recibos de Donativo.	Ficha Técnica De Eventos (Documento Externo) Recibo de donativos 1303-AV-RG-07
Responsable del Proceso	6	6.1 Con base en los cronogramas de los Ayuntamiento Contigo, de las Brigadas Médicas Asistenciales y del Programa Anual de Trabajo del DIF Municipal Colima, se determina la instalación de las ventas de bazar.	Tarjeta informativa de Eventos y Concentrado de Resultados 1303-AV-RG-04

		6.2 El Voluntariado coloca la Venta de Bazar por lo menos una vez al mes en las instalaciones del DIF Municipal Colima. Los ingresos generados por la Venta de Bazar son destinados a Apoyos que solicita el Área Asistencial.	Recibo de Apoyo 1303-AV-RG-06
Coordinadora del Voluntariado Responsable del Proceso	7	7.1 Con base en las sugerencias de los titulares de la institución se generan propuestas para la realización de eventos para la recaudación de fondos. Las cuales son analizadas por los Directivos y aprobadas por ellos para poder llevarlas a cabo.	Programa Anual de Trabajo (vigente) Ficha Técnica de Eventos (Documento Externo) Recibo de Apoyo 1303-AV-RG-06
Responsable del Proceso	8	8.1 Mensualmente el Voluntariado elabora el concentrado de: Colectas, Eventos y Apoyos otorgados, resultando de la suma de estos datos el Informe Mensual de la Coordinación del Voluntariado Con los resultados obtenidos, la Coordinación del Voluntariado evalúa el desempeño del proceso para la identificación de oportunidades de mejora, entregando periódicamente la información al responsable del SGC y MC	Informe Mensual de la Coordinación del Voluntariado 1303-AV-RG-08 Matriz de Análisis de Datos 0403-SGR-RG-09 Seguimiento y Medición del Proceso 0403-SGC-RG-27

7. REGISTROS/ANEXOS

Codificación	Nombre del Registro	Responsable de *Conservarlo*
1303-AV-RG-01	Relación de Voluntarios	Responsable del Proceso
1303-AV-RG-02	Relación del Voluntariado Juvenil	Responsable del Proceso
1303-AV-RG-03	Concentrado de datos de Entrega de Despensas a *Domicilio*	Responsable del Proceso
1303-AV-RG-06	Recibo de Apoyo	Responsable del Proceso
1303-AV-RG-07	Recibo de Donativos	Responsable del Proceso
1303-AV-RG-08	Informe Mensual de la *Coordinación del Voluntariado*	Responsable del Proceso
1303-AV-RG-10	Encuesta de retroalimentación con el usuario	Responsable del Proceso

Mtra. Himelda Meraz Sánchez
Directora General
Responsable del SGC.
Aprobó.

Licda. Rocío Arreguín Ochoa
Responsable del Proceso.
Emitió.

1303-IT-07 Sistema de Adquisiciones

1. OBJETIVO

1.1 Suministrar bienes y servicios a los departamentos, de una manera veraz y oportuna de acuerdo a los requisitos del DIF Municipal Colima.

2. ALCANCE

2.1 Presidencia, Voluntariado, Dirección General, Dirección de Administración y Finanzas, Coordinación de Asistencia Médica, Coordinación Asistencia Jurídica, Coordinación de Asistencia Social, Gestión y Vinculación, Coordinación de los Programas Alimentarios, Casa CARACOL, Programa de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes PANNAR y Comunicación Social.

3. RESPONSABLE

3.1 Director de Administración y Finanzas.

3.2 Jefe del área contable

3.3 Responsable del proceso

4. DEFINICIÓN

4.1 **Requisición:** es el documento formal para solicitar al Departamento de Compras la adquisición de cualquier producto o material.

4.2 **Orden de Compra:** documento formal que se utiliza para solicitar bienes a un determinado proveedor

4.3 **Cuadro comparativo de Proveedores:** Documento en el cual se pondrá la cotización de 3 proveedores.

5. REFERENCIA

5.1 Decreto 226, creación del DIF Municipal como Organismo Descentralizado

5.2 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Publico.

