



**GOBIERNO MUNICIPAL DE  
SAN PEDRO GARZA GARCÍA N.L.**

**MANUAL DE POLÍTICAS Y  
PROCEDIMIENTOS**

**PARA OTORGAR APOYOS DE  
ASISTENCIA SOCIAL**

**DIRECCIÓN DEL DESARROLLO  
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)**

**DICIEMBRE 2011**



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	2 de 60

## ÍNDICE

	Página
I AUTORIZACIONES	4
II INTRODUCCIÓN	5
III OBJETIVOS DEL MANUAL	5
IV MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO	6
V ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN	7
VI DEFINICIONES	7
VII POLÍTICAS Y/O LINEAMIENTOS	8
<i>DESCRIPCIÓN DE PROGRAMAS DE ASISTENCIA SOCIAL</i>	13
VIII PROCESOS	17
<i>0040-DIF-MPP-03-PROCESO-01-V1</i>	18
ATENCIÓN A CASOS	18
DIAGRAMA DE FLUJO	21
<i>0040-DIF-MPP-03-PROCESO-02-V1</i>	22
PROGRAMA CIRUGÍAS AMBULATORIAS	22
DIAGRAMA DE FLUJO	26
<i>0040-DIF-MPP-03-PROCESO-03-V1</i>	28
PROGRAMA DE ATENCIÓN ALIMENTARIA	28
DIAGRAMA DE FLUJO	30
IX. ANEXOS	31
<i>0040-DIF-MPP-03-FORMATO-01-V1</i>	32
ESTUDIO SOCIOECONÓMICO	33
<i>0040-DIF-MPP-03-FORMATO-02-V1</i>	35
TARJETA DE ASISTENCIA SOCIAL	36
<i>0040-DIF-MPP-03-FORMATO-03-V1</i>	38
HOJA DE CANALIZACIÓN	39
<i>0040-DIF-MPP-03-FORMATO-04-V1</i>	40
RECIBO ENTREGA DE APOYO	41
<i>0040-DIF-MPP-03-FORMATO-05-V1</i>	42
CONTROL DE REGISTRO ENTREGA DESPENSAS	43
<i>0040-DIF-MPP-03-FORMATO-06-V1</i>	44

Elaboraron

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría Social

Lic. María de Jesús Flores  
Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

Profesora María Gabriela Dib y  
Mercado  
Directora del Desarrollo Integral  
de la Familia (DIF)

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	3 de 60

RELACIÓN DE CONSULTAS MÉDICAS	45
<u>0040-DIF-MPP-03-FORMATO-07-V1</u>	46
CONTROL DE ENTREGA DE PAÑALES	47
<b>ANEXOS DE OTROS MANUALES</b>	48
<b><u>MANUAL DE POLITICAS Y PROCESOS GENERALES ADMINISTRATIVOS</u></b>	49
<b><u>ADQUISICIONES GASTO CORRIENTE</u></b>	50
REQUISICIÓN DE COMPRA	51
ORDEN DE COMPRA / PAGO	52
<b><u>GASTOS POR COMPROBAR</u></b>	53
SOLICITUD DE CHEQUE	54
PAGARÉ DE RESPONSABILIDAD	55
COMPROBACIÓN DE GASTOS	56
SOLICITUD DE REEMBOLSO	57
<b><u>FONDO FIJO</u></b>	58
REPOSICIÓN DE FONDO FIJO	59
RECIBO - RESGUARDO	60

Elaboraron

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría  
Social

Lic. María de Jesús Flores  
Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

Profesora María Gabriela Dib y  
Mercado  
Directora del Desarrollo Integral  
de la Familia (DIF)

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)**  
**PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	4 de 60

**I. AUTORIZACIONES**

**Presidente Municipal**  
Ing. Mauricio Fernández Garza

**Secretario de la Contraloría y  
Transparencia Municipal**  
C.P. Erubiel César Leija Franco

**Secretario del Ayuntamiento**  
Lic. Roberto Ugo Ruiz Cortés

**Secretario de Administración**  
C.P. Jesús Alejandro Guzmán Sepúlveda

**Secretaria de Desarrollo Social y Humano**  
C. Patricia Mercedes Zorrilla Alcalá

Elaboraron

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría  
Social

Lic. María de Jesús Flores  
Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

Profesora María Gabriela Dib y  
Mercado  
Directora del Desarrollo Integral  
de la Familia (DIF)

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	5 de 60

## II. INTRODUCCIÓN

Un buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos; por lo cual el ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

Para el desarrollo óptimo de sus funciones y a fin de brindar una amplia cobertura en materia de asistencia social a la ciudadanía; se instruyó la creación de una área de Asistencia Social, adscrita a la Dirección del Desarrollo Integral de la Familia (DIF), quien tiene a su cargo la labor de otorgar apoyos económicos y en especie, contribuyendo al mejoramiento del bienestar de la población del Municipio de San Pedro Garza García, a través de la elaboración y operación de programas de asistencia social; permitiendo a los sampetrinos carentes de régimen social, de escasos recursos y grupos vulnerables, tener una adecuada incorporación a una vida productiva y mejorar así, su calidad de vida.

## III. OBJETIVOS DEL MANUAL

### OBJETIVO GENERAL

Otorgar continuidad a los programas de asistencia social en todo momento y contar con el apoyo de instrumentos administrativos eficientes, por lo cual el presente manual es una referencia para mantener continuo el servicio a la población de escasos recursos, agilizando y reduciendo los trámites, así mismo, definiendo los procesos administrativos en correspondencia con los programas que se ejecutan, estableciendo las políticas y procedimientos bajo los cuales, las personas que intervienen en cada uno de ellos, lleven a cabo las actividades necesarias para la correcta operación de los mismos, de manera que se asegure, mediante mecanismos de control, su óptimo funcionamiento y se logre una mayor transparencia de los recursos.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Asegurar que los servidores públicos adscritos al área de Asistencia Social, conozcan y acaten los procesos establecidos para el desarrollo de las actividades

Elaboraron

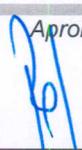
  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría Social

  
Lic. María de Jesús Flores  
Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

  
Profesora María Gabriela Dib y  
Mercado  
Directora del Desarrollo Integral  
de la Familia (DIF)

Aprobó

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	6 de 60

propias del área, evitando con ello la discrecionalidad en la toma de decisiones y la duplicidad de funciones, al tiempo de brindar de manera eficiente y oportuna los servicios a las Organizaciones de la Sociedad Civil y a personas físicas en situación vulnerable y de escasos recursos.

- Señalar las responsabilidades que tiene cada uno de los actores durante los procesos, estableciendo las condicionantes que se deberán cumplir para asegurar la transparencia, calidad y eficiencia en su operación.

#### IV. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

- Ley Orgánica de la Administración Pública Municipal del Estado de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León, en las fracciones aplicables del artículo 50.
- Ley de Hacienda para los Municipios del Estado de Nuevo León.
- Ley Estatal de Salud.
- Ley Sobre el Sistema de Asistencia Social del Estado de Nuevo León.
- Ley Estatal de Prevención y Combate al Abuso del Alcohol.
- Reglamento para las Personas con Discapacidad en el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, N.L.
- Plan Municipal de Desarrollo 2009-2012.
- Código de Ética de los Servidores Públicos del Municipio de San Pedro Garza García, N.L.
- Código de Conducta del Municipio de San Pedro Garza García, N.L.
- Manual de Operación del Programa de Asistencia Alimentaria a Sujetos Vulnerables (PAASV).- Recursos administrados por el DIF Nuevo León, provenientes de la Federación.
- Manual de Operación del Programa de Alimentación de Adultos Mayores (PAAM), recursos que son con Presupuesto del Gobierno Federal.
- Manual de Operación del Programa de Despensas Infantiles.- Recursos administrados por el DIF Nuevo León, provenientes de la Federación.
- Manual de Operación del Programa de Familias en Desamparo.- Recursos que son del Presupuesto Federal.

Elaboraron

C.P. Sonia Edna Martínez Cardenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría Social

Lic. María de Jesús Flores Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

Profesora María Gabriela Dib y Mercado  
Directora del Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	7 de 60

## V. ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN

Los procesos, políticas, anexos y demás información contenida en el presente Manual, son aplicables a los servidores públicos municipales involucrados en el desarrollo de las actividades aquí descritas, en la medida que su interacción en los procesos lo indique.

## VI. DEFINICIONES

- **A.B.P.** Asociación de Beneficencia Privada.
- **Atención alimentaria:**  
Despensas Especiales, Despensas Ordinarias, Programa de Asistencia Alimentaria a Sujetos Vulnerables (PAASV), Programa de Alimentación de Adultos Mayores (PAAM), Despensa Infantil y Familias en Desamparo.
- **Autosuficiente:** Que se basta a sí mismo.
- **Ayudas funcionales:**  
Sillas de ruedas, andadores, bastones, prótesis, muletas, etc.
- **Ayudas sociales:**  
Pago de medicamentos, hospitalizaciones, tratamientos de cáncer, tratamientos psiquiátricos, consultas médicas, estudios médicos, pañales, etc.
- **CURP:**  
Clave Única de Registro de Población.
- **DIF:** Desarrollo Integral de la Familia.
- **Estudio Socioeconómico:**  
Investigación desarrollada por personal del DIF, ya sea a través de la aplicación de cuestionarios o por visitas directas al domicilio de las personas, con la finalidad de detectar o comprobar las condiciones de vida social y/o económica de una familia en su conjunto.

Elaboraron

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría Social

  
Lic. María de Jesús Flores Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

  
Profesora María Gabriela Dib y Mercado  
Directora del Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública



## MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

### PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	8 de 60

- **Hoja de Canalización:**

Es el formato que elabora el Trabajador(a) Social por cada caso que atiende, con los datos del solicitante y/o beneficiario, en el cual se le indica el lugar donde es enviado o canalizado para que se le proporcione el apoyo que solicita, tales como: farmacias, hospitales, establecimientos especializados en ayudas funcionales, centros radiológicos, ópticas, médicos especialistas, laboratorios, Instituciones No Lucrativas, DIF Nuevo León, etc.

- **PAAM:** Programa de Alimentación de Adultos Mayores.

- **PAASV:**

Programa de Asistencia Alimentaria a Sujetos Vulnerables.

- **Situación vulnerable:**

Condición de las familias en enfrentar situaciones de marginación, riesgo o discriminación, que les dificulte alcanzar mejores niveles de vida y, por lo tanto, requieren de la atención e inversión del Gobierno Municipal para lograr su bienestar.

## VII. POLÍTICAS Y/O LINEAMIENTOS

### POLÍTICAS GENERALES

1. Los beneficiarios de apoyos de asistencia social deberán ser residentes del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León; excepto en casos de indigentes, migrantes, varados o que por extrema necesidad y/o humanidad, se le asigne el apoyo por única ocasión.
2. Para contar con el beneficio de algún tipo de apoyo de asistencia social (despensas ordinarias y especiales; medicamentos, hospitalizaciones, cirugías, diversos tratamientos, internamientos; servicios y consultas dentales y médicas; análisis clínicos, estudios radiológicos, oftálmicos y auditivos; sillas de ruedas, bastones, muletas, camas de hospital y prótesis; terapias en unidades básicas de rehabilitación, pañales y servicios funerarios) los solicitantes deberán comprobar que no cuentan con los recursos para solventar el apoyo, para lo cual deberán

Elaboraron

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría Social

Lic. María de Jesús Flores Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

Profesora María Gabriela Dib y Mercado  
Directora del Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública



## MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

### DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

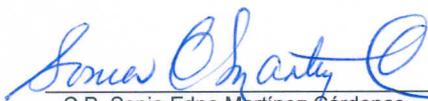
## PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

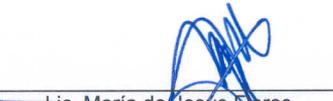
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	9 de 60

someterse a un Estudio Socioeconómico y presentar un documento de identificación que puede ser alguno de los siguientes:

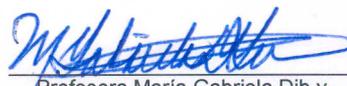
- Copia de Credencial de Elector
  - Copia de comprobante de domicilio reciente no mayor a 3 meses de antigüedad
  - Copia del CURP sólo en el caso de los programas alimentarios del DIF, N.L.
  - Valoración o receta médica en casos específicos, con los datos del paciente, la fecha en que solicita el apoyo y en caso de tratarse de un tratamiento por un período determinado, el médico deberá especificar el tiempo que lo requiere. **Nota aclaratoria:** La receta se pide para tener la certeza de que el paciente requiere ese medicamento, estudio o análisis de laboratorio solicitado por el médico que atendió al paciente.
3. Invariablemente se deberá realizar el Estudio Socioeconómico a toda persona solicitante de algún tipo de apoyo; en caso de que haya solicitado apoyo anteriormente, deberá actualizar el Estudio Socioeconómico y capturar los apoyos subsiguientes.
4. En función del Estudio Socioeconómico y de la visita domiciliaria -cuando sea necesaria-, el Trabajador Social puede autorizar el apoyo bajo las siguientes condiciones:
- El otorgamiento es temporal, considerando el tiempo pertinente para que la familia supere la situación económica difícil de desempleo o enfermedad.
  - Otros factores que contribuyen al otorgamiento de estos apoyos son familia numerosa, que no cuenten con apoyo familiar, que vivan solos y no sean autosuficientes; -para el caso de personas de la tercera edad- por viudez; y cuando se trate de madres solteras que no cuenten con apoyo.
  - Podrá darse un apoyo por única ocasión, cuando se advierte extrema necesidad y que por esta circunstancia, si el caso lo amerita, no sea posible esperar a realizar la visita domiciliaria.
  - En el caso de apoyo con medicamentos, estudios de laboratorio o radiológicos, la ayuda se brinda a personas en las situaciones anteriormente mencionadas, que no cuenten con ningún servicio médico, o bien, que su servicio médico no lo cubra, en cuyo caso se le apoya con una parte del costo del servicio.

Elaboraron

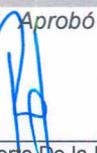
  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría Social

  
Lic. María de Jesús Flores Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

  
Profesora María Gabriela Dib y Mercado  
Directora del Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública

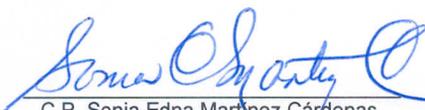


**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)**  
**PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	10 de 60

- Cuando se trate de casos en que la familia difícilmente pueda cubrir el apoyo, ya sea por contar con escasos recursos o porque el costo es muy alto, se procederá a canalizarla a otras Instituciones, cubriendo el costo una parte la familia, otra el DIF San Pedro y la otra parte alguna Institución dedicada a brindar este tipo de apoyos, como son: Cáritas de Monterrey, A.B.P., Bienestar Social del DIF, N.L.
- Tratándose de solicitudes de ayudas funcionales como son: silla de ruedas bastones y andadores, se asignan temporalmente; por lo cual deberán firmar una carta de compromiso de cuidado y devolución de éstos. De igual manera puede haber situaciones en la que se asignan por tiempo indefinido, en cuyo caso se deberá dejar asentado en el Estudio Socioeconómico.
- Para proporcionar apoyo de pañales, se requiere además de los aspectos mencionados anteriormente, un diagnóstico médico que justifique la necesidad del uso de pañal y cubrir una cuota de recuperación por cada pañal, que para tal efecto apruebe cada año el Republicano Ayuntamiento y sea publicado en el Periódico Oficial del Estado de Nuevo León, en la Tabla de Cuotas y Tarifas Aplicables al Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León. Normalmente se les asigna una dotación mensual de 80 pañales por paciente.
- En los casos de familias beneficiadas con despensa ordinaria, también deberán cubrir la cuota de recuperación, la cual de igual manera deberá ser aprobada cada año por el Republicano Ayuntamiento y publicada en el Periódico Oficial del Estado de Nuevo León, en la Tabla de Cuotas y Tarifas Aplicables al Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León. Cabe aclarar que el tiempo máximo para otorgar este tipo de apoyo será por cuatro meses, al término del cual se relizará una revaloración del caso.
- Las solicitudes de despensa especial, se deberán asignar a personas con discapacidad o que por su condición de salud requieren reforzar su alimentación; y además de los aspectos antes mencionados, deberán presentar un diagnóstico médico. Para este tipo de despensa no se solicita cuota de recuperación. **En los casos en que la situación económica de la familia sea muy crítica, se podrá autorizar la entrega de una despensa especial y ordinaria como complemento.**

Elaboraron

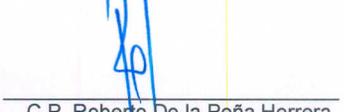
  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría Social

  
Lic. María de Jesús Flores Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

  
Profesora María Gabriela Dib y Mercado  
Directora del Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública



## MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

### DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

## PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	11 de 60

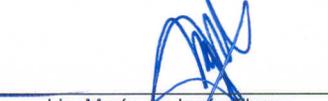
5. En caso de apoyos especiales de cirugías, hospitalizaciones, prótesis y estudios muy especializados, el (la) Trabajador (a) Social, deberá consultar a la Coordinadora de Asistencia Social, quien estará al pendiente del presupuesto ejercido respecto a la cantidad con que apoyará el DIF San Pedro, así mismo, se les entregará la Hoja de Canalización correspondiente para que acudan a otras Instituciones e incluso la familia cubrirá una parte del costo total del apoyo solicitado; salvo que la situación le impida realizar aportación alguna.
6. Cada persona que acude a la Coordinación de Asistencia Social será recibida por la Secretaria en la recepción, quien se encargará de canalizarla a quien corresponda.
7. Todos los programas que opera el DIF San Pedro con recursos federales, serán responsabilidad de un Trabajador(a) Social debidamente capacitado y estarán sujetos a las disposiciones que establezcan los Manuales de Operación aplicables a cada uno de los programas.
8. Se deberá contar con el Convenio de Colaboración del DIF Nuevo León, con el Municipio de San Pedro para la operación de los Programas de Atención Alimentaria a Sujetos Vulnerables (PAASV), Programa de Apoyo Alimentario a Adultos Mayores (PAAM), Programa de Despensa Infantil, Programa de Asistencia Alimentaria a Familias en Desamparo con recursos federales; en los cuales se deberá indicar la cuota de recuperación que deberá ser recaudada y enterada al DIF Nuevo León, en los términos del Convenio.
9. Las familias beneficiarias de los programas alimentarios con recursos federales deberán contar con una tarjeta de control otorgada por el DIF Nuevo León y estar registradas en el Padrón de Beneficiarios; o bien, ser incluidas en la lista de espera de cada uno de los Programas.
10. Para la atención a casos de apoyos con recursos municipales, todos los Trabajadores Sociales podrán brindar la atención requerida.
11. Se podrá disponer del fondo fijo asignado a la Coordinación de Asistencia Social; además de los conceptos que determina el Manual de Políticas y Procesos Generales Administrativos relativo al Fondo Fijo, también para la compra de medicamentos especializados, material médico y apoyo para transporte urbano y foráneo.
12. Para proporcionar apoyo de medicamentos, se deberá remitir previa elaboración de la Hoja de Canalización, a los proveedores debidamente registrados en el Padrón de Proveedores a través de la Dirección de Adquisiciones; asimismo se deberá elaborar

Elaboraron

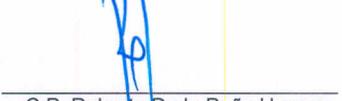
Revisó

Aprobó

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría Social

  
Lic. María de Jesús Flores Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

  
Profesora María Gabriela Dib y Mercado  
Directora del Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)**  
**PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	12 de 60

la Orden de Pago correspondiente y sujetarse a lo que establece el Manual de Políticas y Procesos Generales Administrativos.