5.3 Reglamento del DIF Municipal Colima.

5.4 Acta de Cabildo con autorización del Subsidio

5.5 Presupuesto

5.6 Reglamento para el manejo de Fondos Revolventes del Municipio de Colima

5.7 Norma ISO 9001:2008.

6. POLITICAS

6.1 Las requisiciones de Materiales y servicios serán recibidas una vez que sean liberadas y autorizadas, y se tendrán hasta 10 días para surtirlas según el presupuesto y disponibilidad de cada departamento.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Paso	Actividad	Documento de Trabajo
Responsables de los Procesos del SGC y MC del DIF Municipal Colima	1	**Requisición:** El Responsable de cada Proceso deberá solicitar cualquier producto, por medio de la requisición. Sistema "EMPRESS"	Sistema "EMPRESS"
Responsable del Proceso	2	Se procede a cotizar los productos requeridos.	Orden de compra Sistema "EMPRESS"
Responsable de Proceso	3	Se reciben los bienes o servicios validando la documentación anexa. (Orden de compra y factura). Se efectúa el pago al proveedor correspondiente. Archivar y Recabar firmas autorizadas.	Recopilador "Pólizas de Egresos y cheques" *Requisición *Orden de compra, *Pago banco *Trasferencia electrónica de fondos.
Director de Administración y Finanzas Responsable del proceso	4	**Caja chica:** Se compran materiales imprevistos solicitados verbalmente o por escrito de los departamentos solicitantes. Se registra la factura en el sistema "EMPRESS".	Factura Póliza de cheque

Directora General Director de Administración y Finanzas *Responsable* del Proceso	5	**Comité de compras:** *Se solicitan tres cotizaciones, ya sea* vía física o electrónica. Se elabora el cuadro comparativo con las propuestas económicas. Si es autorizado **se procede a *verificar* su *disponibilidad* presupuestal.** Se sigue el procedimiento para su compra.	Cuadro Comparativo de Proveedores.
Director de Administración y Finanzas Responsable del Proceso		**Fincamiento:** Se registra en el sistema "EMPRESS" las facturas que no tienen orden de compra para el pago correspondiente del proveedor.	Recopilador "Pólizas de Egresos y cheques" *Requisición *Orden de compra, *Pago banco *Trasferencia electrónica de fondos.

8. REGISTROS/ANEXOS

Codificación	Nombre del Registro	Responsable de Conservarlo
1303-SA-RG-01	Cuadro comparativo de Proveedores	Responsable del Proceso

Mtra. Himelda Meraz Sánchez
Directora General
Responsable del SGC.
Aprobó.

C.P. Ma. Dolores Suárez Velasco
Responsable del Proceso.
Emitió.

1303-IT-16 Administración de Recursos Humanos

1. OBJETIVO

Fortalecer el sistema de administración y desarrollo del personal, por medio de la actualización permanente de los expedientes de los trabajadores con base en las incidencias laborales, la evaluación periódica de su desempeño, el nivel de conocimientos y el desarrollo de competencias y habilidades para el perfil del puesto, contribuyendo con ello a mejorar las condiciones laborales que permitan elevar la calidad de los servicios que brinda el DIF Municipal Colima.

2. ALCANCE

2.1 Dirección General, Dirección de Administración y Finanzas.

3. RESPONSABLE

3.1 Director de Administración y Finanzas.

3.2 Jefe del Área Contable.

3.3 Encargada de Recursos Humanos.

3.4 Encargado de Nómina.

4. DEFINICIÓN

4.1 **Expediente del Trabajador:** Es el instrumento para comprobar las condiciones generales de trabajo y la antigüedad en el empleo, así como la trayectoria de un trabajador en la práctica, y que contiene el conjunto de requisitos solicitados por la Institución para el proceso de contratación del personal; es un documento de manejo confidencial ya que contiene el historial necesario para operaciones administrativas medulares como es el de la terminación de relación laboral.

CONTENIDO DEL EXPEDIENTE:

- Cédula de información personal del trabajador
- Alta en el seguro social
- Copia del acta de nacimiento
- Credencial de elector

- Comprobante de domicilio actual
- Constancia de la CURP
- Nombramiento o Contrato individual de trabajo
- Descripción de puesto y función, así como ubicación en el organigrama de la Institución.
- Constancias o cédulas que acrediten su capacidad, aptitud o facultad para ejercer su profesión u oficio.