13. En casos de internamientos en estancias geriátricas, para control de adicciones, terapias de lenguaje, entre otros; el trámite de pago se deberá realizar mediante Solicitud de Cheque a la Dirección de Egresos de la Secretaría de Finanzas y Tesorería Municipal y apegarse a lo que determina el Manual de Políticas y Procesos Generales Administrativos, correspondiente a Gastos por Comprobar.
14. Cuando se trate de casos en que el apoyo se brinda conjuntamente con otras instancias y por lo tanto el proveedor no está registrado en nuestro padrón, se les solicitará el comprobante correspondiente y el trámite de pago se realizará mediante reembolso y deberá sujetarse a lo que establece el Manual de Políticas y Procesos Generales Administrativos, relativo a Gastos por Comprobar.
15. Tratándose de estudios de laboratorio, el apoyo consiste en referir a la persona solicitante con el formato de Hoja de Canalización, al laboratorio indicado; en otros casos únicamente se le solicita al laboratorio en cuestión, que le respete el precio preferencial que se le otorga al DIF San Pedro.
16. Todo apoyo que rebase la cantidad de \$8,000.00 (Ocho mil pesos 00/100 M.N.) deberá ser autorizado por la Directora del DIF San Pedro.
17. El formato de canalización deberá ser autorizado mediante la firma de la Coordinadora de Asistencia Social, y en ausencia de ésta, por la Coordinadora Administrativa o por la Directora del DIF San Pedro.
18. Tratándose de apoyo de consultas médicas, pañales o despensas ordinarias, deberán presentar la tarjeta expedida a nombre del beneficiario, por la Coordinación de Asistencia Social, en la cual el Trabajador(a) Social, anotará la fecha, el tipo de apoyo y su firma como responsable; solicitándole al beneficiario que firme la hoja de Control de Entrega, para constancia de que se le brindó el apoyo indicado.
19. Los médicos especialistas, anestesiólogo y/o cirujanos que colaboran en el Programa de Cirugías Ambulatorias, lo hacen como labor social, no cobran sus honorarios.
20. Para el mejor control de las cuotas de recuperación en los casos de apoyos de pañales y despensas ordinarias; éstas deberán ser entregadas al Trabajador(a) Social autorizado para tal efecto.

Elaboraron

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría Social

  
Lic. María de Jesús Flores  
Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

  
Profesora María Gabriela Dib y  
Mercado  
Directora del Desarrollo Integral  
de la Familia (DIF)

Aprobó

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)**  
**PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	13 de 60

21. El cobro por los servicios de consultas médicas también deberá sujetarse a la cuota que se establezca en la Tabla de Cuotas y Tarifas aprobadas por el Republicano Ayuntamiento cada año y publicadas en el Periódico Oficial del Estado de Nuevo León: sin embargo, en caso de que la familia realmente no cuente con los recursos suficientes para cubrirla, se le apoyará como un donativo; y de igual manera si se cuenta con el medicamento requerido para su tratamiento, éste se le otorgará de manera gratuita, también como un donativo por parte del DIF San Pedro.
22. Para los casos de prestación de servicios funerarios, el DIF previa evaluación socioeconómica del solicitante, otorgará el "paquete asistencial DIF"; tal como lo establece el Convenio de Colaboración entre el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León y el Sindicato de Trabajadores al Servicio del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León; el paquete siempre será el que se establece en el convenio, salvo que por las características físicas del difunto, se requiera un ataúd acorde a la complejidad del fallecido.
23. Para brindar al solicitante el apoyo asistencial requerido de manera integral y oportuna, se procurará que los proveedores asignados por el DIF Nuevo León, sean los mismos que maneje el DIF San Pedro.
24. Tratándose de cirugías ambulatorias, la Responsable del Programa gestiona el servicio del quirófano de manera gratuita, con determinada clínica y/o hospital; considerando la recomendación del médico especialista o cirujano y según las opciones con las que se cuente para brindar ese servicio al paciente que solicitó el apoyo.
25. En caso de cirugías que no sean ambulatorias; es decir, que por su naturaleza sean muy costosas y delicadas; se deberá plantear al paciente la posibilidad de contribuir con una aportación; asimismo se le entregará la Hoja de Canalización donde se indicará la aportación por parte del DIF San Pedro a través de la Coordinación de Asistencia Social y se referirá a otras instancias que pueden ser el DIF Nuevo León o alguna otra Institución No Lucrativa, enfocada a apoyar ese tipo de casos.

**DESCRIPCIÓN DE PROGRAMAS DE ASISTENCIA SOCIAL**

**PROGRAMA DE ATENCIÓN DE CASOS:**

Este programa tiene como principal objetivo atender a las familias del Municipio de San Pedro Garza García, en situación de desventaja para mejorar su calidad de vida a través

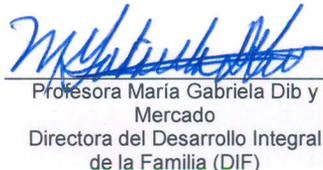
Elaboraron

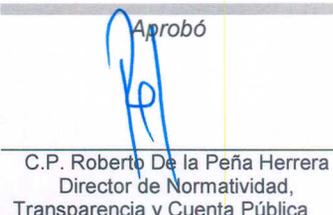
Revisó

Aprobó

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Centraloría Social

  
Lic. María de Jesús Flores Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

  
Profesora María Gabriela Dib y Mercado  
Directora del Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública



## MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

### PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	14 de 60

de apoyos asistenciales como son: despensas especiales, despensas ordinarias, pañales, medicamentos, hospitalizaciones, cirugías, internamientos, servicios y consultas dentales y médicas; análisis clínicos, estudios radiológicos, oftálmicos y auditivos; silla de ruedas bastones, muletas, camas de hospital, prótesis, pañales, terapias en unidades básicas de rehabilitación y servicios funerarios.

Su objetivo es atender de manera inmediata y precisa las necesidades de las familias sampetrinas, estableciendo programas **subsidiarios**, autogestivos y preventivos, en coordinación con otras instituciones, para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, hasta alcanzar el desarrollo integral de las familias; brindando apoyos que están dentro del cuadro asistencial como despensas especiales, despensas ordinarias, pañales, ayudas sociales y funcionales.

#### PROGRAMA CIRUGÍAS AMBULATORIAS:

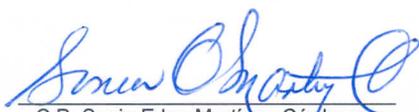
Dentro de los programas prioritarios del DIF San Pedro, están los encaminados al bienestar de la comunidad sampetrina. Es por eso que realiza el "Programa de Cirugías Ambulatorias", el cual consiste en brindar atención médica a personas de escasos recursos económicos que no cuenten con servicio médico y que requieren de atención de especialistas.

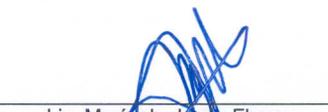
El programa consiste en contactar a los médicos especialistas y anestesiólogos para participar en el programa, enseguida se envía oficio al hospital o clínica solicitando la dispensa de los servicios de quirófano y una vez autorizada la realización de la cirugía ambulatoria, se remiten los expedientes con los estudios médicos solicitados previamente por el médico especialista.

#### PROGRAMA DE ASISTENCIA ALIMENTARIA A SUJETOS VULNERABLES (PAASV):

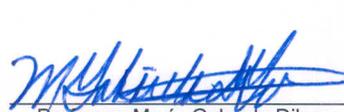
El Programa de Asistencia Alimentaria a Sujetos Vulnerables (PAASV), son recursos administrados por el DIF Nuevo León y provienen de la Federación, y el objetivo general es "*Promover una alimentación correcta en sujetos en condiciones de riesgo y vulnerabilidad, mediante la entrega de apoyos alimentarios diseñado bajo criterios de calidad nutricia, acompañados de acciones de orientación alimentaria y de desarrollo comunitario que contribuyan a que satisfagan otras necesidades básicas*". Este programa deberá sujetarse a las reglas que establece Manual de Operación del Programa de Asistencia Alimentaria a Sujetos Vulnerables (PAASV).

Elaboraron

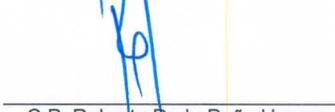
  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría Social

  
Lic. María de Jesús Flores Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

  
Profesora María Gabriela Dib y Mercado  
Directora del Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	15 de 60

**PROGRAMA DE ALIMENTACIÓN DE ADULTOS MAYORES (PAAM):**

El Municipio de San Pedro Garza García, también opera el Programa de Alimentación de Adultos Mayores (PAAM), siendo los recursos del Presupuesto Federal y *el objetivo es el mismo que el PAASV, sólo que dirigido sólo a Adultos Mayores*. También se deberán cumplir con las disposiciones que establece el Manual de Operación del Programa PAAM.

**PROGRAMA DE DESPENSAS INFANTILES:**

Otro programa que opera el DIF San Pedro, es el Programa de DESPENSAS INFANTILES, donde los recursos son administrados por el DIF Nuevo León, pero provienen de la Federación; su objetivo general es *"Promover una alimentación correcta en población escolar mediante desayunos fríos, diseñados con criterios de calidad nutricia, acompañados de acciones de orientación alimentaria y de desarrollo comunitario para contribuir a su crecimiento y desarrollo adecuados"*. También se cuenta con el Manual de Operación para el Programa de Despensas infantiles, donde se determina el perfil de quienes pueden ser beneficiarios de este programa.

**PROGRAMA DE ASISTENCIA ALIMENTARIA A FAMILIAS EN DESAMPARO:**

En el Programa de Asistencia Alimentaria a Familias en Desamparo, los recursos son del Presupuesto Federal y el objetivo general es *"Contribuir a la dieta de las familias en situación de desamparo, a través de una dotación temporal diseñada bajo criterios de calidad nutricia, acompañada de acciones de orientación alimentaria y de desarrollo comunitario, para promover la alimentación correcta en el núcleo familiar"*, cuyas directrices se contemplan en el Manual de Operación para el Programa de Asistencia Alimentaria a Familias en Desamparo.

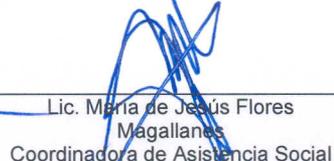
Este programa alimentario está destinado a apoyar a mujeres que tienen la responsabilidad de una familia y están en situación de desamparo; ya sea por ser madres solteras, viudas, abandonadas o divorciadas.

**PROGRAMA DE MATRIMONIOS COLECTIVOS:**

Es el programa orientado hacia parejas de nuestro municipio que no están casados por el civil y que se le brinda la oportunidad de regularizar su situación, con el fin de proporcionar una estabilidad jurídica a su familia.

Elaboraron

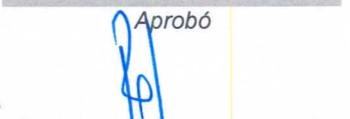
  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría Social

  
Lic. María de Jesús Flores  
Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

  
Profesora María Gabriela Dib y  
Mercado  
Directora del Desarrollo Integral  
de la Familia (DIF)

Aprobó

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	16 de 60

Su objetivo es formalizar legalmente el estado civil de las parejas, con el fin de integrarlas a la sociedad y así reducir el número de parejas en unión libre.

Actualmente este programa se lleva a cabo a través del DIF Nuevo León; por lo que la Coordinación de Asistencia Social únicamente se encarga de registrar las parejas que desean formalizar legalmente su unión y canalizarlas a dicha institución para realizar el trámite correspondiente en estos casos.

**PROGRAMA DEL DESARROLLO INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR (DIAM)**

Este programa otorga a los adultos mayores de 65 años y con una residencia en el Municipio de por lo menos 5-cinco años previos a la elaboración del Estudio Socioeconómico, un apoyo mensual equivalente a \$500.00 (Quinientos pesos 00/100 M.N.) en vales de despensa con el fin de mejorar la calidad de vida del adulto mayor.-

**Nota:- Este programa tiene su propio Manual de Operación.**

Elaboraron

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría Social

Lic. María de Jesús Flores Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

Profesora María Gabriela Dib y Mercado  
Directora del Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública

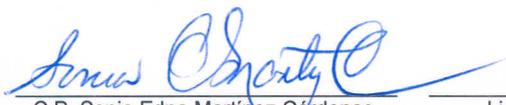


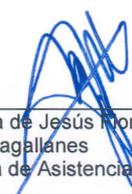
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	17 de 60

# VIII. PROCESOS

Elaboraron

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría Social

  
Lic. María de Jesús Flores Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

  
Profesora María Gabriela Dib y Mercado  
Directora del Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	18 de 60

0040-DIF-MPP-03-PROCESO-01-V1

ATENCIÓN A CASOS

(Despensas ordinarias, especiales, atención médica, medicamentos, tratamientos, hospitalizaciones, servicios y consultas dentales, ayudas funcionales, terapias de rehabilitación, pañales y servicios funerarios)

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

SOLICITANTE Y/O BENEFICIARIO

1. Acude a la Coordinación de Asistencia Social a solicitar apoyo de asistencia social y es recibida por la Secretaria en la recepción  
***“Normalmente los beneficiarios de apoyos de asistencia social deberán ser residentes del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León, excepto en casos de indigentes, migrantes, varados o que por extrema necesidad y/o humanidad, se le asigne el apoyo por única ocasión”.***

COORDINACIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL – Secretaria

2. Recibe la petición de la persona solicitante y/o beneficiario y le pregunta si acude por primera vez o si ya antes, ella o algún miembro de su familia, ha solicitado algún tipo de apoyo.  
***“Para contar con el beneficio de algún tipo de apoyo de asistencia social, deberán someterse a un Estudio Socioeconómico y presentar un documento de identificación que puede ser alguno de los siguientes documentos:***
  - ***Copia de Credencial del Elector***
  - ***Copia del CURP***
  - ***Copia de comprobante de domicilio***
  - ***Valoración o receta médica en casos específicos, con los datos del paciente, la fecha en que solicita el apoyo y en caso de tratarse de un tratamiento por un período determinado, el médico deberá especificar el tiempo que lo requiere”.***

Elaboraron

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría Social

Lic. María de Jesús Flores  
Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

Profesora María Gabriela Dib y  
Mercado  
Directora del Desarrollo Integral  
de la Familia (DIF)

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	19 de 60

***“Cada persona que acude a la Coordinación de Asistencia Social será recibida por la Secretaria en la recepción, quien se encargará de canalizarla a quien corresponda”.***

CASO AFIRMATIVO.- LA PERSONA O ALGÚN MIEMBRO DE SU FAMILIA, HA SOLICITADO ALGÚN TIPO DE APOYO.

3. Consulta el registro de los casos atendidos para conducir a la persona con el (la) Trabajador(a) Social que atiende su caso.

CASO NEGATIVO.- ES LA PRIMERA VEZ QUE LA PERSONA O ALGÚN MIEMBRO DE SU FAMILIA ACUDE A SOLICITAR APOYO

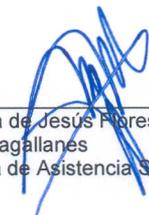
4. Turna al Trabajador(a) Social disponible o al responsable del Programa del que se solicita el apoyo, para su atención correspondiente.

COORDINACIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL – Trabajador(a) Social

5. Recibe al solicitante y/o beneficiario y le realiza el Estudio Socioeconómico para cubrir con los requisitos de entrega de apoyos de asistencia social.  
***“Invariablemente se deberá realizar el Estudio Socioeconómico a toda persona solicitante de algún tipo apoyo; en caso de que haya solicitado apoyo anteriormente, deberá actualizar el Estudio Socioeconómico y capturar los apoyos subsiguientes”.***
6. Analiza la solicitud de apoyo que requiere el solicitante y/o beneficiario y procede a generar expediente con el número del caso que le corresponda, integrando los documentos requeridos para proporcionarle el apoyo.  
***“Todo apoyo que rebase la cantidad de \$8,000.00 (Ocho mil pesos 00/100 M.N.) deberá ser autorizado por la Directora del DIF San Pedro”.***
7. Enseguida elabora Hoja de Canalización en original y copia; mediante la cual se refiere al solicitante y/o beneficiario al lugar donde se le otorgará el apoyo (Hospital, Farmacia, Institución o Laboratorio)
8. Solicita la firma del solicitante y/o beneficiario en la Hoja de Canalización, se le entrega el original y resguarda la copia en el expediente del caso.  
***“El formato de canalización deberá ser autorizado mediante la firma de la Coordinadora de Asistencia Social, y en ausencia de ésta, por la Coordinadora Administrativa o por la Directora del DIF San Pedro”.***

Elaboraron

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría Social

  
Lic. María de Jesús Flores Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

  
Profesora María Gabriela Dib y  
Mercado  
Directora del Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	20 de 60

9. Genera en original y copia, el Recibo de entrega de apoyo, donde se indicará el número de caso correspondiente, el cual deberá firmar el solicitante y/o beneficiario; el original lo archiva en el expediente y la copia se destina al archivo general de la Coordinación de Asistencia Social.

SOLICITANTE Y/O BENEFICIARIO

10. Firma ante el Trabajador(a) Social que le atendió, acude al lugar indicado y recibe el apoyo descrito.  
**“Cuando se trate de casos en que la familia difícilmente pueda cubrir el apoyo, ya sea por contar con escasos recursos o porque el costo es muy alto, se procederá a canalizarla a otras Instituciones, cubriendo el costo una parte la familia, otra el DIF San Pedro y la otra parte alguna Institución dedicada a brindar este tipo de apoyos, como son: Cáritas de Monterrey, A.B.P., Bienestar Social del DIF, N.L.”**

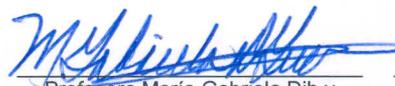
FIN DEL PROCESO.

Elaboraron

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría  
Social

  
Lic. María de Jesús Flores  
Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

  
Profesora María Gabriela Dib y  
Mercado  
Directora del Desarrollo Integral  
de la Familia (DIF)

Aprobó

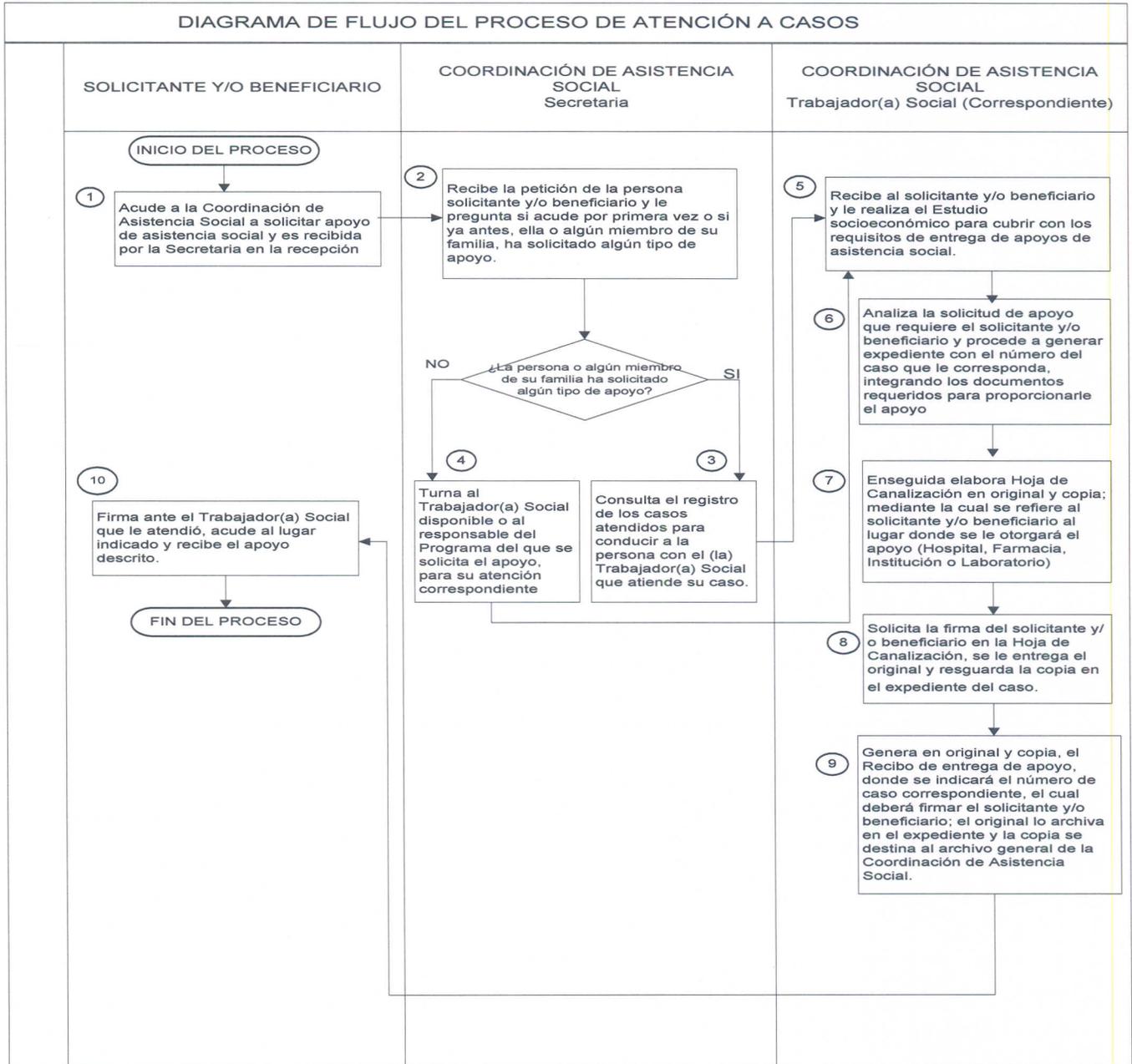
  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)**  
**PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	21 de 60