4.2 **Registro Universal de Movimientos a la Nómina:** Documento formal en el cual se registran los pases de salida, el periodo vacacional y los permisos económicos de los trabajadores sindicalizados, de base y de confianza.

4.3 **Control de Incidencias de los trabajadores:** Documento formal donde se concentran en forma consecutiva por número folio los movimientos del Registro Universal de Movimientos a la Nómina.

4.4 **Reglamento Interior del DIF Municipal Colima:** Es el documento que incluye el conjunto de reglas obligatorias para trabajadores y patrones en el proceso del desarrollo de trabajo en la Institución.

5. REFERENCIA

5.1 Decreto 226, creación del DIF Municipal como Organismo Descentralizado.

5.2 Reglamento Interior del Sistema para el DIF en el Municipio de Colima.

5.3 Convenio de Concertación Laboral Vigente,

5.4 Ley de los Trabajadores al Servicio del Gobierno, Ayuntamientos y Organismos Descentralizados del Estado de Colima.

5.5 Ley Federal del Trabajo.

5.6 Ley del Instituto Mexicano del Seguro Social.

5.7 Ley del Impuesto Sobre la Renta.

5.8 Ley de Pensiones Civiles para el Estado de Colima.

5.9 Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

5.10 Carta Poder.

5. 11Norma ISO 9001:2008.

6. POLÍTICAS

6.1 **Incidencias o afectaciones a la nómina:** los permisos económicos deberán ser solicitados con dos días hábiles de anticipación; y no serán autorizados en los días lunes o viernes o inmediatos a periodos vacacionales y días festivos.

6.2 **Horas extras:** se considerarán horas extras, todas aquellas que excedan de la jornada de trabajo normal establecida por la Institución, y tendrán derecho al pago de horas extras, los empleados, que por la naturaleza de su trabajo o jerarquía no puedan optar por otras formas compensatorias, se deberá contar con un aviso de comisión autorizado por el Responsable de Recursos Humanos, en el documento se especificará el tipo de actividad a realizar y su tiempo de ejecución; el pago de las horas extraordinarias de trabajo, se hará quincenalmente, con liquidación aplicada a la nómina de pago.

6.3 **De las variantes a las política 6.1 y 6.2**, quedan sujetas a la autorización que la Dirección general y a lo que considere conceder a los asuntos gestionados en lo particular o por acuerdo con la dirigencia Sindical.

6.4 **Es atribución de la Dirección General**, encargarse de las Relaciones Laborales con el Sindicato, y conocer de los permisos económicos, suplencias por maternidad, incapacidades, y en general de las incidencias del personal de la Institución.

6.5 **Los empleados de confianza al servicio del DIF Municipal Colima**, serán designados y removidos por el Director General de acuerdo a las facultades señaladas en el Decreto 226 que crea el DIF en el Municipio de Colima.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Paso	Actividad	Documento de Trabajo
Responsable del Proceso de Administración de Recursos Humanos del DIF Municipal Colima.		1.1 **Administración de los Recursos Humanos de la Institución** Con la finalidad de contar con una estructura administrativa eficiente, se deben tener los expedientes de los trabajadores del DIF Municipal Colima, los documentos estarán clasificación de acuerdo al tipo de relación laboral: Confianza, Base, Sindicalizado y Contrato. El expediente, estará integrado con los documentos proporcionados por el trabajador, mismos que se especifican en la **Referencia 4.1.** 1.2 **Resguardo, Protección o recuperación de la Documentación** Para garantizar el adecuado resguardo de la documentación proporcionada por los trabajadores, así como la incorporada en los expedientes por el responsable de Recursos Humanos, éste último asignará carpetas individuales clasificadas de acuerdo al tipo de relación laboral: Confianza, Base, Sindicalizado y Contrato. Los expedientes se protegen en gavetas de archivero metálico, libres de humedad y fauna nociva. Se deberá contar con un respaldo digital de las bases de datos, para la recuperación de datos de ser necesario.	Expediente del Trabajador 1303-RH-RG-01