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ATENCIÓN A CASOS**



Elaboraron

Revisó

Aprobó

*Sonia Edna Martínez Cárdenas*  
 C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
 Jefa de la Unidad de Contraloría Social

*Lic. María de Jesús Flores Magallanes*  
 Lic. María de Jesús Flores  
 Magallanes  
 Coordinadora de Asistencia Social

*Profesora María Gabriela Dib y Mercado*  
 Profesora María Gabriela Dib y Mercado  
 Directora del Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

*C.P. Roberto De la Peña Herrera*  
 C.P. Roberto De la Peña Herrera  
 Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	22 de 60

0040-DIF-MPP-03-PROCESO-02-V1

PROGRAMA CIRUGÍAS AMBULATORIAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL – Coordinadora

1. Contacta a médicos especialistas, y/o cirujanos para participar en el programa, así como anesthesiólogos.

***“Los médicos especialistas, anesthesiólogos y/o cirujanos que colaboran en el Programa de Cirugías Ambulatorias, lo hacen como labor social, no cobran sus honorarios”.***

SOLICITANTE Y/O PACIENTE

2. Acude a la Coordinación de Asistencia Social del DIF San Pedro a solicitar apoyo para cirugía ambulatoria.

***“El Programa de Cirugías Ambulatorias consiste en brindar atención médica a personas de escasos recursos económicos que no cuenten con servicio médico y que requieren de atención de especialistas.***

***“Para contar con el beneficio de algún tipo de apoyo de asistencia social, deberán someterse a un Estudio Socioeconómico y presentar un documento de identificación que puede ser alguno de los siguientes documentos:***

- ***Copia de Credencial del Elector***
- ***Copia del CURP***
- ***Copia de comprobante de domicilio***
- ***Valoración o receta médica en casos específicos, con los datos del paciente, la fecha en que solicita el apoyo y en caso de tratarse de un tratamiento por un período determinado, el médico deberá especificar el tiempo que lo requiere”.***

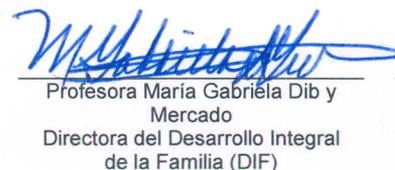
Elaboraron

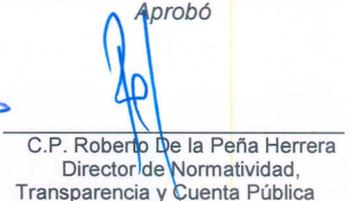
Revisó

Aprobó

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría Social

  
Lic. María de Jesús Flores Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

  
Profesora María Gabriela Dib y Mercado  
Directora del Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	23 de 60

COORDINACIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL – Coordinadora

3. Canaliza al Solicitante y/o Paciente con el Trabajador(a) Social para su atención correspondiente.

COORDINACIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL – Trabajador(a) Social

4. Realiza Estudio Socioeconómico al Solicitante y/o Paciente, elabora Hoja de Canalización en original y copia y genera expediente con el número de caso correspondiente, integrando los documentos requeridos para la solicitud de apoyo.  
**“El formato de canalización deberá ser autorizado mediante la firma de la Coordinadora de Asistencia Social, y en ausencia de ésta, por la Coordinadora Administrativa o por la Directora del DIF San Pedro”.**
5. Entrega al Solicitante y/o Paciente la Hoja de Canalización para que acuda con el médico especialista para su valoración médica correspondiente.

SOLICITANTE Y/O PACIENTE

6. Acude con el médico especialista para su valoración médica.

MÉDICO ESPECIALISTA – Colaborador del Programa

7. Recibe al Solicitante y/o Paciente, estudia el caso y le indica los estudios y/o exámenes necesarios para su valoración médica, los cuales deberán realizarse en el laboratorio que determine la Coordinación de Asistencia Social.

SOLICITANTE Y/O PACIENTE

8. Acude al laboratorio indicado por la Coordinación de Asistencia Social a realizarse los estudios y/o exámenes prescritos por el médico especialista.
9. Entrega los resultados de los estudios y/o exámenes al Médico Especialista.

Elaboraron

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría  
Social

  
Lic. María de Jesús Flores  
Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

  
Profesora María Gabriela Dib y  
Mercado  
Directora del Desarrollo Integral  
de la Familia (DIF)

Aprobó

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	24 de 60

MÉDICO ESPECIALISTA – Colaborador del Programa

10. Recibe, analiza y evalúa los resultados de los estudios y/o exámenes y en caso de ser necesaria la cirugía, se lo indica por escrito al Solicitante y/o Paciente.

SOLICITANTE Y/O PACIENTE

11. Regresa con el Trabajador (a) Social e informa el diagnóstico expedido por el médico especialista en el cual se indica la necesidad de realizar cirugía ambulatoria.  
En caso de no requerir de cirugía ambulatoria –por dictamen médico-, se cierra el caso.

COORDINACIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL – Trabajador(a) Social

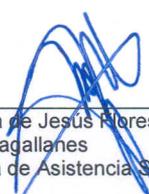
12. Recibe indicación del médico especialista donde se especifica la necesidad de la cirugía ambulatoria.
13. Informa a la Coordinadora de Asistencia Social para que realice las gestiones necesarias con el hospital o clínica que previamente han aceptado colaborar desinteresadamente con el DIF San Pedro, en la atención a casos de familias de escasos recursos, cuando se requiera de alguna cirugía ambulatoria.

COORDINACIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL – Coordinadora

14. Envía oficio al hospital y/o clínica para la autorización del quirófano requerido para la cirugía que llevará a cabo el médico especialista y/o cirujano.  
***“Tratándose de cirugías ambulatorias, la Coordinadora de Asistencia Social gestiona el servicio del quirófano de manera gratuita, con determinada clínica y/o hospital; considerando la recomendación del médico especialista o cirujano y según las opciones con las que se cuente para brindar ese servicio al paciente que solicitó el apoyo”.***
15. Recibe autorización por parte del hospital o clínica con la cual se gestionó el servicio del quirófano; indicando el día y la hora disponible para que el médico especialista realice la cirugía ambulatoria.
16. Informa al Trabajador(a) Social que ya está autorizada la cirugía ambulatoria en determinado hospital y/o clínica.

Elaboraron

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría Social

  
Lic. María de Jesús Flores Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

  
Profesora María Gabriela Dib y Mercado  
Directora del Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	25 de 60

COORDINACIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL – Trabajador(a) Social

17. Avisa al Solicitante y/o Paciente el hospital y/o clínica donde se llevará a cabo la cirugía ambulatoria; así mismo le informará el día y la hora para realizar la cirugía.
18. Genera en original y copia, el Recibo de entrega de apoyo, donde se indicará el número de caso correspondiente, el cual deberá firmar el solicitante y/o beneficiario; el original lo archiva en el expediente y la copia se destina al archivo general de la Coordinación de Asistencia Social.

SOLICITANTE Y/O PACIENTE

19. Se presenta en el hospital y/o clínica indicada, en el día y la hora señalada para que se le realice la cirugía ambulatoria.

COORDINACIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL – Trabajador (a) Social

20. Le da seguimiento al caso hasta que el paciente sea dado de alta por el médico especialista.
21. En caso de requerir medicamento después de la cirugía ambulatoria, el Trabajador(a) Social se encarga de realizar el trámite para que se le otorgue el tratamiento que requiere el paciente.

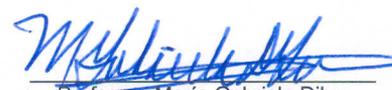
FIN DEL PROCESO.

Elaboraron

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría  
Social

  
Lic. María de Jesús Flores  
Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

  
Profesora María Gabriela Dib y  
Mercado  
Directora del Desarrollo Integral  
de la Familia (DIF)

Aprobó

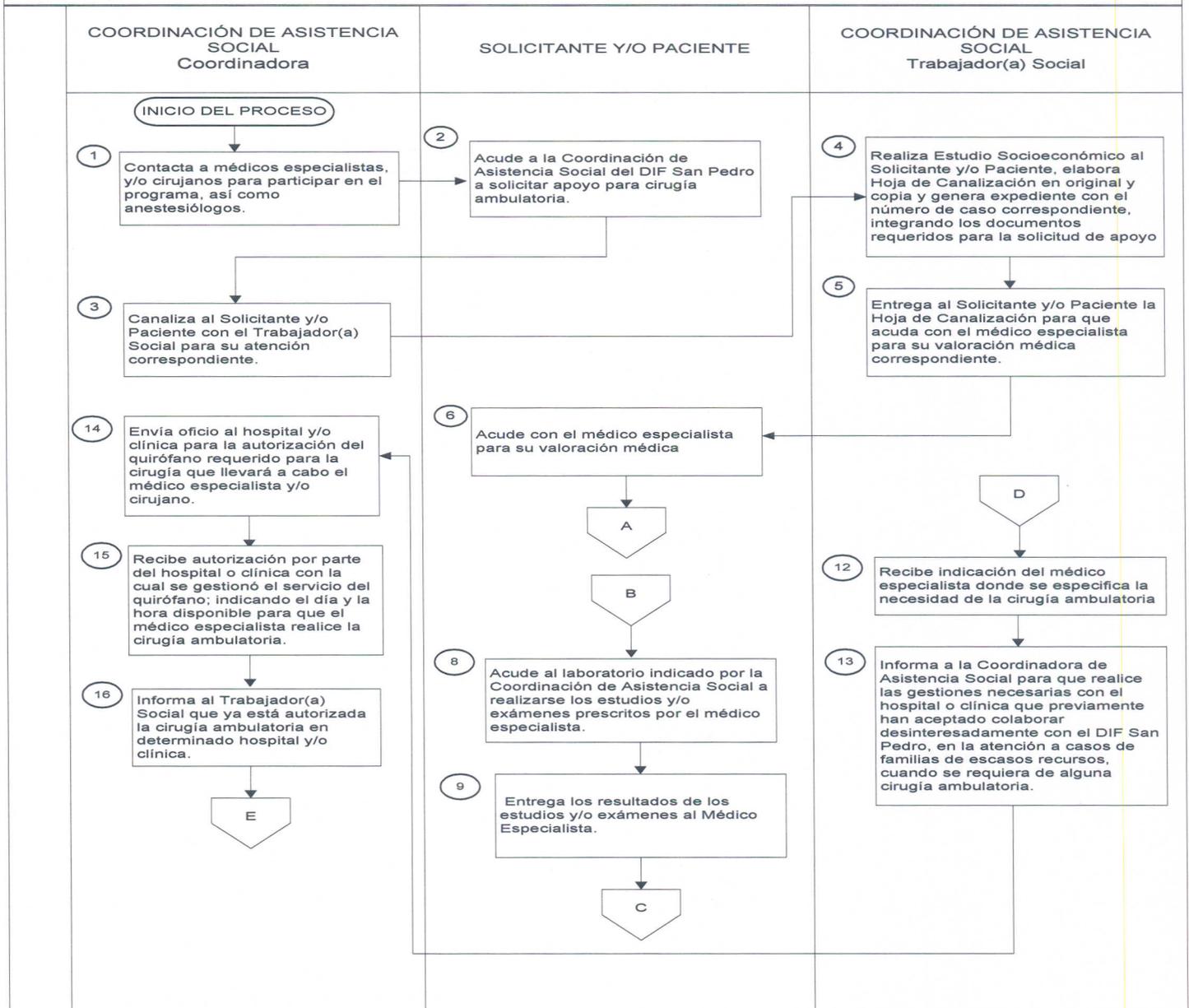
  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)**  
**PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	26 de 60

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE CIRGUÍAS AMBULATORIAS**



Elaboraron

Revisó

Aprobó

  
 C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
 Jefa de la Unidad de Contraloría Social

  
 Lic. María de Jesús Flores Magallanes  
 Coordinadora de Asistencia Social

  
 Profesora María Gabriela Dib y Mercado  
 Directora del Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

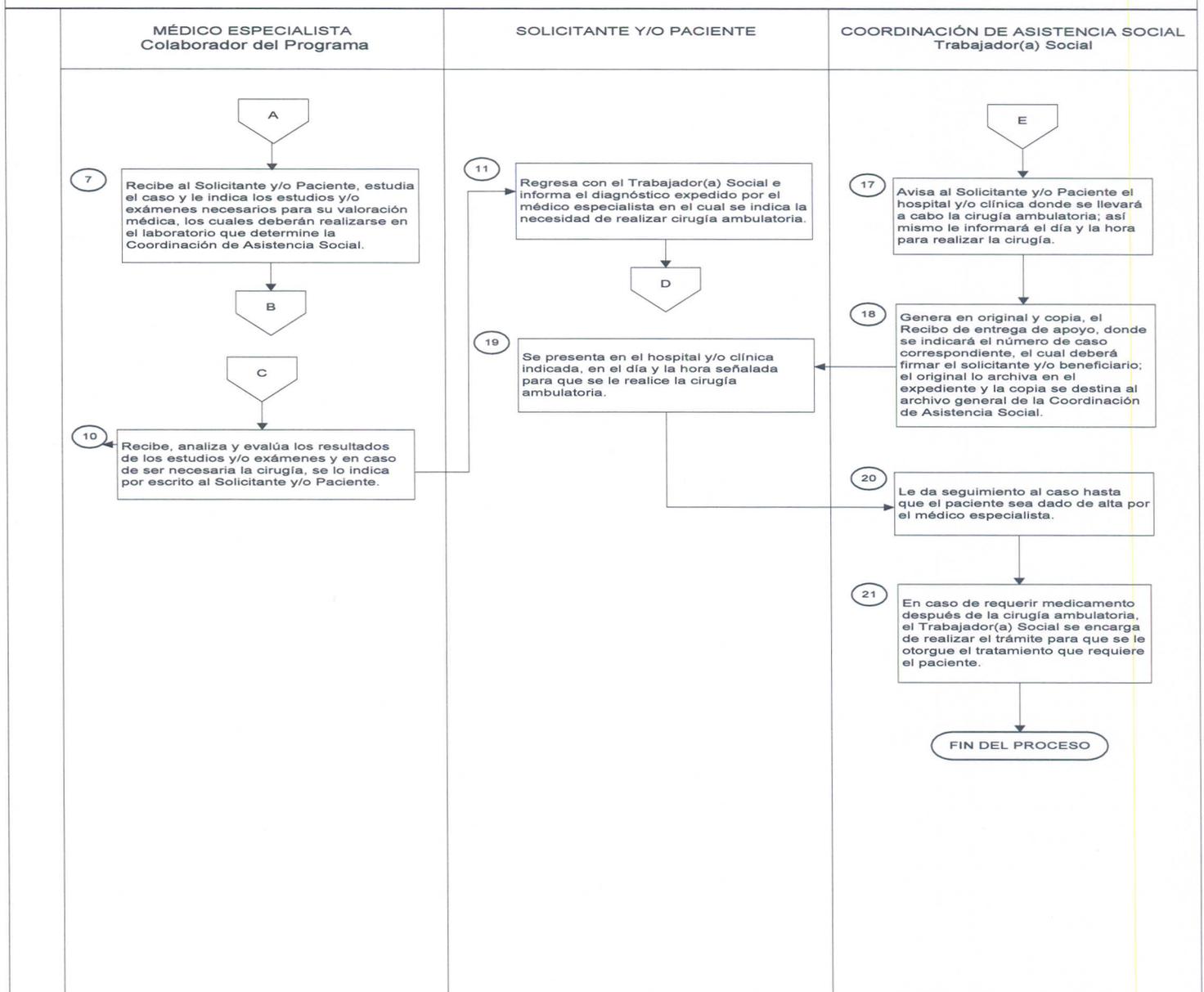
  
 C.P. Roberto De la Peña Herrera  
 Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)**  
**PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	27 de 60

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE CIRUGÍAS AMBULATORIAS



Elaboraron

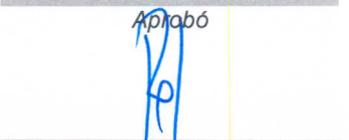
  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría Social

  
Lic. María de Jesús Flores Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

  
Profesora María Gabriela Dib y Mercado  
Directora del Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	28 de 60

0040-DIF-MPP-03-PROCESO-03-V1

PROGRAMA DE ATENCIÓN ALIMENTARIA

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL – Coordinadora

1. Recibe solicitud por parte del personal del DIF Nuevo León para realizar Estudios Socioeconómicos a sectores donde se detecten que vivan familias de escasos recursos o en situación vulnerable.

***“Todos los programas que opera el DIF San Pedro con recursos federales, serán responsabilidad de un Trabajador(a) Social debidamente capacitado y estarán sujetos a las disposiciones que establezcan los Manuales de Operación aplicables a cada uno de los programas”.***

***“Se deberá contar con el Convenio de Colaboración del DIF Nuevo León, con el Municipio de San Pedro para la operación del Programa de Atención Alimentaria a Sujetos Vulnerables (PAASV) con recursos federales, en el cual se deberá indicar la cuota de recuperación que deberá ser recaudada y enterada al DIF Nuevo León, en los términos del Convenio”.***

2. Realiza la programación de brigadas para la realización de Estudios Socioeconómicos en sectores vulnerables del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.

COORDINACIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL – Trabajadores (as) Sociales

3. Localizan los sectores vulnerables o de escasos recursos en el municipio y realizan los Estudios Socioeconómicos a las familias que habitan en dichos sectores.
4. Una vez concluidos los Estudios Socioeconómicos los entregan a la Coordinadora de Asistencia Social.

Elaboraron

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría Social

  
Lic. María de Jesús Flores Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

  
Profesora María Gabriela Dib y Mercado  
Directora del Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	29 de 60

COORDINACIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL – Coordinadora

- Envía al DIF Nuevo León los Estudios Socioeconómicos realizados por el personal Trabajo Social de Asistencia Social a las familias de escasos recursos o en situación vulnerable.

DIF NUEVO LEÓN – Personal

- Recibe Estudios Socioeconómicos de la Coordinación de Asistencia Social del DIF San Pedro.
- Analiza y evalúa cada uno de los Estudios Socioeconómicos y determina padrón de beneficiarios para cada uno de los programas que son operados con recursos federales.
- Envía padrón y tarjetas de control de los beneficiarios de cada uno de los programas federales.

COORDINACIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL – Coordinadora

- Recibe del DIF Nuevo León padrón y tarjetas de control de beneficiarios en el Municipio de San Pedro Garza García.
- Da instrucciones al Trabajador (a) Social quien será el encargado de su operación a nivel municipal, para que cite a todos los beneficiarios.

COORDINACIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL – Trabajadores (as) Sociales

- Citan a todos los beneficiarios y les informa que fueron seleccionados como beneficiarios de los programa y les entrega la Tarjeta de Control.
- Recibe según la programación del DIF Nuevo León, la atención alimentaria para los diferentes grupos vulnerables.
- Avisa y entrega la atención alimentaria a los diferentes grupos según lo programado y anota en sus respectivas Tarjetas de Control, los datos de fecha, tipo de apoyo y responsable que realizó la entrega físicamente.