Responsable del Proceso de Administración de Recursos Humanos	2	2.1 **Alta de servidores públicos**. Para los trabajadores que ingresen en el DIF Municipal Colima, ya sea de manera provisional, interina o eventual (por tiempo determinado), la relación laboral se establece a partir de su contratación, y para los de confianza o sindicalizados a los que se asigne una tarea específica será a partir de un **Nombramiento** extendido por la Dirección General. 2.2 En el caso de los trabajadores de las oficinas centrales la jornada asignada inicia a partir de que registran su entrada y concluye con el registro de salida con en reconocimiento facial en el Reloj Checador Digital.	**NOMBRAMIENTO** Registro digital de entradas y salidas del Reloj checador
Responsable del Proceso de Administración de Recursos Humanos	3	3.1 Con motivo de la incorporación e inicio de labores, una vez entregado el Nombramiento para desempeñar el puesto se entregará la descripción de funciones y responsabilidades, así como una copia del Reglamento Interior del DIF Municipal Colima para hacer de su conocimiento cuales son las labores a desempeñar, los horarios establecidos y las normas de disciplina conforme a la normatividad existente. Se le orientará para brindar la adecuada atención a los usuarios, la actitud y el desempeño que debe observar durante su jornada de trabajo y para su incorporación al equipo de Trabajo.	Reglamento Interior del DIF Municipal de Colima

Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad	4	4.1 **En caso de contar con la responsabilidad de personal a su cargo** El área de Calidad y Mejora Continua hace entrega las funciones y/o Instrucciones de trabajo del personal de cada área.	Manual de Procedimientos Del Sistema de Gestión de la Calidad
Responsable del Proceso de Administración de Recursos Humanos Responsable del Proceso de Administración de Recursos Humanos	5	5.1 **De la integración del expediente:** 5.1.1 Solicitar al trabajador las copias de los documentos para el contenido del expediente 5.1.2 Recibir y escanear las constancias de Capacitación recibida por el personal para integrarse al expediente físico y electrónico. 5.1.3 Registro universal de movimientos a la nómina actualizado en el expediente del trabajador. 5.2 **Realizar cada año la verificación de las actualizaciones de los expedientes de los trabajadores:** 5.2.1 Certificados de incapacidades médicas. 5.2.2 Modificaciones y cambios en el salario. 5.2.3 Modificaciones y/o actualizaciones al contrato individual del trabajo. 5.2.4 Actas administrativas (en su caso). 5.2.5 Reportes de desempeño (en aspectos como: higiene y seguridad en el trabajo, cumplimiento de funciones, iniciativa, comportamiento individual y colectivo,	Expediente del Trabajador 1303-RH-RG-01 Expediente del Trabajador 1303-RH-RG-01

		5.2.6 Avisos presentados a la junta de conciliación y arbitraje. 5.2.7 Finiquitos (en su caso). 5.2.8 Carta de renuncia o despido (en su caso). 5.2.9 Certificado de defunción (en su caso).	
Encargado de Nómina y Responsable del Proceso de Administración Recursos Humanos	6	6.1 **Cálculo para el pago de horas extras:** Para aquellos empleados que trabajen horas extras, y que por la naturaleza de su trabajo no califiquen para el pago remunerado de éstas, podrán acumularlas y disfrutar del tiempo libre correspondiente al cambio del tiempo por tiempo en acuerdo con el jefe inmediato. 6.2 Cuando a solicitud del Coordinador del área y por acuerdo con el trabajador, el Director Administrativo autorice el pago de las horas laboradas fuera de la jornada laboral normal, el Responsable de Proceso de Elaboración y pago de nómina realiza el cálculo para el pago de horas extras.	Documento de autorización
Responsable del Proceso de Administración de Recursos Humanos	7	7.1 **Incidencias para la afectación de la nómina** Con base en los criterios y las prestaciones de que disfrutan los trabajadores sindicalizados, y que se encuentran contemplados en el Acuerdo de Concertación Laboral vigente, y de así solicitarlo, el trabajador deberá presentar se con el responsable del proceso de Recursos Humanos para llenar Reporte de incidencias, considerando lo siguiente:	Registro Universal de Movimientos a La Nómina. 1303-RH-RG-04 Control de Incidencias del Personal 1303-RH-RG-05

Responsable del Proceso de Administración de Recursos Humanos		7.1.1 Goce de vacaciones: El personal sindicalizado dispone de dos periodos vacacionales de 10 días cada uno y quedan sujetos a los requerimientos del servicio expresados por los Titulares de la dependencia. 7.1.2 Pases de salida: los trabajadores sindicalizados disponen de 4 horas al mes para atender asuntos de carácter personal, sin que estas sean acumulables. 7.1.3 Permisos económicos: El trabajador sindicalizado cuenta con 5 días hábiles por semestre, y no podrán solicitarse inmediatos a periodos vacacionales y en viernes o lunes, estos días no serán acumulables. 7.2 **Acuerdos Sindicales:** Se deben considerar las demás prestaciones otorgadas por gestión sindical y plasmada en el Convenio de Concertación Laboral. Para los trabajadores de base o confianza, se gestionará de igual forma sujeto a control del Responsable de Recursos Humanos y por acuerdo con los Titulares de las Áreas Una vez autorizada la incidencia el Responsable del Proceso realiza el registro en la base de datos, con la finalidad de llevar el control de las asistencias y/o permisos de los trabajadores, asignándole un folio a cada registro. Se verifica la incidencia considerando si se requiere suplencia	Control de suplencias 1303-RH-RG-02 OFICIO Control de Incidencias del Personal 1303-RH-RG-05

		y se solicita al Sindicato enviar a la persona autorizada para cubrir el permiso otorgado al trabajador, con un trabajador eventual. Quincenalmente el Sindicato envía la relación de personas suplentes.	OFICIO
Responsable del Proceso de Administración de Recursos Humanos	8	8.1 **Programa de Capacitación:** La Institución apoya y promueve la actualización de los trabajadores, con la adquisición de conocimientos y mejoramiento de habilidades a través de los cursos de capacitación y asesorías disponibles resultado de los convenios de colaboración con Dependencias públicas, El H. Ayuntamiento de Colima, Institutos, Empresas, Universidades y Academias. Un aspecto prioritario para la propuesta de capacitación es considerar los requerimientos detectados en cada área por los responsables de las coordinaciones.	Expediente de Capacitación 1303-RH-RG-07
Responsable del Proceso de Administración de Recursos Humanos	9	9.1 Mensualmente se analizan los índices de desempeño del proceso y se evalúa el avance del Plan de calidad, los resultados y/o avances se presentan en el área de Calidad y Mejora Continua.	Matriz de análisis de datos 0403-SGC-RG-09 Seguimiento y medición del Proceso 0403-SGC-RG-27

8. REGISTROS/ANEXOS.

Codificación	Nombre del Registro	*Responsable de* Conservarlo
1303-RH-RG-01	Expediente del Trabajador	Responsable del Proceso de Administración de Recursos Humanos
1303-RH-RG-02	Control de Suplencias	
1303-RH-RG-04	Registro Universal de Movimientos a *la Nómina.*	
1303-RH-RG-05	Control de Incidencias del Personal.	
1303-RH-RG-06	Reporte Semanal de Actividades	
1303-RH-RG-07	Expediente de Capacitación	
1303-RH-RG-08	*Cédula de información personal del* trabajador	

Mtra. Himelda Meraz Sánchez
Directora General
Responsable del SGC.
Aprobó.

Miguel Martínez Ceballos
Responsable del Proceso.
Emitió.

DIRECTORIO DE PROCESOS

Nº	Dirección o Coordinación	Codificación	Plan de Calidad	Tipo de Proceso	Personal Asignado
1	Coordinación de Asistencia Social, Gestión y Vinculación	1303-PL-01	Apoyos de Asistencia Social	Operativo	1 Coordinadora del Departamento 3 Trabajadora(e)s sociales 1 Auxiliar administrativa 1 Secretaria
2	Coordinación de Servicios Médicos	1303-PL-02	Servicios Integrales de Salud	Operativo	1 Coordinadora del Departamento 5 Médicos generales 3 Psicólogos 1 Odontólogo 1 Terapista Físico 1 Encargada de Dispensario 4 Asistentes médicos
3	Coordinación de Asistencia Jurídica	1303-PL-03	Asesoría Jurídica Diversa	Operativo	1 Coordinador del Departamento 2 Abogados auxiliares 1 Auxiliares administrativos 3 Trabajadora(e)s Sociales
4	Coordinación de Programas Alimentarios	1303-PL-05	Estímulos de Canasta Básica	Operativo	1 Coordinadora del Departamento 1 Encargada del Programa
5	Coordinación de Programas Alimentarios	1303-PL-06	Desayunos Escolares	Operativo	1 Coordinadora del Departamento 1 Encargada del Programa 1 Capturista 2 Auxiliares del programa
6	Dirección de Administración y Finanzas	1303-PL-07	Sistema De Adquisiciones	De soporte	1 Director Administrativo 1 Encargada de Sistema de Adquisiciones
7	Dirección de Administración y Finanzas	1303-PL-09	Elaboración y Pago de Nómina	De soporte	1 Director Administrativo 1 Jefe del Área Contable 1 Encargado de Recursos Humanos 1 Encargado de Sistemas.
8	Coordinación de Atención a Adultos en Plenitud y Población Vulnerable	1303-PL-10	Atención para los Adultos Mayores	Operativo	1 Coordinadora del Departamento 1 Encargada de programa 1 Auxiliar administrativa 3 Instructores de talleres
9	Coordinación de Asistencia Social, Gestión y Vinculación	1303-PL-12	Atención a la Violencia Intrafamiliar	Operativo	1 Coordinadora del Departamento 1 Encargada de programa 1 Trabajadora Social
10	Coordinación de Atención a Adultos en Plenitud y Población Vulnerable	1303-PL-13	Salud y Bienestar Comunitario	Operativo	1 Coordinadora del Departamento 1 Encargada del Programa

11	Dirección de Administración y Finanzas	1303-PL-14	Servicios Generales y Mantenimiento	De soporte	1 Director Administrativo 1 Jefe del Área de Servicios Generales 1 Auxiliar de Servicios Generales 10 Choferes 3 Velador 2 Intendente
12	Coordinación de Actividades de Voluntariado	1303-PL-15	Actividades del Voluntariado	De soporte	1 Coordinadora del Departamento 1 Encargada de programa 1 Auxiliar Administrativo
13	Dirección de Administración y Finanzas	1303-PL-16	Administración de Recursos Humanos	De soporte	1 Director Administrativo 1 Jefe del Área Contable 1 Encargado de Recursos Humanos
14	Coordinación de Programas Alimentarios	1303-PL-18	Comedor Comunitario	Operativo	1 Coordinadora del Departamento 2 Cocineras 1 Auxiliares de reparto
15	Coordinación de Atención a Adultos en Plenitud y Población Vulnerable	1303-PL-19	Atención a Adultos En Plenitud Y Población *Vulnerable*	Operativo	1 Coordinadora del Departamento 2 Encargados de programa 1 Auxiliar administrativa
16	Coordinación de Casa CARACOL	1303-PL-20	Asistencia, Resguardo y Atención a Víctimas de Violencia y Maltrato *Casa CARACOL*	Operativo	1 Coordinador del Departamento 4 Encargadas de Resguardo 3 Auxiliares 1 Secretaria
17	Coordinación de Programas Alimentarios	1303-PL-21	Asistencia Social Alimentaria en los Primeros 1000 Días de Vida	Operativo	1 Coordinadora del Departamento 1 Encargada del Programa
18	Coordinación de Programas Alimentarios	1303-PL-22	Asistencia Social Alimentaria a Personas de Atención Prioritaria	Operativo	1 Coordinadora del Departamento 1 Encargada del Programa

VALIDACIÓN.

Firmado en la Ciudad de Colima, Col., a los 14 días del mes de Enero del año 2022.

Autorizó

Mtra. Himelda Meraz Sánchez.

Directora General del DIF Municipal Colima

Revisó

LAE. Gisela del Carmen Torres Ruiz.

Directora de Administración y Finanzas del DIF Municipal Colima