FIN DEL PROCESO

Elaboraron

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría Social

  
Lic. María de Jesús Flores Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

  
Profesora María Gabriela Dib y  
Mercado  
Directora del Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

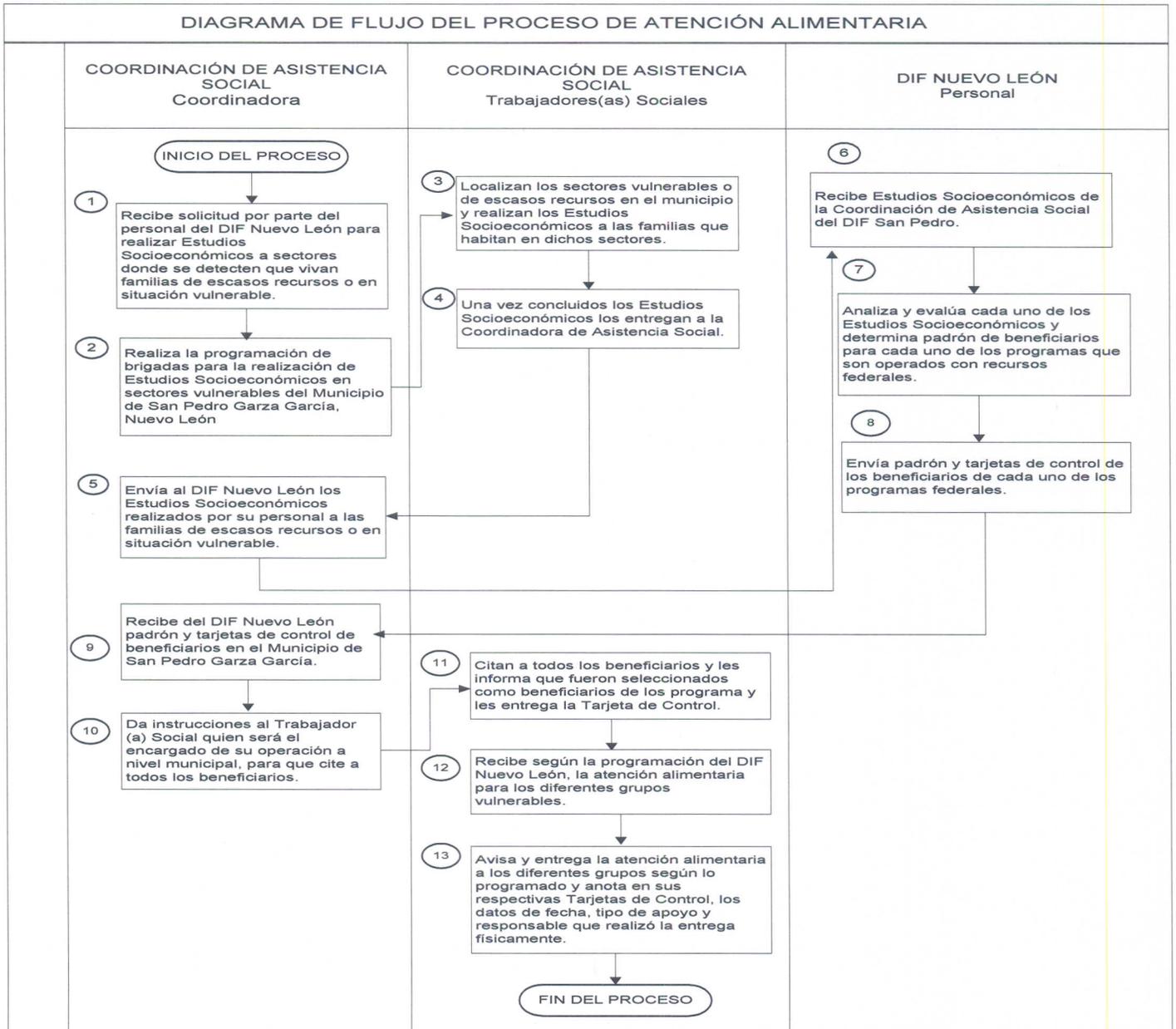
  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)**  
**PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	30 de 60

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE ATENCIÓN ALIMENTARIA**



Elaboraron

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría Social

Lic. María de Jesús Flores Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

Profesora María Gabriela Dib y Mercado  
Directora del Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública

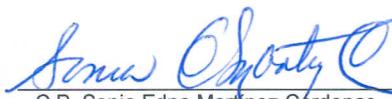


MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	31 de 60

# X. ANEXOS

Elaboraron

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría  
Social

  
Lic. María de Jesús Flores  
Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

  
Profesora María Gabriela Dib y  
Mercado  
Directora del Desarrollo Integral  
de la Familia (DIF)

Aprobó

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



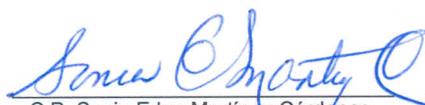
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	32 de 60

**0040-DIF-MPP-03-**  
**FORMATO-01-V1**

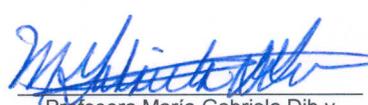
**ESTUDIO SOCIOECONÓMICO**

Elaboraron

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría  
Social

  
Lic. María de Jesús Flores  
Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

  
Profesora María Gabriela Dib y  
Mercado  
Directora del Desarrollo Integral  
de la Familia (DIF)

Aprobó

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública







MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	35 de 60

**0040-DIF-MPP-03-**  
**FORMATO-02-V1**

**TARJETA DE ASISTENCIA  
SOCIAL**

Elaboraron

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría  
Social

Lic. María de Jesús Flores  
Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

Profesora María Gabriela Dib y  
Mercado  
Directora del Desarrollo Integral  
de la Familia (DIF)

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública







MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

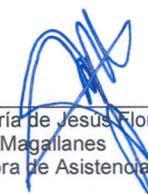
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	38 de 60

**0040-DIF-MPP-03-**  
**FORMATO-03-V1**

**HOJA DE CANALIZACIÓN**

Elaboraron

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría  
Social

  
Lic. María de Jesús Flores  
Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

  
Profesora María Gabriela Dib y  
Mercado  
Directora del Desarrollo Integral  
de la Familia (DIF)

Aprobó

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	39 de 60



CANALIZACIÓN



Fecha: \_\_\_\_\_

No. de caso: \_\_\_\_\_

Enviado a: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Favor de atender a: \_\_\_\_\_

Nombre del Solicitante: \_\_\_\_\_

Nombre del beneficiario: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Quien requiere de: \_\_\_\_\_

Con un costo de: \_\_\_\_\_

Dif San Pedro apoyará con \_\_\_\_\_

Nombre Autorizado

Firma Beneficiario

Firma Autorizado

Elaboraron

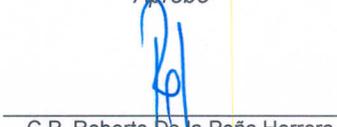
Revisó

Aprobó

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cardenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría Social

  
Lic. María de Jesús Flores  
Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

  
Profesora María Gabriela Dib y  
Mercado  
Directora del Desarrollo Integral  
de la Familia (DIF)

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	40 de 60

**0040-DIF-MPP-03-**  
**FORMATO-04-V1**

**RECIBO ENTREGA APOYO**

Elaboraron

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría  
Social

  
Lic. María de Jesús Flores  
Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

  
Profesora María Gabriela Dib y  
Mercado  
Directora del Desarrollo Integral  
de la Familia (DIF)

Aprobó

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	41 de 60



RECIBOS

Fecha: \_\_\_\_\_

No. de caso: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Apoyo consistente en: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Con un costo de: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Dif San Pedro apoyo con: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Responsable: \_\_\_\_\_

Proveedor \_\_\_\_\_

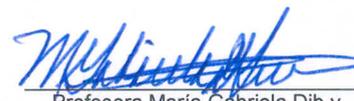
\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma del Solicitante

Elaboraron

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría Social

  
Lic. María de Jesús Flores Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

  
Profesora María Gabriela Dib y Mercado  
Directora del Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

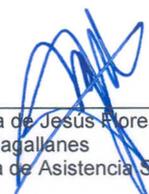
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	42 de 60

**0040-DIF-MPP-03-**  
**FORMATO-05-V1**

**CONTROL DE  
REGISTRO ENTREGA  
DESPENSAS**

Elaboraron

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cardenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría  
Social

  
Lic. María de Jesús Flores  
Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

  
Profesora María Gabriela Dib y  
Mercado  
Directora del Desarrollo Integral  
de la Familia (DIF)

Aprobó

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública





MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

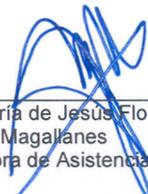
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	44 de 60

**0040-DIF-MPP-03-**  
**FORMATO-06-V1**

**RELACIÓN DE CONSULTAS  
MÉDICAS**

Elaboraron

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría  
Social

  
Lic. María de Jesús Flores  
Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

  
Profesora María Gabriela Dib y  
Mercado  
Directora del Desarrollo Integral  
de la Familia (DIF)

Aprobó

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública





MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	46 de 61

**0040-DIF-MPP-03-**  
**FORMATO-07-V1**

**CONTROL DE ENTREGA DE  
PAÑALES**

Elaboraron

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría  
Social

  
Lic. María de Jesús Flores  
Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

  
Profesora María Gabriela Dib y  
Mercado  
Directora del Desarrollo Integral  
de la Familia (DIF)

Aprobó

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública





MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	48 de 61

# ANEXOS DE OTROS MANUALES

Elaboraron

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría  
Social

  
Lic. María de Jesús Flores  
Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

  
Profesora María Gabriela Dib y  
Mercado  
Directora del Desarrollo Integral  
de la Familia (DIF)

Aprobó

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	49 de 61

# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCESOS GENERALES ADMINISTRATIVOS

Elaboraron

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría  
Social

  
Lic. María de Jesús Flores  
Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

  
Profesora María Gabriela Dib y  
Mercado  
Directora del Desarrollo Integral  
de la Familia (DIF)

Aprobó

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	50 de 61

# ADQUISICIONES GASTO CORRIENTE

Elaboraron

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría  
Social

  
Lic. María de Jesús Flores  
Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

  
Profesora María Gabriela Dib y  
Mercado  
Directora del Desarrollo Integral  
de la Familia (DIF)

Aprobó

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	51 de 61

Municipio de San Pedro Garza García, N. L.



Dirección de Adquisiciones

Requisición No. 179840

Fecha: Martes, 06 de Septiembre de 2011, 12:59:13 p.m.

Solicitante: 0041 COORDINACION DE ASISTENCIA SO

Página: 1

Entregar en: ASISTENCIA SOCIAL

Observaciones: ENTREGAR A LA LIC. MA. DE JESUS FLORES MAGALLANES

Este material se DESPENSAS ORDINARIAS Y ESPECIALES utilizará en:

Fecha en que se requiere el material: Lunes, 12 de Septiembre de 2011

Cantidad	Unidad	Descripción	Estimado	Cuenta	Nombre
360.00	LITRO	DESPENSAS ACEITE VEGETAL COMESTIBLE 123	10,108.80	530600410246	DESPENSAS Y ALIMENTOS
384.00	LATA	DESPENSAS ATUN TUNY EN ACEITE DE 140 GR	3,575.04	530600410246	DESPENSAS Y ALIMENTOS
216.00	BOLSA	DESPENSAS AVENA 3 MINUTOS EN BOLSA DE 400 GR	2,376.00	530600410246	DESPENSAS Y ALIMENTOS
200.00	KILO	DESPENSAS LENTEJA	4,180.00	530600410246	DESPENSAS Y ALIMENTOS
204.00	LITRO	DESPENSAS LECHE DESCREMADA	3,108.96	530600410246	DESPENSAS Y ALIMENTOS
360.00	PZA.	DESPENSAS PASTA FIDEO MEDIANO FONTANELLA DE 200 GR	1,152.00	530600410246	DESPENSAS Y ALIMENTOS
204.00	PZA.	DESPENSAS GELATINA JELLO DE 80 GR	1,829.88	530600410246	DESPENSAS Y ALIMENTOS
350.00	KILO	DESPENSAS ARROZ SUPER EXTRA, MCA. DIAMANTE	6,132.00	530600410246	DESPENSAS Y ALIMENTOS
210.00	PZA.	DESPENSAS HOJUELAS DE MAIZ MAIZORO DE 650 GR	7,140.00	530600410246	DESPENSAS Y ALIMENTOS
216.00	LATA	DESPENSAS CHICHARO NATURAL DE 410 GR	2,272.32	530600410246	DESPENSAS Y ALIMENTOS
<b>Total Estimado</b>			<b>41,875.00</b>		

Solicitante  
PROFRA. MA. GABRIELA DIB Y MERCADO  
DIRECTORA DEL DIF

Autorización  
LIC. PATRICIA M. ZORRILLA ALCALA  
SRIA. DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO

Vo. Bo.  
MONICA ALEJANDRA TAPIA TREVIÑO  
COORDINADORA ADMINISTRATIVA

Elaboraron

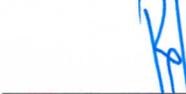
Revisó

Aprobó

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría Social

  
Lic. María de Jesús Flores Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

  
Profesora María Gabriela Dib y Mercado  
Directora del Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública



Orden de Pago No. 164722

Municipio de San Pedro Garza García, N. L.  
Dirección de Adquisiciones

Observaciones:  
AYUDA MEDICA ASISTENCIAL

Folio de Surtido No. 165690  
Orden de Compra No. 1-74125

Fecha: Lunes, 24 de Octubre de 2011, 01:10:01 p.m.

Requisición No. 183146

Proveedor:

008150 MEDIX DE MONTERREY, S.A. DE C.V.  
Factura A02147  
Fecha: Lunes, 24 de Octubre de 2011

Solicitante:

0041 COORDINACION DE ASISTENCIA SO  
Entregar en:  
ASISTENCIA SOCIAL

Descripción	Cuenta	Nombre	Importe	IVA	\$ Neto a Pagar
AYUDA MEDICA ASISTENCIAL A CASO 2653	530600410323	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIA-COORDINACION DE ASISTENCIA SO AYUDA MEDICA Y ASISTENCIAL	1,054.42		1,054.42
<b>Total</b>			<b>1,054.42</b>		<b>1,054.42</b>

\*\*\* (UN MIL CINCUENTA Y CUATRO PESOS 42/100 M.N.) \*\*\*

Solicitante  
PROFRA. MA. GABRIELA DIB

Autorización  
LIC. MERCEDES ZORRILLA

Verbo.  
LIC. ESTHELA ALONSO SOTO



Elaboraron

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría Social

Lic. María de Jesús Flores Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

Profesora María Gabriela Dib y Mercado  
Directora del Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	53 de 60

# GASTOS POR COMPROBAR

Elaboraron

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría  
Social

  
Lic. María de Jesús Flores  
Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

  
Profesora María Gabriela Dib y  
Mercado  
Directora del Desarrollo Integral  
de la Familia (DIF)

Aprobó

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	54 de 60



**GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.  
SOLICITUD DE CHEQUE**

FECHA 

DD	MM	AAAA
----	----	------

SIN COMPROBANTES

CON COMPROBANTES

<b>MONTO:</b>	\$	(Cantidad con letra)
<b>CUENTA PRESUPUESTAL:</b>		<b>FECHA EN QUE SE REQUIERE EL CHEQUE</b>
		DD MM AAAA

CON COMPROBANTES	
<b>NOMBRE DEL PROVEEDOR:</b>	No. PROVEEDOR

SIN COMPROBANTES	
<b>SERVIDOR PÚBLICO RESPONSABLE:</b>	No. NÓMINA
<b>CARGO:</b>	
<b>DEPENDENCIA:</b>	
<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA:</b>	

CONCEPTO DE UTILIZACIÓN DEL CHEQUE

DOCUMENTACIÓN ANEXA (INCLUIR NUMEROS DE FACTURA EN CASO QUE APLIQUE):

SOLICITANTE	AUTORIZA	VISTO BUENO
_____ NOMBRE Y FIRMA CARGO	_____ NOMBRE Y FIRMA CARGO	_____ NOMBRE Y FIRMA RESPONSABLE ADMINISTRATIVO

SELLO Y FIRMA DE RECIDU/DIRECCIÓN DE EGRESOS

Elaboraron

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría Social

Lic. María de Jesús Flores Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Profesora María Gabriela Dib y Mercado  
Directora del Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	55 de 60



**GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.**

**DIRECCIÓN DE EGRESOS**

**PAGARÉ DE RESPONSABILIDAD DE COMPROBACIÓN DE GASTOS**

Recibí de la Dirección de Egresos del Municipio por concepto de Gastos por Comprobar:

La cantidad de \$: \_\_\_\_\_

Del cheque No.: \_\_\_\_\_ Del Banco: \_\_\_\_\_

A nombre de: \_\_\_\_\_

No. de nómina del Responsable de la erogación del gasto: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Cuenta del Deudor: \_\_\_\_\_ Observaciones: \_\_\_\_\_

Me hago responsable en comprobar dicha cantidad de acuerdo a los términos y plazos establecidos por los lineamientos aplicables y en caso de incumplimiento por causa injustificada, me sea descontado por nómina

Nombre y Firma del Responsable Administrativo

Nombre y Firma del Servidor Público Responsable de la Erogación del Gasto

**SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA MUNICIPAL**



**GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.**

**DIRECCIÓN DE EGRESOS**

**PAGARÉ DE RESPONSABILIDAD DE COMPROBACIÓN DE GASTOS**

Recibí de la Dirección de Egresos del Municipio por concepto de Gastos por Comprobar:

La cantidad de \$: \_\_\_\_\_

Del cheque No.: \_\_\_\_\_ Del Banco: \_\_\_\_\_

A nombre de: \_\_\_\_\_

No. de nómina del Responsable de la erogación del gasto: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Cuenta del Deudor: \_\_\_\_\_ Observaciones: \_\_\_\_\_

Me hago responsable en comprobar dicha cantidad de acuerdo a los términos y plazos establecidos por los lineamientos aplicables y en caso de incumplimiento por causa injustificada, me sea descontado por nómina

Nombre y Firma del Responsable Administrativo

Nombre y Firma del Servidor Público Responsable de la Erogación del Gasto

**USUARIO SOLICITANTE**

*Elaboraron*

*Revisó*

*Aprobó*

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría Social

Lic. María de Jesús Flores Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Profesora María Gabriela Dib y Mercado  
Directora del Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública







MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	58 de 60

# FONDO FIJO

Elaboraron

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría Social

  
Lic. María de Jesús Flores Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

Revisó

  
Profesora María Gabriela Dib y Mercado  
Directora del Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública





MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DIRECCIÓN DEL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)  
PARA OTORGAR APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0040-DIF-MPP-03-V1	02 de diciembre de 2011	02 de diciembre de 2011	60 de 60



GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.  
SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA MUNICIPAL  
FONDO FIJO DE CAJA CHICA  
RECIBO - RESGUARDO

VALE POR \$ \_\_\_\_\_

RECIBÍ DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA MUNICIPAL DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L. LA CANTIDAD DE.....

\$ \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )

QUE CORRESPONDE AL FONDO FIJO DE CAJA CHICA DE ESTA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y PERMANECERÁ EN MI PODER DURANTE EL EJERCICIO .....

\_\_\_\_\_

RESGUARDANTE DEL FONDO

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA  
CARGO

SECRETARIO DE  
FINANZAS Y TESORERO  
MUNICIPAL

DEPENDENCIA: \_\_\_\_\_

UNIDAD ADMINISTRATIVA: \_\_\_\_\_

CLAVE: \_\_\_\_\_

CUENTA CONTABLE: \_\_\_\_\_

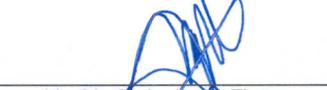
\_\_\_\_\_  
FIRMA

Elaboraron

Revisó

Aprobó

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de la Unidad de Contraloría Social

  
Lic. María de Jesús Flores Magallanes  
Coordinadora de Asistencia Social

  
Profesora María Gabriela Dib y Mercado  
Directora del Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

  
C.P. Roberto De la Peña Herrera  
Director de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública