

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIF MUNICIPAL

**H. AYUNTAMIENTO DE CHALCHICOMULA DE
SESMA, PUEBLA.**

ADMINISTRACIÓN 2024-2027



Parque de los Cedros N°11
Centro Histórico
C.P. 75520
Ciudad Serdán, Pue.



INTRODUCCIÓN

El Manual de Procedimientos del DIF Municipal del Municipio de Chalchicomula de Sesma, Puebla, tiene como objeto principal el establecimiento de los procedimientos que faciliten las tareas específicas, y que permitan la ejecución eficiente en el desarrollo de las actividades que realizan los funcionarios públicos que colaboran en el mismo.

Dichos procedimientos que se describen y grafican en este documento, permitirán alcanzar el cumplimiento de la misión y la visión del Ayuntamiento y del DIF Municipal, y serán desempeñados de manera eficiente y eficaz por cada una de las áreas y coordinaciones que integran la estructura orgánica de Sistema DIF Municipal del Municipio de Chalchicomula de Sesma, Puebla, en la Administración 2024-2027.

Al elaborar este manual, se plantean las acciones que se otorgarán de manera integral para actuar con mayor eficiencia en la realización y aplicación de cada uno de los programas y servicios que obligatoriamente cuenta cada área, con la finalidad de precisar los procedimientos y tramites que deberán de cumplirse en las acciones diarias, con el fin de lograr la satisfacción y cumplimiento de las necesidades de la población más vulnerable de nuestro Municipio.

Al utilizar y aplicar obligatoriamente en todas las áreas y coordinaciones del Sistema Municipal DIF, dentro de este contexto se considera necesaria que el Sistema cuente con este documento base, que permite tener las tareas y procedimientos definidos clara y precisamente en beneficio de la población más vulnerable del Ayuntamiento.

El Manual de Procedimientos del DIF Municipal, se utilizará como una herramienta que facilite el proceso de inducción y capacitación del personal de nuevo ingreso e incentive la polifuncionalidad al interior de cada área adscrita al mismo.

Dicho Manual de Procedimientos del DIF Municipal quedará sujeto a modificaciones cada vez que la normatividad aplicable y/o tareas al interior de las áreas, signifiquen cambios en sus atribuciones y en su estructura a fin de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz, para eficientar las acciones establecidas en la Institución del Ayuntamiento.





ALCANCE

El Manual de Procedimientos del DIF Municipal del Municipio de Chalchicomula de Sesma, es de uso exclusivo del personal que colabora en cada una de las áreas del Sistema DIF Municipal, los encargados y/o responsables de cada área serán obligatoriamente a verificar que lo señalado en este Manual se aplique eficazmente, con la finalidad de que las actividades laborales se realicen eficientemente en beneficio de la población más vulnerable del Municipio.

MARCO NORMATIVO

FEDERAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 1, 4 y 8
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres Artículo 1, 2, 3, 4, 5 y 6
- Ley General de Responsabilidad Administrativa Aplica toda la normativa
- Ley Federal del Trabajo Artículo 2, 3, 5, 6, 9, 15-B, 20, 22BIS, 23, 24, 25, 26, 33, 34, 433, 434 Y 436

ESTATAL

- Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social del Estado de Puebla, Artículo 2, 3, 4, 10, 14, 17, 32, 34, 39
- Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Puebla, Artículo 1, 2, 25, 34, 37, 41, 45
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, Artículo 12 y 26
- Ley para las Personas con Discapacidad del Estado de Puebla, Artículo 6, 27, 40, 44, 45
- Ley Estatal de Salud, Artículo 162, 165, 173, 174, 175
- Ley para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Puebla., Artículo 34 y 47
- Ley de Protección a las Personas Adultas Mayores para el Estado de Puebla, Artículo 3 y 31
- Ley de Prevención, Atención, y Sanción de la Violencia Familiar para el Estado de Puebla, Artículo 5, 6, 9, y 26





- Código de Justicia para Adolescentes del Estado de Puebla, Artículo 5
- Ley Orgánica Municipal, Artículo 36, 37, 79, 80, 197, 200, 205, 206
- Ley de Ingresos del Municipio
- Reglamento Interno Municipal
- Código de Ética de los Servidores Públicos del Honorable Ayuntamiento
- Código de Conducta de los Servidores Públicos del Honorable Ayuntamiento



PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO III.1: Seguimiento a solicitudes y peticiones recibidas.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: DIF Municipal.

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Artículo 8. I-VII, XIII, XVI, XX, XXI, XXII, XXIV	05/02/1917	28/05/2021
Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla.	Capítulo Único, 1 y 2.	29/06/1984	22/11/2021
Ley Orgánica Municipal	Capítulo XII, Sección	22/03/2001	16/08/2022
Reglamento Interior del H. Ayuntamiento			

Objetivo:	Función:	Alcance:
Otorgar la información de manera precisa de cada una de las Unidades Administrativas que integran el Sistema DIF Municipal según corresponda, brindando un servicio eficaz, eficiente y de calidad, así como facilitar todo a su alcance para agilizar el trámite.	Eficiente atención y seguimiento a las peticiones de la población más vulnerable del Ayuntamiento	Población en general del Municipio de Chalchicomula de Sesma, Puebla.

Políticas de Operación		
Cualquier ciudadano que solicite de los servicios que proporciona el Sistema DIF Municipal, recibirá información clara y precisa de manera verbal o mediante medios que den información clara al solicitante	Cualquier ciudadano que entregue documentación manera física para cualquier petición, deberá recibir su acuse de recibido con fecha y hora de recepción de la solicitud, en caso de solicitarlo	Informar mediante oficio o memorándum, la atención final de aquellas solicitudes que ya hayan tenido respuesta favorable o en su defecto, negativa, siempre que vengan de otras Dependencias del Estado.
Tiempo de Gestión: 30 minutos		



DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Presenta de forma escrita oficio, memorándum o petición	Usuario/Ciudadano	Oficio/Petición
2	Recibe y revisa el oficio, memorándum o petición del ciudadano. Si no es trámite administrativo continua en la actividad Núm. 4, en caso contrario	Recepcionista	Oficio/Petición
3	Consulta con el Titular de la Dirección para que le instruya sobre qué seguimiento dar y captura en la base de control de correspondencia	Recepcionista	
4	Canaliza al área correspondiente, en caso de estar ocupado, le solicita al peticionario aguarde en la sala de espera.	Recepcionista	
	SE BRINDA ATENCIÓN		
5	Recibe al solicitante y lo entrevista para detectar necesidades	Área de competencia	
6	Realiza las gestiones necesarias para su canalización a la Dependencia correspondiente, utilizando para ello los medios que tenga a su alcance	Área de competencia	
7	Se levanta petición mediante formato de solicitud de apoyo, y solicita documentación según el tipo de apoyo que haya requerido	Área de competencia	Formato de solicitud de apoyo

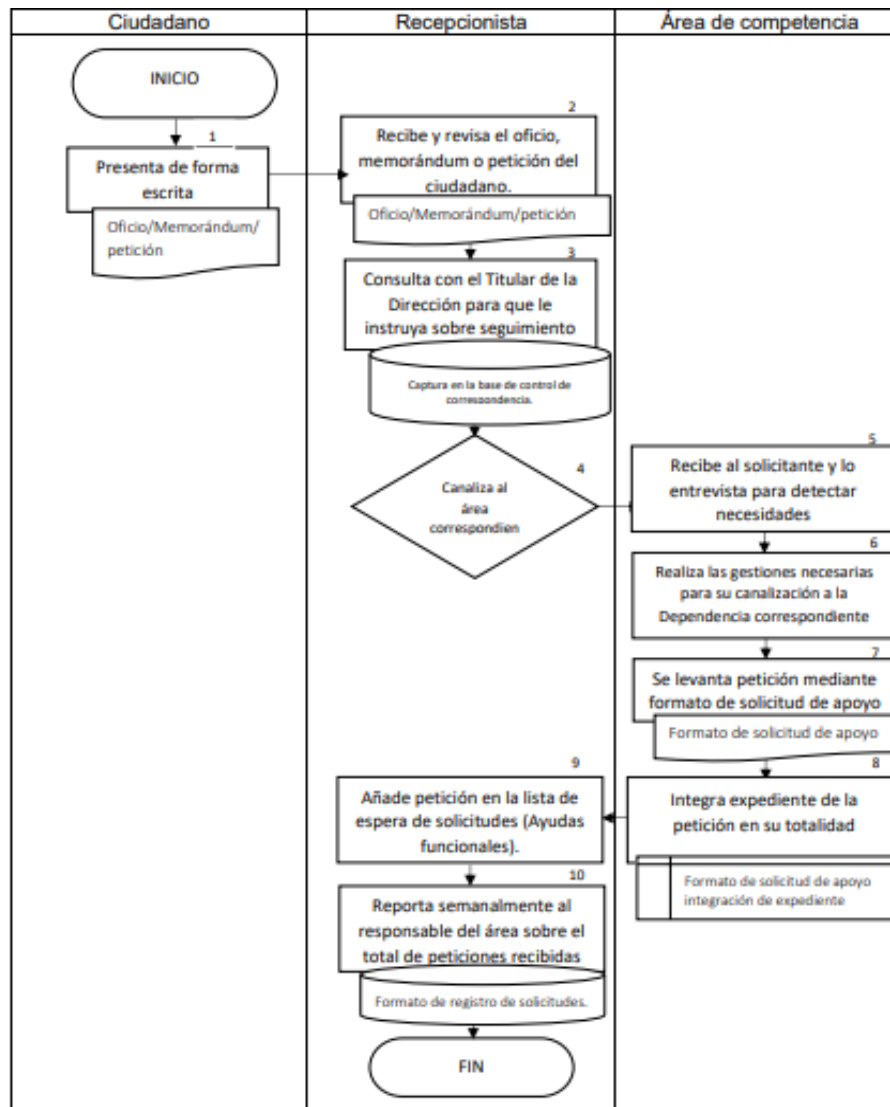


8	Integra expediente de la petición en su totalidad, el formato de solicitud u oficio de petición y solicita a recepcionista registrar la petición en el control de correspondencia	Recepcionista	Formato de solicitud e integración de expediente
9	Añade petición en la lista de espera de solicitudes que corresponda (Ayudas funcionales).	Recepcionista	
10	Reporta semanalmente al responsable del área sobre el total de peticiones recibidas mediante el registro de correspondencia	Recepcionista	Formato de registro solicitudes recibidas



DIAGRAMA

Seguimiento a solicitudes y peticiones recibidas



PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO III.2: Atención personal a la población vulnerable para su canalización.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: DIF Municipal.

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Artículo 4. I-VII, XIII, XVI, XX, XXI, XXII, XXIV	05/02/1917	28/05/2021
Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla.	Capítulo Único, 1 y 2.	29/06/1984	22/11/2021
Ley Orgánica Municipal	Capítulo XII, Sección	22/03/2001	16/08/2022
Reglamento Interior del H. Ayuntamiento			

Objetivo:	Función:	Alcance:
Otorgar información de manera precisa de cada una de las Unidades Administrativas que integran el Sistema DIF Municipal y su competencia, con eficacia	Orientar a la población de los servicios que se brindan en el DIF Municipal	Ciudadanía y/o Población en general del Municipio de Chalchicomula de Sesma.

Políticas de Operación		
La documentación e información proporcionada por los solicitantes será manejada de forma confidencial y su uso será responsable con protección de los mismos	Los solicitantes de más de un servicio que ofrece el DIF, deben informarlo en la entrada al momento de registrarse. Los funcionarios públicos encargados de su recepción, deben informar a la ciudadanía que lo solicite, sobre los servicios que ofrece el Sistema Municipal DIF	Orientar eficientemente a las personas que acudan a la Unidad, aun cuando requieran servicios para las diferentes Dependencias de Gobierno, a fin de poder ser canalizados. Todo usuario subsecuente, deberá anotarse en el registro de usuarios de la misma y recibir atención por parte del personal que integra dicha Unidad, permitiéndole el acceso a las áreas de atención que proporciona el Sistema Municipal DIF del Municipio de Chalchicomula de Sesma, Puebla.
Tiempo de Gestión: 15 minutos		



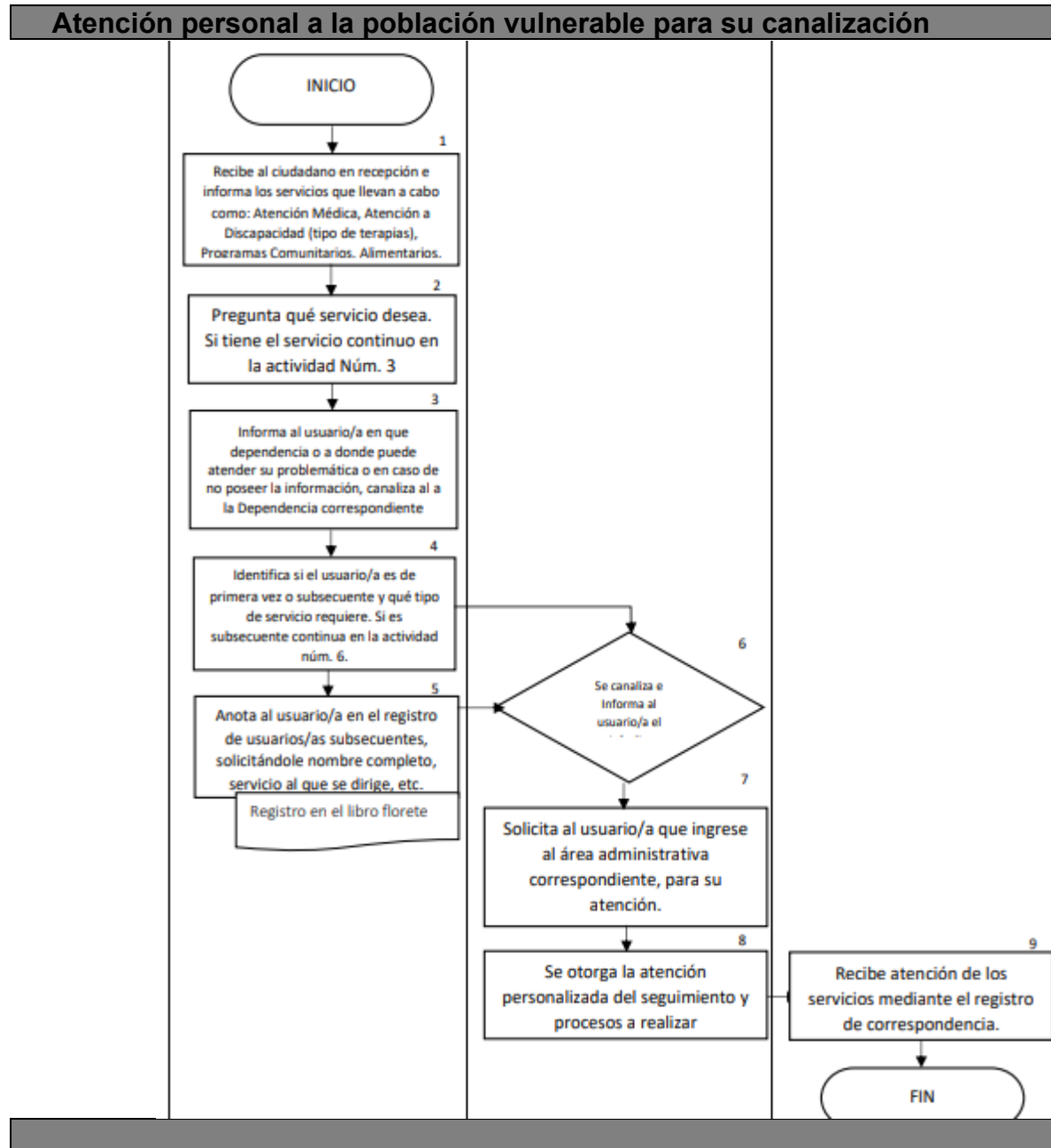
DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Recibe al ciudadano en recepción e informa los servicios que llevan a cabo en el DIF Municipal	Recepcionista	
2	Pregunta qué servicio necesita. Si tiene el servicio, continua en la actividad Núm. 3	Recepcionista	
3	Informa al usuario/a en que dependencia o a donde puede atender su problemática o en caso de no poseer la información, canaliza a la dependencia correspondiente	Recepcionista	
4	Identifica si el usuario/a es de primera vez o subsecuente y qué tipo de servicio requiere. Si es subsecuente continua en la actividad núm. 6	Recepcionista	
5	Anota al usuario/a en el registro de usuarios/as subsecuentes, solicitándole nombre completo, servicio al que se dirige, etc.	Recepcionista	Registra en el libro florete
6	Se canaliza e Informa al usuario/a el trámite correspondiente para el tipo de servicio que haya solicitado	Recepcionista	
7	Solicita al usuario/a que ingrese al área administrativa correspondiente, para su atención	Recepcionista	
8	Se otorga la atención personalizada del seguimiento y procesos a realizar	Área de competencia	
9	Recibe atención de los servicios	Ciudadano	





DIAGRAMA



PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO III.3: Atención jurídica a la población vulnerable.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: DIF Municipal.

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Artículo 8. I-VII, XIII, XVI, XX, XXI, XXII, XXIV	05/02/1917	28/05/2021
Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social de Puebla	Artículo 17 fracción XII	05/08/1986	30/08/2023
Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla.	Capítulo Único, 1 y 2.	29/06/1984	22/11/2021
Ley Orgánica Municipal	Capítulo XII, Sección	22/03/2001	16/08/2022
Reglamento Interior del H. Ayuntamiento			

Objetivo:	Función:	Alcance:
Otorgar servicios de asesoría jurídica legal en materia familiar, civil, penal, mercantil y otros trámites administrativos a la población más vulnerable que lo requiera sin costo alguno, así como también la atención jurídica a las personas en situación de vulnerabilidad para el efecto de lograr la protección en su esfera jurídica.	Otorgar al ciudadano de forma clara y precisa, sobre sus derechos y obligaciones, alcances legales, y procedimientos a realizar y en caso de ser solicitado, tratándose de temas familiares, realizar actas de comparecencia entre los intervinientes para el efecto de lograr un acuerdo de voluntades en beneficio de los integrantes del núcleo familiar	Población en general del Municipio de Chalchicomula de Sesma, Puebla.

Políticas de Operación		
Informar eficientemente al usuario, de acuerdo a cada caso en específico solicitado, de los alcances legales, derechos y obligaciones y procedimientos a realizar, en los casos en que se trate un tema en materia legal en las distintas áreas	El servicio de atención al usuario será de manera confidencial, propiciando un ambiente de respeto e igualdad, procurando en todo momento el respeto a los derechos humanos, así como de la protección de sus datos personales.	Los servicios de asesoría jurídica que presta el área serán de manera gratuitas.
Tiempo de Gestión: De 30 minutos a 1 a 3 días hábiles		



DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Asiste a las instalaciones del área jurídica de DIF Municipal y registra su visita en el libro de control.	Ciudadano	Registro en el libro florete
2	Recibe al ciudadano y pregunta qué tipo de apoyo o servicio necesita	Jurídico	
3	Realiza entrevista con el fin de obtener datos que permitan establecer un contexto para generar la asesoría adecuada a cada caso en concreto.	Jurídico	Formato de asesoría
4	En caso de ser conveniente, invita a realizar comparecencia que permita la solución de la controversia de manera voluntaria, tratándose de temas de alimentos, cuidado y resguardo de menores y visitas y/o convivencias	Jurídico	
5	Envía invitación a la otra parte para buscar el dialogo entre los intervinientes.	Trabajo Social o área específica	Invitación
	SE REALIZA COMPARECENCIA		
6	Explica el motivo de la invitación y se pregunta si existe la voluntad de los comparecientes para lograr el dialogo correspondiente	Jurídico	
7	Brinda la información correspondiente respecto a derechos y obligaciones de los intervinientes, así como los alcances legales de la omisión y/o violación de los mismos. De igual manera, explica los procedimientos jurídicos de los cuales pueden ser parte	Jurídico	
8	Si las partes intervinientes llegan a un acuerdo, se realiza Acta de Comparecencia.	Jurídico	Acta de comparecencia
9	Formaliza expediente y se guarda en archivo	Jurídico	





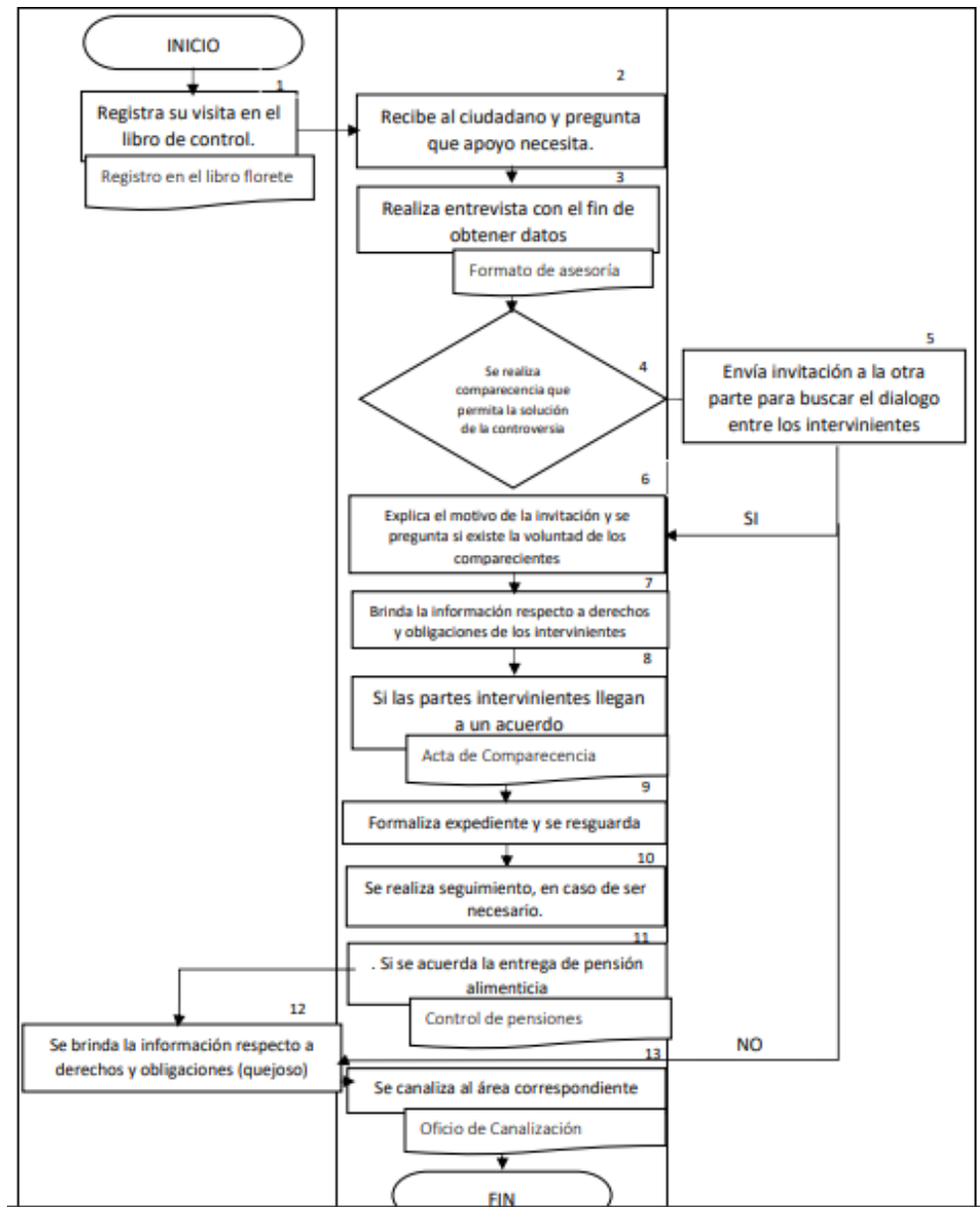
10	Se realiza seguimiento, en caso de ser necesario.	Jurídico	
11	Si se acuerda la entrega de pensión alimenticia a través del Sistema DIF Municipal, se apertura el expediente correspondiente	Jurídico	Control de pensiones
	NO SE REALIZA COMPARECENCIA		
12	Brinda la información correspondiente respecto a derechos y obligaciones involucrados, así como los alcances legales de la omisión y/o violación de los mismos. De igual manera, explica los procedimientos jurídicos aplicables.	Jurídico	
13	Canalizar al área correspondiente, según sea el caso.	Jurídico	Oficio de canalización





DIAGRAMA

Atención jurídica a la población vulnerable



PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO III.4: Consulta médica gratuita a la población vulnerable.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: DIF Municipal.

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Reglamento Interior del H. Ayuntamiento			

Objetivo:	Función:	Alcance:
Contribuir a la Disminución de los índices de mortalidad de la población desamparada por medio de consultas externas de primer nivel y atención a la salud de la población más vulnerable del Municipio, con el fin de elevar su calidad de vida.	Establecer la atención médica apropiada a la población más vulnerables, para así mejorar su calidad de vida.	Población en general del Municipio de Chalchicomula de Sesma.

Políticas de Operación		
Otorgar servicios que contribuyan a cubrir las necesidades de los habitantes que tienen alguna discapacidad en el menor tiempo posible.	Incremento en la Mejora de la calidad de vida de las personas más vulnerables del Municipio.	Establecer los servicios con equidad e igualdad de género.
Tiempo de Gestión: 30 minutos		



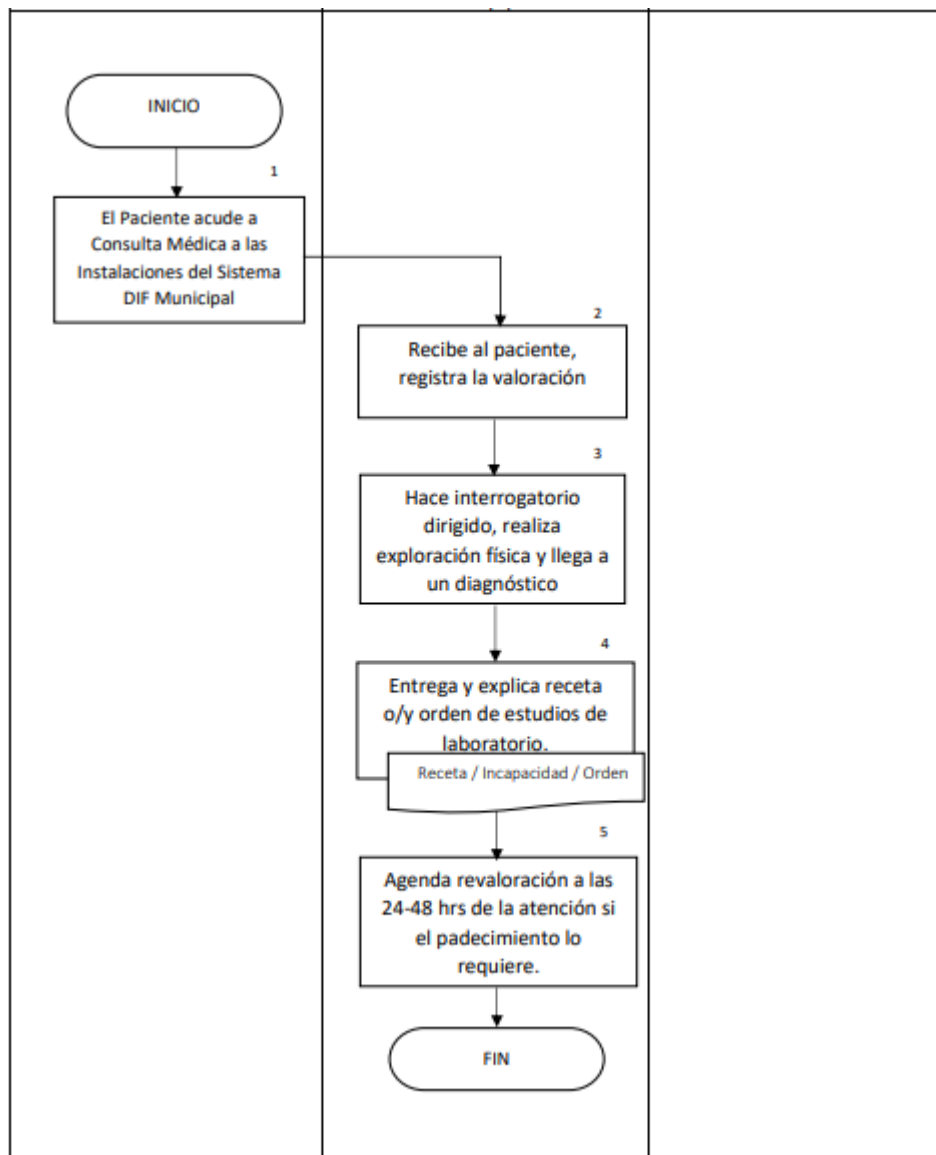
DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Acude a las instalaciones del consultorio médico de DIF Municipal y solicita atención médica.	Paciente	
2	Recibe al paciente, registra la valoración	Médico	
	SE BRINDA ATENCIÓN		
3	Realiza interrogatorio dirigido, realiza exploración física y llega a un diagnóstico presuntivo	Médico	
4	Entrega y explica receta, incapacidad o/y orden de estudios de laboratorio.	Médico	Receta / Incapacidad / Orden
5	Agenda revaloración a las 24-48 hr de la atención si el padecimiento lo requiere.	Médico	



DIAGRAMA

Consulta Médica Gratuita a la población vulnerable



PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO III.5: Gestión de aparatos ortopédicos y auxiliares auditivos para la población vulnerable.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: DIF Municipal.

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Reglamento Interior del H. Ayuntamiento			

Objetivo:	Función:	Alcance:
Realizar la gestión de apoyos a la población en desamparo o en extrema pobreza o en situación de vulnerabilidad que presente alguna discapacidad, con la finalidad de facilitar su integración social.	Establecer procedimiento para la recepción de solicitud de pacientes para integrar un expediente y poder llevar a cabo el proceso por parte de: DIF Municipal; Beneficencia Pública, en su caso, y así corresponder a la solicitud.	El apoyo aplica a todas las personas vulnerables que lo requieran por cualquier tipo de discapacidad física; ya sea motora y requieran en su caso: silla de ruedas estándar adulto e infantil, silla PCI o PCA, andadera, muletas o bastón de apoyo, auditiva y requieran auxiliares auditivos o visual y requieran lentes graduados.

Políticas de Operación		
Cubrir las necesidades más prioritarias de los habitantes que tienen alguna discapacidad en el menor tiempo posible.	Mejorar la calidad de vida de las personas vulnerables	Brindar los servicios con un enfoque de equidad de género.
Tiempo de Gestión: 3 a 6 meses		



DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Asiste a las instalaciones del consultorio médico de DIF Municipal y solicita el apoyo.	Paciente / Familiar	
2	Recibe al paciente/familiar y valora para verificar el apoyo que necesita.	Coordinador de Salud	
	SE BRINDA ATENCIÓN		
3	Solicita al paciente/familiar los requisitos para iniciar el expediente de donación	Coordinador de Salud	
4	Entrega documentos solicitados para el apoyo, tales como: copia de credencial de elector, copia de CURP (paciente y familiar), copia de acta de nacimiento si es menor de edad, copia de comprobante de domicilio reciente y certificado médico reciente que corrobore padecimiento del paciente.	Paciente / Familiar	Copia de documentos personales
5	Llena formatos para integración del expediente, tales como: Beneficencia Pública: carta de solicitud, estudio socioeconómico, aviso de privacidad, carta compromiso, consentimiento. DIF Estatal: carta de solicitud, estudio socioeconómico, consentimiento. DIF Municipal: formato de donación.	Coordinador de Salud	Formatos
6	Integra expediente.	Coordinador de Salud	
7	Entrega expediente correspondiente (SEDIF o	Coordinador de Salud	Expediente



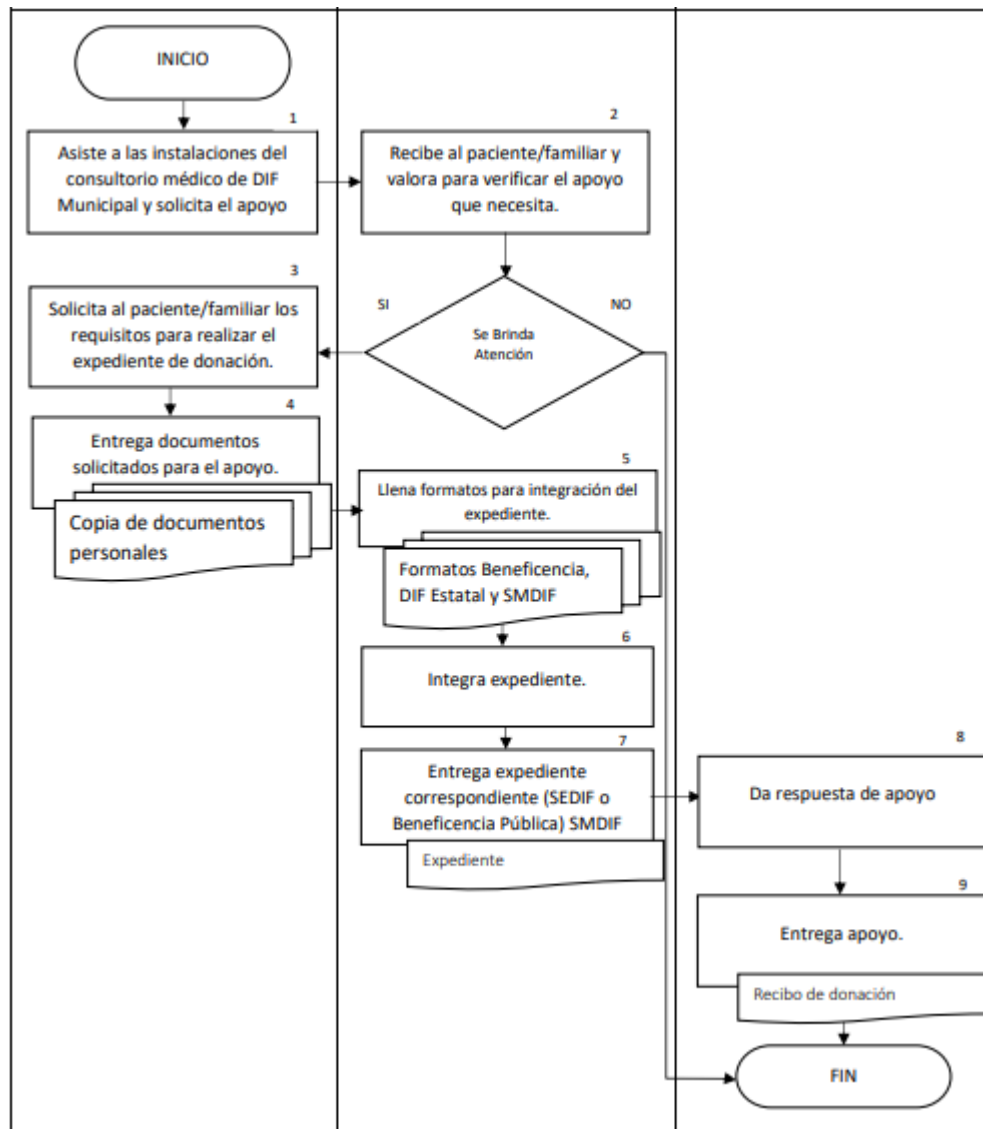
	Beneficencia Pública) en Coordinación de Salud de Delegación correspondiente.		
8	Da respuesta de apoyo.	DIF o Beneficencia Pública	
9	Entrega apoyo.	DIF o Beneficencia Pública	Recibo de donación





DIAGRAMA

Gestión de aparatos ortopédicos y auxiliares auditivos para la población vulnerable



PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO III.6: Pláticas de Salud para los sectores vulnerables del Ayuntamiento.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: DIF Municipal.

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Reglamento Interior del H. Ayuntamiento			

Objetivo:	Función:	Alcance:
Desarrollar fortalezas y factores de protección en los menores, adolescentes, familias y comunidades a través de pláticas que fomenten la convivencia humana y positiva.	Establecer procedimientos para que las niñas, niños, adolescentes y padres de familia del Municipio, fortalezcan las destrezas y conductas protectoras de buen trato. Fomentar hábitos alimenticios y deportivos que prevengan el sobrepeso y obesidad infantil, prevenir el embarazo en la adolescencia y disminuir su incidencia	Para las niñas, niños y adolescentes de 0 a 17 años 11 meses de edad y sus familiares de zonas rurales y urbanas de este Municipio de Chalchicomula de Sesma.

Políticas de Operación		
La responsabilidad recaerá en los prestadores de Servicio la atención de manera eficiente.	Atender de manera integral, solidaria y de manera respetuosa apegado siempre a la realidad y a la legalidad.	Establecer una democracia a través de la integración de la familia con un enfoque de equidad de género.
Tiempo de Gestión: 1 día		



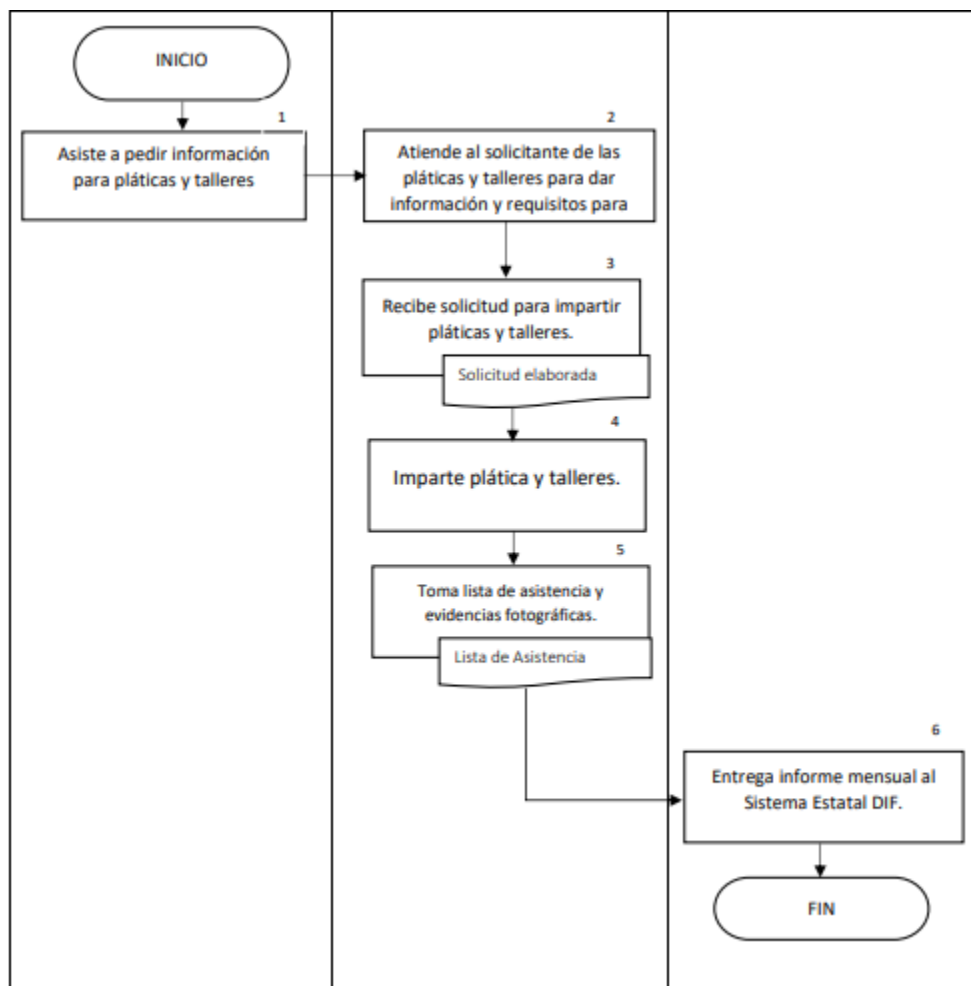
DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	El solicitante asiste a solicitar información para pláticas y talleres y/o presenta solicitud elaborada	Director (a) de Institución Educativa, Juez de Paz y/o Presidente Auxiliar	
2	Atiende al solicitante de las pláticas y talleres para dar información y requisitos para impartirla	Coordinador(a) de Salud	
3	Recibe solicitud para impartir pláticas y talleres	Coordinador(a) de Salud	Solicitud elaborada
4	Imparte plática y talleres.	Coordinador(a) de Salud	
5	Toma lista de asistencia y evidencias fotográficas.	Coordinador(a) de Salud	Listado
6	Entrega informe mensual al Sistema DIF.	DIF	



DIAGRAMA

Pláticas de Salud para los sectores vulnerables del Ayuntamiento



PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO III.7: Consulta odontológica a la población en general.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: DIF Municipal.

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Reglamento Interior del H. Ayuntamiento			

Objetivo:	Función:	Alcance:
Realizar la prevención, diagnóstico y tratar enfermedades bucales a pacientes más vulnerables del Municipio, con o sin discapacidad.	Establecer tratamientos preventivos y curativos bucales y que los mismos sean funcionales y eficaces para los pacientes más vulnerables del Municipio, favoreciendo su rehabilitación y adaptación a su vida cotidiana.	Población en general del Municipio de Chalchicomula de Sesma.

Políticas de Operación		
El DIF Municipal debe contar con el personal capacitado para la atención a la ciudadanía en general solicitante.	Valorar apropiadamente a los pacientes. Dar atención en un lugar adecuado y limpio.	Proporcionar a la profesionista todo el material necesario para la atención a la ciudadanía con un enfoque de equidad de género.
Tiempo de Gestión: 2 días a 1 mes		



DESCRIPCIÓN

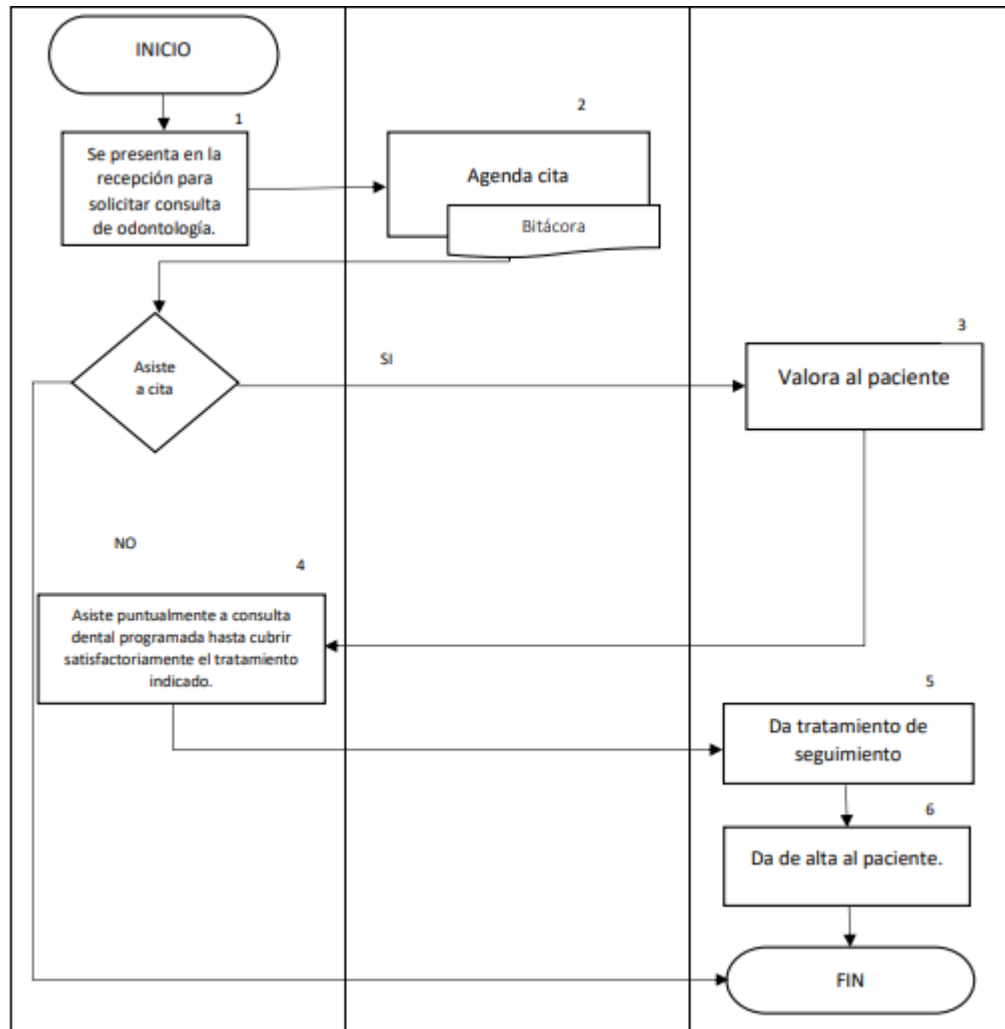
No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Se presenta en la recepción para solicitar consulta de odontología	Paciente	
2	Agenda cita	Auxiliar	
	EL PACIENTE ASISTE A SU CITA		
3	Valora al paciente.	Odontóloga	
4	Asiste puntualmente a consulta dental programada hasta cubrir satisfactoriamente el tratamiento indicado	Paciente	
5	Da tratamiento de seguimiento	Odontóloga	
6	Da de alta al paciente.	Odontóloga	
	EL PACIENTE NO ASISTE A SU CITA		





DIAGRAMA

Consulta Odontológica a la población en general



PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO III.8: Terapias físicas al sector vulnerable del Municipio.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: DIF Municipal.

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Reglamento Interior del H. Ayuntamiento			

Objetivo:	Función:	Alcance:
Otorgar a los pacientes que presenten trastornos del sistema musculo esquelético y/o daño neurológico, un programa de tratamiento que los ayude a mejorar o mantener sus capacidades funcionales. El programa podrá incluir diferentes modalidades terapéuticas como: mecanoterapia, electroterapia, hidroterapia, etc.), con previo diagnóstico de médico en rehabilitación, en su caso.	Otorgar atención y aplicar el tratamiento específico a pacientes con alteraciones en el sistema neuro musculo esquelético que demanden el servicio.	Población en general del Municipio de Chalchicomula de Sesma que requiera de este servicio.

Políticas de Operación		
El personal deberá estar capacitado para la atención a la ciudadanía que lo requiera.	Brindar la atención en un lugar adecuado y limpio.	Proporcionar a la terapeuta todo el material necesario para la atención a la ciudadanía y otorgarlo con un enfoque de equidad de género.
Tiempo de Gestión: 3 meses a 1 año		



DESCRIPCIÓN

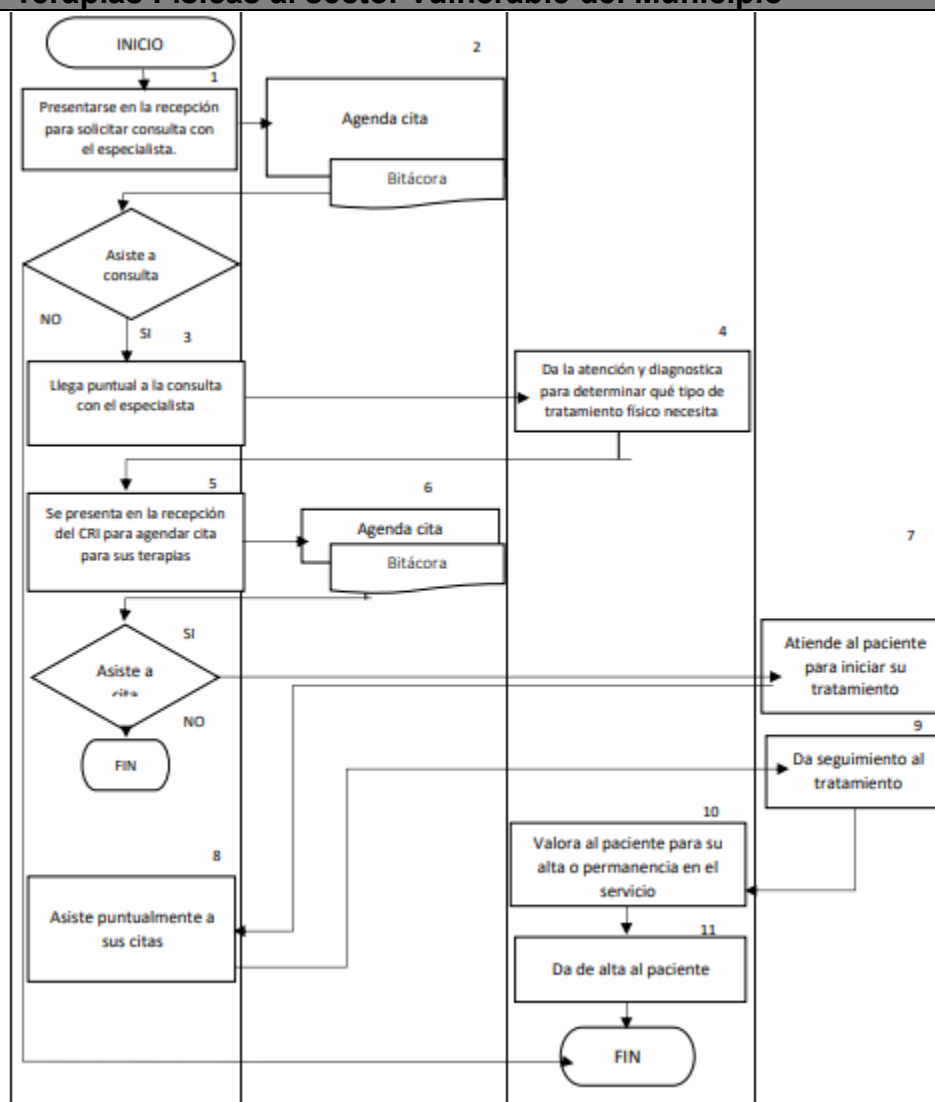
No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Presentarse en la recepción para solicitar consulta con el especialista	Paciente	
2	Agenda cita	Auxiliar	Bitácora
	EL PACIENTE ASISTE A SU CITA		
3	Llega puntual a la consulta con el especialista	Paciente	
4	Da la atención y diagnostica para determinar qué tipo de tratamiento físico necesita	Especialista	
	EL PACIENTE NO ASISTE A LA CONSULTA		
5	Se presenta en la recepción del CRIP para agendar cita para sus terapias	Paciente	
6	Agenda cita	Auxiliar	Bitácora
	EL PACIENTE ASISTE A TERAPIA		
7	Atiende al paciente para iniciar su tratamiento	Terapeuta físico	
8	Asiste puntualmente a sus citas	Paciente	
9	Da seguimiento al tratamiento	Terapeuta físico	
10	Valora al paciente para su alta o permanencia en el servicio	Especialista	
11	Da de alta al paciente	Especialista	





DIAGRAMA

Terapias Físicas al sector vulnerable del Municipio



PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO III.9: Terapia de lenguaje a las niñas(os) que requieran el servicio.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: DIF Municipal.

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Reglamento Interior del H. Ayuntamiento			

Objetivo:	Función:	Alcance:
Brindar la rehabilitación integral de los pacientes que presentan algún trastorno de lenguaje, audición y aprendizaje.	Brindar atención a pacientes con trastornos de audición, lenguaje y aprendizaje de cualquier edad y género que acude a solicitar el servicio al centro.	Población en general del Municipio de Chalchicomula de Sesma, que requiera de este servicio, con un enfoque de equidad de género.

Políticas de Operación		
El Centro deberá contar con el personal capacitado para la atención a la ciudadanía que lo requiera.	Establecer la atención en un lugar adecuado y limpio.	Proporcionar a la terapeuta todo el material necesario para la atención a la ciudadanía con eficiencia, calidad y calidez.
Tiempo de Gestión: 3 meses a 1 año		



DESCRIPCIÓN

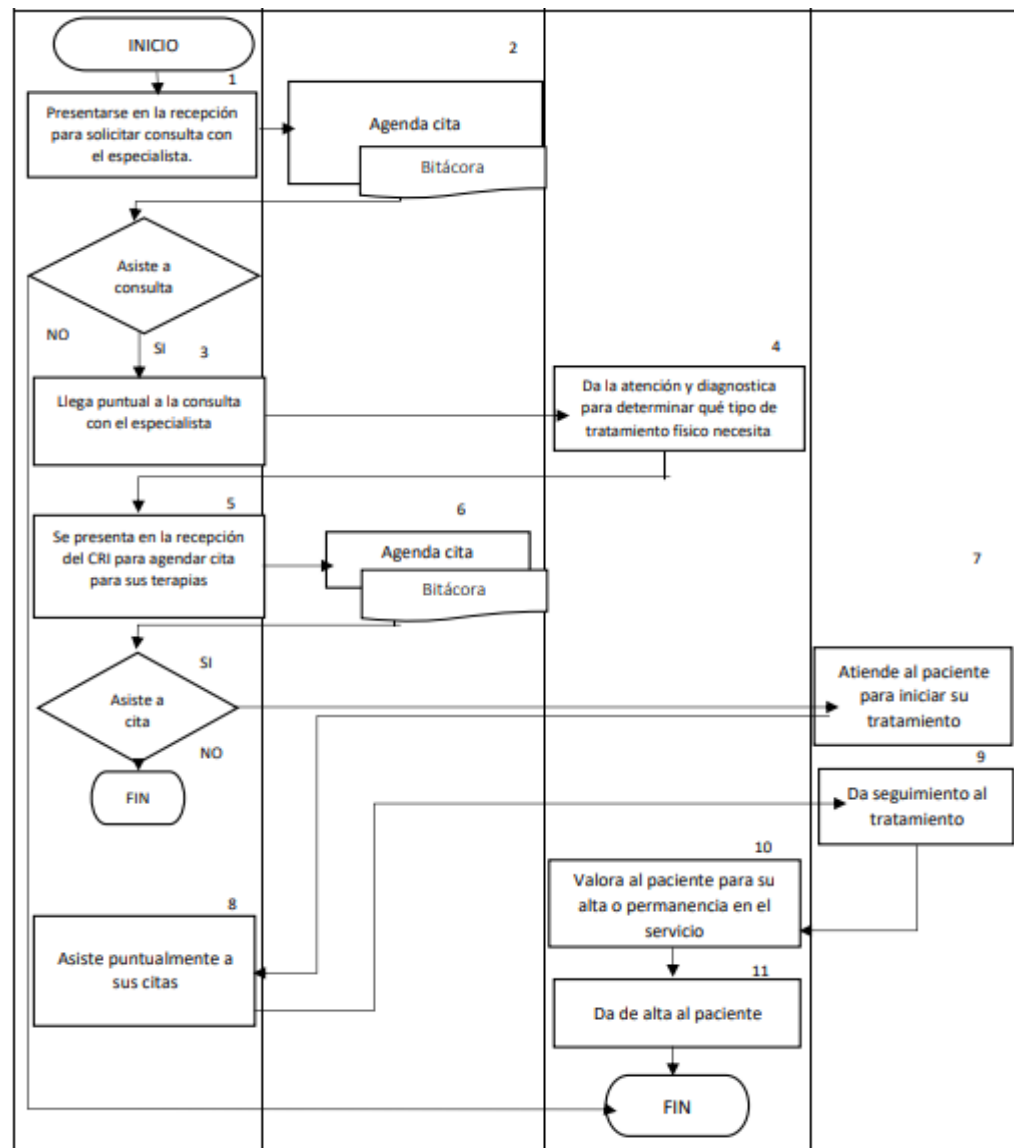
No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Presentarse en la recepción para solicitar consulta con el especialista	Paciente	
2	Agenda cita	Auxiliar	Agenda
	EL PACIENTE ASISTE A LA CONSULTA		
3	Llega puntual a la consulta con el especialista	Paciente	
4	Da la atención y diagnostica para determinar qué tipo de tratamiento físico necesita	Especialista	
	EL PACIENTE NO ASISTE A LA CONSULTA		
5	Se presenta en la recepción del CRIP para agendar cita para sus terapias	Paciente	Agenda
6	Agenda cita	Auxiliar	
	EL PACIENTE ASISTE A TERAPIA		
7	Atiende al paciente para iniciar su tratamiento	Terapeuta físico	
8	Asiste puntualmente a sus citas	Paciente	
9	Da seguimiento al tratamiento	Terapeuta físico	
10	Valora al paciente para su alta o permanencia en el servicio	Especialista	
11	Da de alta al paciente	Especialista	





DIAGRAMA

Terapia de Lenguaje a las niñas(os) que requieran el servicio



PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO III.10: Atención psicológica a las personas vulnerables con un enfoque de equidad de género.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: DIF Municipal.

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Reglamento Interior del H. Ayuntamiento			

Objetivo:	Función:	Alcance:
Establecer la orientación y tratamiento psicológico durante el proceso de rehabilitación a los pacientes con o sin discapacidad y a sus familias, que permita mejorar su calidad de vida e integración social.	El profesionista (psicólogo) analiza el problema del paciente, estudia como el paciente ha llegado a esta situación que le está creando malestar y de qué manera esta situación se mantiene. Es importante que el paciente entienda lo que le está pasando, y a partir de ahí se le brinde la ayuda para resolver el problema estableciendo un objetivo, proporcionándole recursos, estrategias y enseñándole conductas más adaptativas para su mejora.	Población en general del Municipio de Chalchicomula de Sesma.

Políticas de Operación		
Contar con el personal capacitado para la atención a la ciudadanía.	Brindar la atención en un lugar adecuado y limpio.	Proporcionar a la terapeuta todo el material necesario para la atención a la ciudadanía, con un enfoque de equidad de género.
Tiempo de Gestión: De 3 a 6 sesiones de acuerdo a la patología		





DESCRIPCIÓN

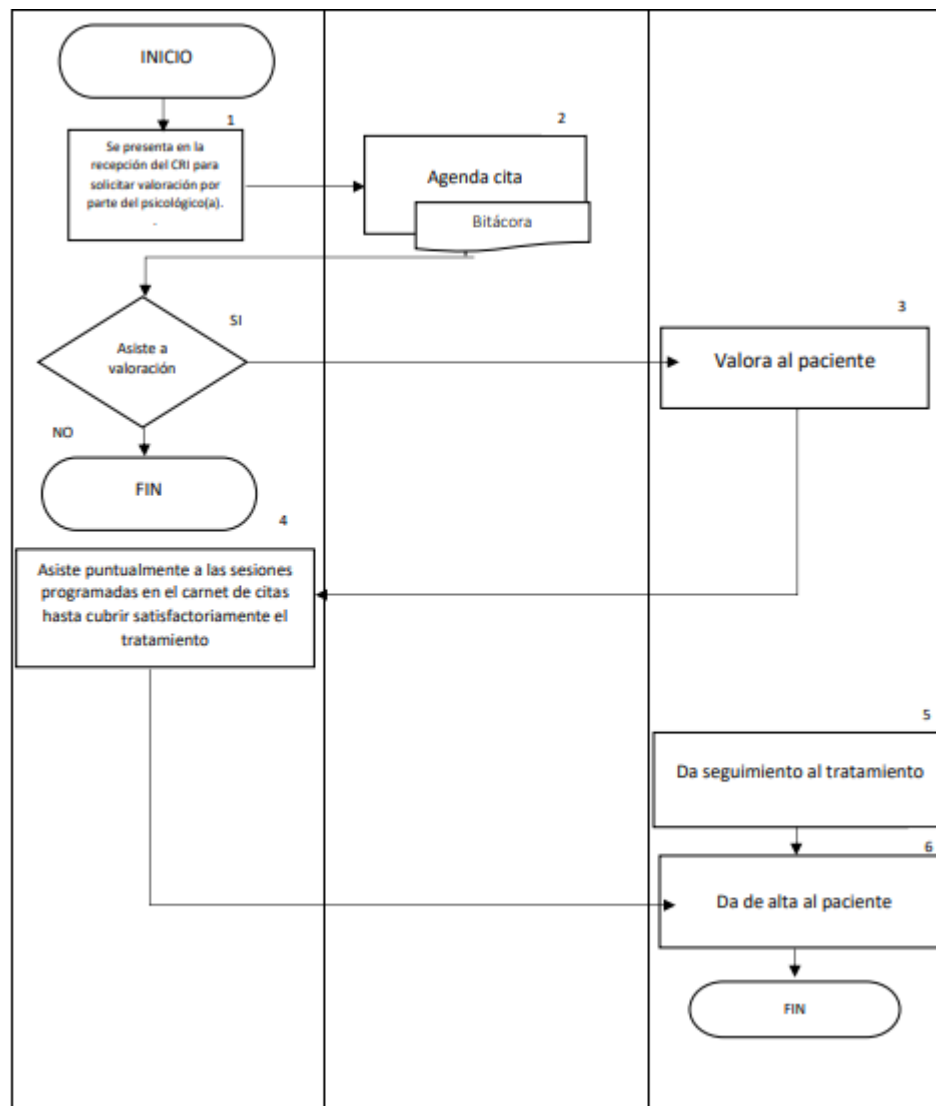
No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Se presenta en la recepción del CRIP para solicitar valoración por parte del psicológico(a).	Paciente	
2	Agenda cita	Auxiliar	Bitácora
	EL PACIENTE ASISTE A VALORACIÓN		
3	Valora al paciente	Psicólogo	
4	Asiste puntualmente a las sesiones programadas en el carnet de citas hasta cubrir satisfactoriamente el tratamiento	Paciente	
5	Da seguimiento al tratamiento	Psicólogo	
6	Da de alta al paciente	Psicólogo	





DIAGRAMA

Atención psicológica a las personas vulnerables con un enfoque de equidad de género



PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO III.11: Estancia de día para adultos mayores con calidez y servicio puntual.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: DIF Municipal.

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Reglamento Interior del H. Ayuntamiento			

Objetivo:	Función:	Alcance:
Establecer que los adultos mayores tengan la oportuna atención social mediante el acondicionamiento de un lugar agradable y seguro, con actividades que los mantengan felices y ocupados; así como la atención preventiva y de autocuidado, con un enfoque de equidad de género.	Supervisar que los adultos mayores reciban capacitación en los diferentes talleres que ofrece el DIF Municipal.	Para personas mayores de 60 años que estén inscritos en el Padrón de la Estancia de Día del Municipio de Chalchicomula de Sesma.

Políticas de Operación		
Se brindará el apoyo para las personas adultas mayores dando los servicios de asesoría jurídica, medica, psicología, platicas de interés y talleres ocupacionales que permitan un desarrollo personal.	Brindar los insumos necesarios para proporcionar alimentos diarios a los asistentes de dicha estancia, considerando el presupuesto destinado. Establecer y cumplir con los requisitos para los asistentes y usuarios de dicha estancia y así que todo adulto mayor que se encuentra en nuestro Municipio, pueda recibir los beneficios y los servicios de este programa que se ofrece.	Los adultos mayores tienen el derecho de recibir un trato respetuoso, justo y humano, brindándoles la atención integral y personalizada; haciendo uso de todas y cada una de las instalaciones y servicios asistenciales, con un enfoque de equidad de género.
Tiempo de Gestión: 1 día		



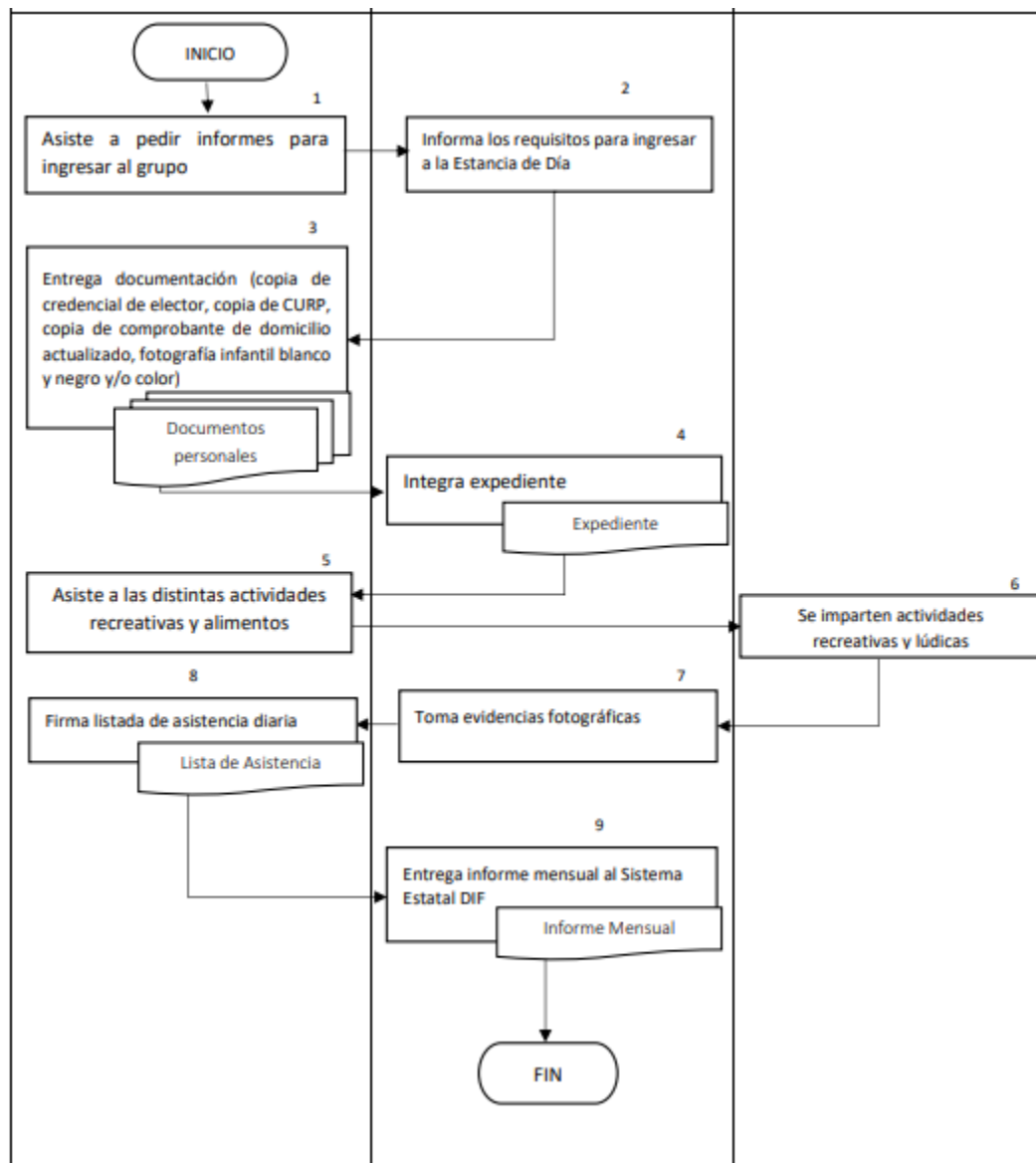
DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Asiste a pedir informes para ingresar al grupo	Adulto Mayor	
2	Informa los requisitos para ingresar a la Estancia de Día	Auxiliar	
3	Entrega documentación (copia de credencial de elector, copia de CURP, copia de comprobante de domicilio actualizado, fotografía infantil blanco y negro y/o color)	Adulto Mayor	Documentos Personales
4	Integra expediente	Auxiliar	Expediente
5	Asiste a las distintas actividades recreativas y alimentos	Adulto Mayor	
6	Se imparten actividades recreativas y lúdicas	Instructor	
7	Toma evidencias fotográficas	Auxiliar	
8	Firma lista de asistencia diaria	Adulto Mayor	
9	Entrega informe mensual al Sistema Estatal DIF	Responsable	Informe mensual



DIAGRAMA

Estancia de día para adultos mayores con calidez y servicio puntual



PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO III.12: Talleres de Capacitación y Productivos para la población vulnerable del Municipio.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: DIF Municipal.

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Artículo 8. I-VII, XIII, XVI, XX, XXI, XXII, XXIV	05/02/1917	28/05/2021
Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla	Capítulo Único, 1 y 2	29/06/1984	22/11/2021
Ley Orgánica Municipal	Capítulo XII, Sección III, Artículo 127	22/03/2001	16/08/2022
Reglamento Interior del H. Ayuntamiento			

Objetivo:	Función:	Alcance:
Establecer un fortalecimiento de la capacidad, tanto individual como colectiva, aportar conocimientos, habilidades y actitudes, para el aprovechamiento de los recursos y medios disponibles.	Establecer la atención y seguimiento a las peticiones de la población más vulnerable.	Población en general del Municipio de Chalchicomula de Sesma.

Políticas de Operación		
Promover el desarrollo individual y colectivo. La persona que imparte el taller deberá estar capacitada.	Realizar capacitaciones adecuadamente a las personas que asisten para que a su vez tengan un ingreso propio para beneficio de su familia	Los funcionarios públicos deberán tener el lugar adecuado y limpio para la impartición del taller.
Tiempo de Gestión: 3 meses		



DESCRIPCIÓN

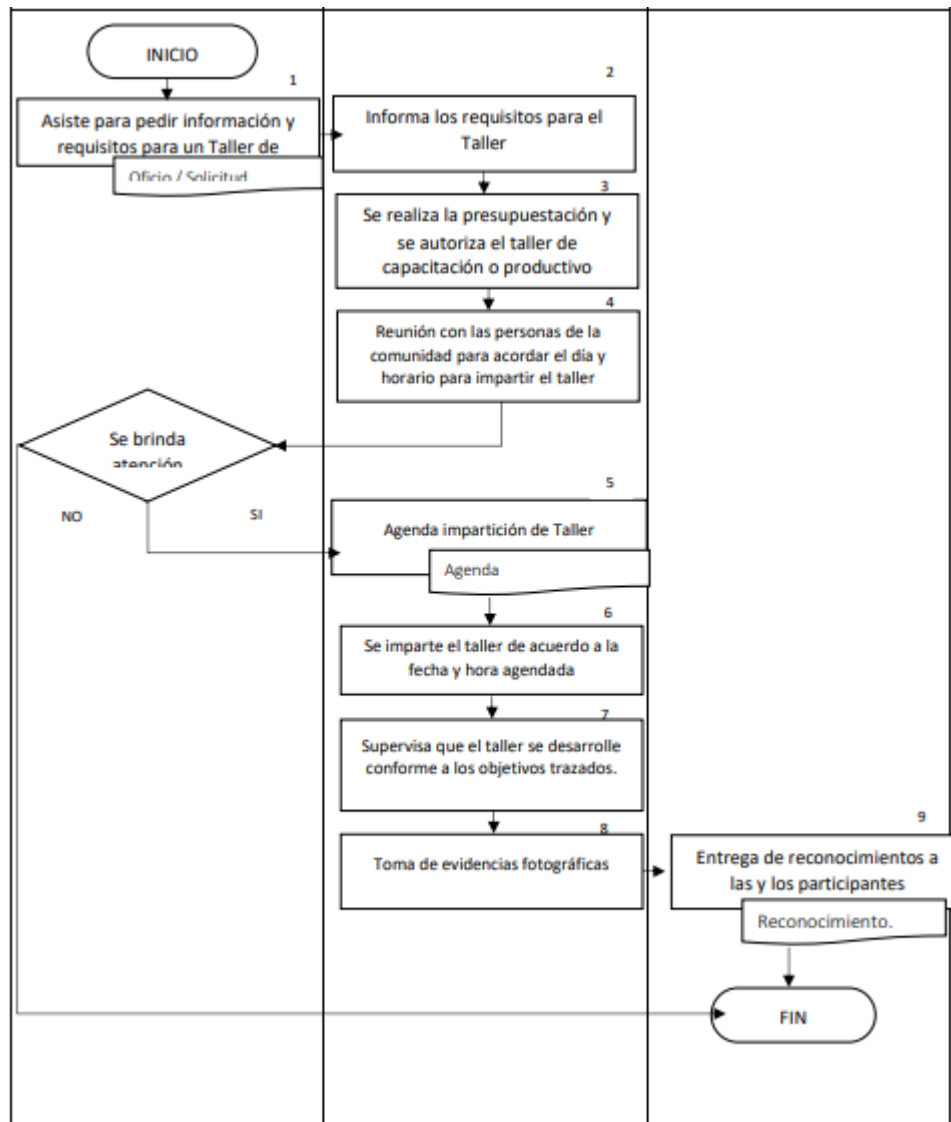
No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Asiste para pedir información y requisitos para un Taller de Capacitación o Productivo	Ciudadano, Juez de Paz y/o Presidente Auxiliar	
2	Informa los requisitos para el Taller	Coordinador (a) de Desarrollo Comunitario	
3	Se realiza la presupuestación y se autoriza el taller de capacitación o productivo	Coordinador (a) de Desarrollo Comunitario	
4	Se realiza una reunión con las personas de la comunidad para acordar el día y horario para impartir el taller	Coordinador (a) de Desarrollo Comunitario	
	SE BRINDA ATENCIÓN		
5	Agenda impartición de Taller	Coordinador (a) de Desarrollo Comunitario	Agenda
6	Se imparte el taller de acuerdo a la fecha y hora agenda		
7	Supervisa que el taller se desarrolle conforme a los objetivos trazados	Coordinador (a) de Desarrollo Comunitario	
8	Toma de evidencias fotográficas	Coordinador (a) de Desarrollo Comunitario	
9	Entrega de reconocimientos a las y los participantes	Presidenta DIF	Reconocimiento





DIAGRAMA

Talleres de Capacitación y productivos para la población vulnerable del Municipio



PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO III.13: Apoyos económicos otorgados a la población más vulnerable del Municipio.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: DIF Municipal.

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Reglamento Interior del H. Ayuntamiento			

Objetivo:	Función:	Alcance:
Programar y entregar apoyos económicos en materia de asistencia social a la población vulnerable, que carezca de algún tipo de seguridad social, para solventar o aminorar sus necesidades de salud y situación prioritaria de manera más inmediatas.	Entregar apoyos económicos a las personas vulnerables para así contribuir a mejorar su salud y forma vida.	Personas vulnerables del Municipio de Chalchicomula de Sesma.

Políticas de Operación		
Establecer procesos que permitan cubrir las necesidades más apremiantes de los habitantes que tienen alguna discapacidad en el menor tiempo posible.	Establecer el mejoramiento de la calidad de vida de las personas más vulnerables del Municipio.	Realizar la atención inmediata a las situaciones de primera necesidad a grupos vulnerables del Municipio de Chalchicomula de Sesma.
Tiempo de Gestión: 1 día		



DESCRIPCIÓN

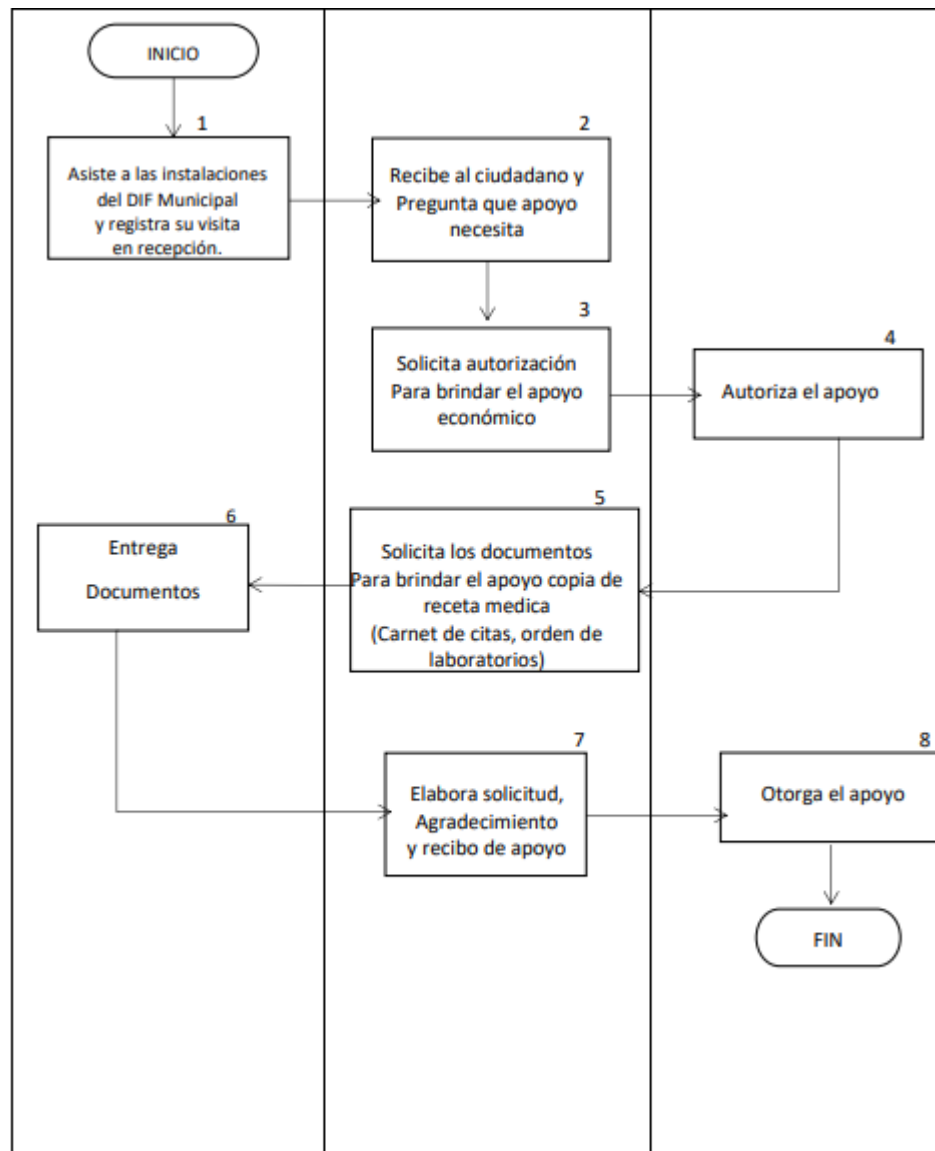
No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Asiste a las instalaciones del DIF Municipal y registra su visita en recepción	Ciudadano	
2	Recibe al ciudadano y pregunta que apoyo necesita.	Auxiliar de contabilidad	
3	Solicita autorización para brindar el apoyo	Auxiliar de contabilidad	
4	Autoriza el apoyo	Director(a) del Sistema DIF Municipal	
5	Solicita los documentos para brindar el apoyo. (Copia de receta médica, carnet de citas, orden de estudios de laboratorio, otra información)	Auxiliar de contabilidad	
6	Entrega documentos	Ciudadano	
7	Elabora solicitud, agradecimiento y recibo de apoyo	Auxiliar de contabilidad	
8	Otorga el apoyo	Director(a) del Sistema DIF Municipal	





DIAGRAMA

Apoyos económicos otorgados a la población más vulnerable del Municipio



PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO III.14: Programa de desayunos escolares en su modalidad caliente para las niñas y niños en edad escolar.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: DIF Municipal.

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Reglamento Interior del H. Ayuntamiento			

Objetivo:	Función:	Alcance:
Realizar la contribución para mejorar el estado de nutrición de los alumnos de preescolar, primaria, secundaria y bachiller, en su caso, generando los cambios de hábitos en su alimentación que permitan su desarrollo físico e intelectual.	Realizar la gestión con el SEDIF y el Presidente Municipal los apoyos de Desayunos Escolares en su modalidad Caliente para beneficiar a los alumnos que asisten a la escuela, sobre todos los más vulnerables.	A los alumnos de preescolar a nivel medio superior, en su caso, con un enfoque de equidad de género.

Políticas de Operación		
Sera la responsabilidad de la Autoridad Escolar el establecer los requisitos y entregar en tiempo y forma los documentos necesarios y contar con un espacio adecuado para la incorporación de los Desayunos Escolares Calientes en su institución.	Al comité que quede como responsable del programa se le otorgarán Reglas de Operación y Guía de Menús, de acuerdo a lo dispuesto por el Estado y/o el Ayuntamiento.	Los comités serán responsable de cumplir con lo establecido por el programa Los comités deberán de ser Inclusivos, con un enfoque de equidad de género.
Tiempo de Gestión: De 4 a 8 meses		



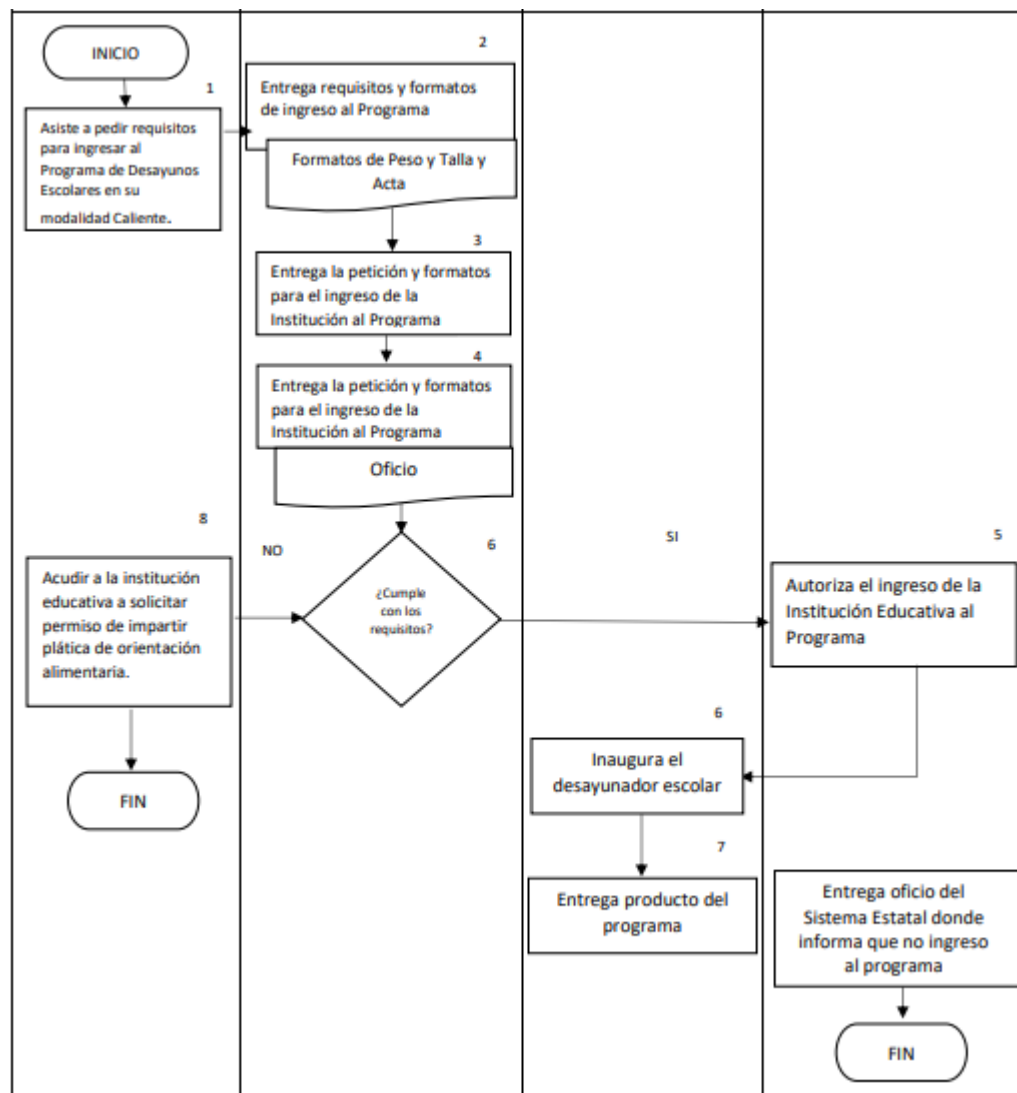
DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Asiste a pedir requisitos para ingresar al Programa de Desayunos Escolares en su modalidad Caliente.	Director (a) de Institución Educativa	
2	Entrega requisitos y formatos para ingreso al Programa	Coordinador(a) de Alimentos y/o Auxiliar	Formatos de Peso y Talla y Acta Constitutiva
3	Entrega la petición y formatos para el ingreso de la Institución al Programa	Director (a) de Institución Educativa	
4	Realiza oficio dirigido al Sistema Estatal DIF para gestionar el Programa.	Coordinador(a) de Alimentos y/o Auxiliar	
	INGRESA AL PROGRAMA		
5	Autoriza el ingreso de la Institución Educativa al Programa	Sistema DIF Estatal	
6	Inaugura el Desayunador Escolar.	Director(a) del Sistema DIF Municipal, Presidente(a) Municipal y Delegado(a) del Sistema Estatal DIF	
7	Entrega producto del Programa	Director(a) del Sistema DIF Municipal, Presidente(a) Municipal y Delegado(a) del Sistema Estatal DIF	
	NO INGRESA AL PROGRAMA		
8	Entrega oficio del Sistema Estatal donde informa que no ingreso al Programa	Coordinador(a) de Alimentos y/o Auxiliar	



DIAGRAMA

Programa de desayunos escolares en su modalidad caliente para las niñas y niños en edad escolar



PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO III.15: Trámite para acceder a programas alimentarios.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: DIF Municipal.

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Reglamento Interior del H. Ayuntamiento			

Objetivo:	Función:	Alcance:
Contribuir al mejoramiento y el estado de nutrición de los sujetos de asistencia social, asegurando una adecuada y segura alimentación y nutrición, en particular para aquellas personas en extrema pobreza o con carencia alimentaria severa.	Gestionar a través del SEDIF y Presidente Municipal los apoyos de Programas Alimentarios para beneficiar a personas más vulnerables del Municipio.	Para todas aquellas personas vulnerables del Municipio, con un enfoque de equidad de género.

Políticas de Operación		
Se otorga la atención por parte de Coordinador/Analista de alimentos de SMDIF a personas vulnerables para darles requisitos.	Ingresando los requisitos completos el Coordinador/Analista de alimentos de SMDIF procede hacerle su expediente.	El Coordinador/Analista de alimentos de SMDIF ya teniendo expediente lo envía a SEDIF para su atención.
Tiempo de Gestión: De 4 a 6 meses		



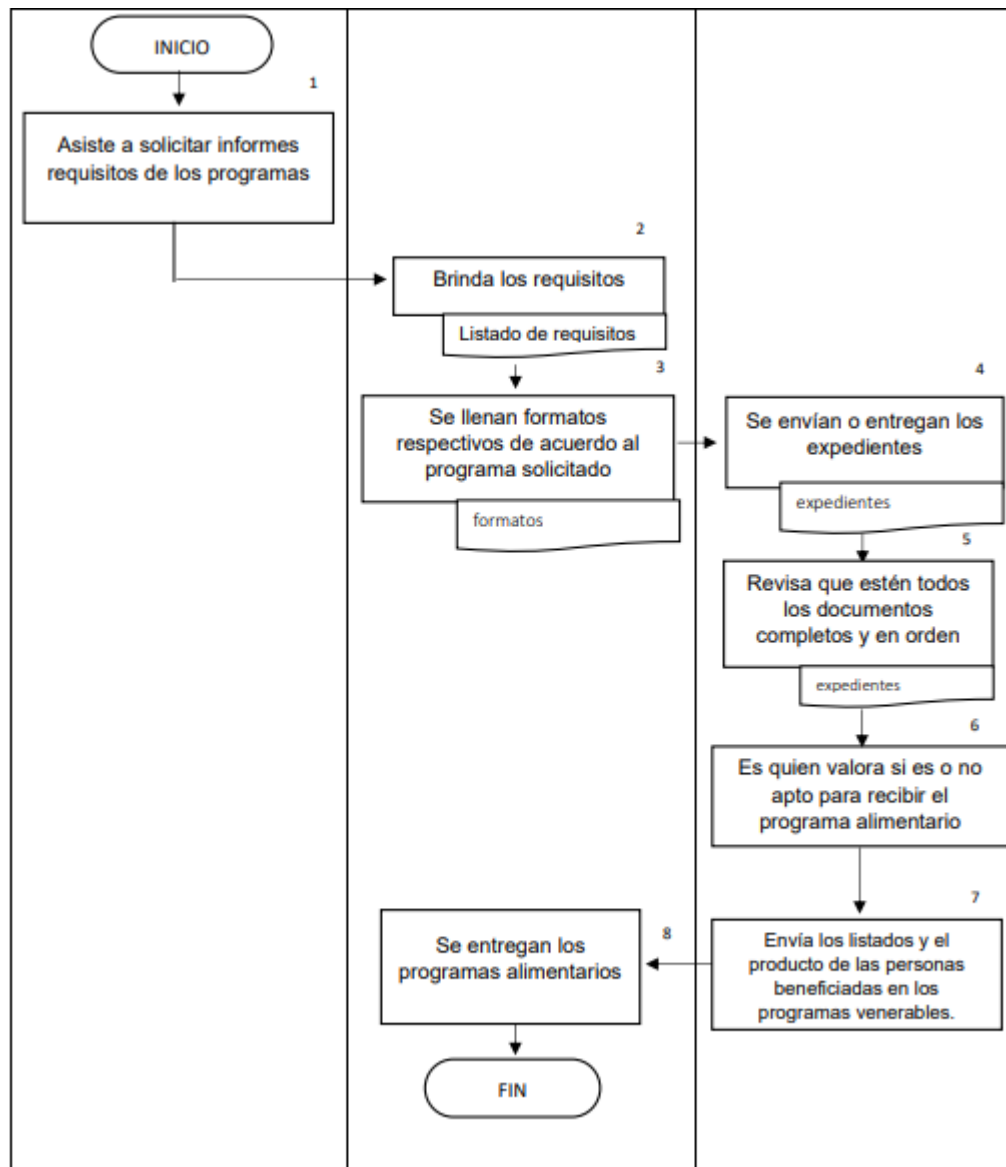
DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Asiste a solicitar informes requisitos de los programas	Ciudadano	
2	Brinda los requisitos	Coordinador / Analista de Alimentos	Listado de requisitos
3	Se llenan formatos respectivos de acuerdo al programa solicitado	Coordinador / Analista de Alimentos	Formatos
4	Se envían o entregan los expedientes	Delegación SEDIF	Expedientes
5	Revisa que estén todos los documentos completos y en orden	Delegación SEDIF	Expedientes
6	Es quien valora si es o no apto para recibir el programa alimentario	SEDIF	
7	Envía los listados y el producto de las personas beneficiadas en los programas	SEDIF	
8	Se entregan los programas alimentarios	Coordinador / Analista de Alimentos	



DIAGRAMA

Trámite para acceder a Programas Alimentarios



PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO III.16: Coordinación de las actividades con las escuelas del CAIC.

GENERALIDADES

Unidad Responsable: DIF Municipal.

Ley o Normativa	Artículo	Emisión	Última Reforma
Reglamento Interior del H. Ayuntamiento			

Objetivo:	Función:	Alcance:
Coordinar todas las actividades realizadas en las escuelas del CAIC	Vigilar el funcionamiento mediante el desempeño de los funcionarios públicos.	A todos los funcionarios públicos del Centro CAIC

Políticas de Operación		
Realizar la correcta coordinación entre ambas Direcciones.	Los procedimientos se establecen de acuerdo a las necesidades del centro	Las coordinaciones se realizan de manera integral, de acuerdo a las actividades realizadas y a realizar
Tiempo de Gestión: De 1 a 5 días		



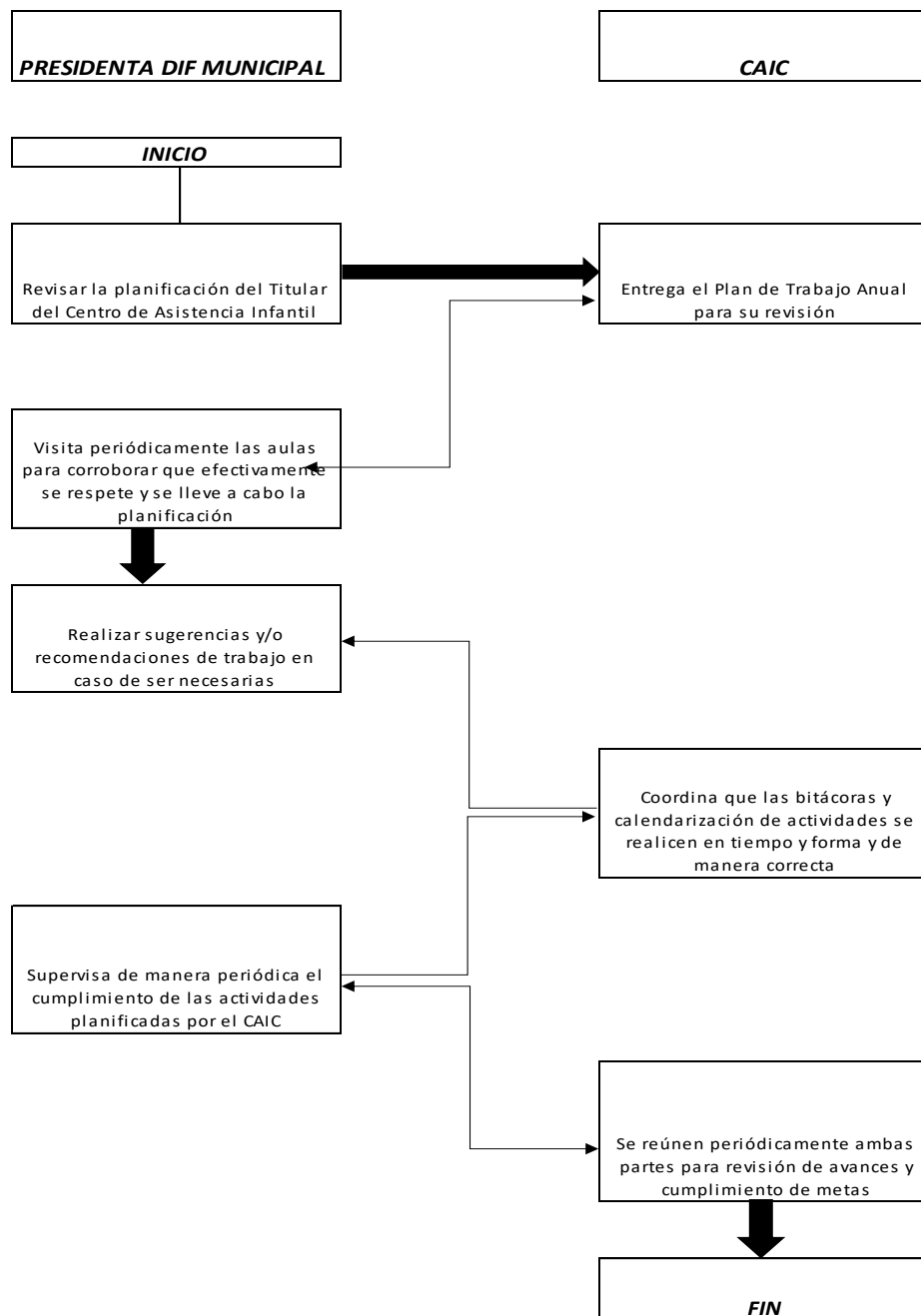
DESCRIPCIÓN

No.	Descripción de Actividad	Puesto o Área	Documento
1	Revisar la planificación del Titular del Centro de Asistencia Infantil	Presidenta DIF Municipal	
2	Entrega el Plan de Trabajo Anual para su revisión	CAIC	Plan de Trabajo
3	Visita periódicamente las aulas para corroborar que efectivamente se respete y se lleve a cabo la planificación	Presidenta DIF Municipal	
4	Realizar sugerencias y/o recomendaciones de trabajo en caso de ser necesarias	Presidenta DIF Municipal	
5	Coordina que las bitácoras y calendarización de actividades se realicen en tiempo y forma y de manera correcta	CAIC	
6	Supervisa de manera periódica el cumplimiento de las actividades planificadas por el CAIC	Presidenta DIF Municipal	
7	Se reúnen periódicamente ambas partes para revisión de avances y cumplimiento de metas	Presidenta DIF Municipal CAIC	



DIAGRAMA

Coordinación de las actividades con las escuelas CAIC





GLOSARIO DE TÉRMINOS

Registro: base de datos o libro en forma de florete que contiene información de los usuarios de primera vez y/o subsecuentes que reciben servicios del SMDIF.

Discapacidad: Falta o limitación de alguna facultad física o mental que imposibilita o dificulta el desarrollo normal de la actividad de una persona.

Estudio socioeconómico: documento que permite conocer el entorno económico y social de una persona en particular, es una investigación con la intención de conocer aspectos propios de una persona, tales como su situación económica actual, su forma de vida, su entorno familiar y social, etc.

SMDIF. - Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia.

SEDIF. - Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia.

MUNICIPIO. - Es una entidad administrativa que puede agrupar una sola localidad o varias y puede hacerse referencia a una ciudad, un pueblo o una aldea.

LEY. - Es una norma dictada por el legislador, es decir, un precepto establecido por la autoridad competente, en que se manda o prohíbe algo en consonancia con la justicia cuyo incumplimiento conlleva una sanción.

REGLAMENTO. - Es una orden jurídica de carácter general dictada por la administración pública y con valor subordinada la ley. Es un documento que especifica normas para regular todas las actividades de los miembros de una comunidad.

CECADE. - Centro de Capacitación y Desarrollo.

PROGRAMA DE DESAYUNOS ESCOLARES FRÍOS.- Contribuir a mejorar el estado nutricional de los menores en edad preescolar y escolar del Sistema de Educación Estatal, mediante la entrega de Desayuno Frío, diseñados con base en esquemas de calidad nutricional, acciones de orientación alimentaria, aseguramiento de la calidad y de desarrollo comunitario, para promover una alimentación correcta entre la población atendida, fomentando un adecuado crecimiento y desarrollo físico e intelectual de los menores, en coordinación con padres de familia, Autoridad Municipal, y maestros de las instituciones educativas.

APARATO ORTOPÉDICO. - Ayuda a mantener las piernas y otras partes del cuerpo en posiciones útiles. Generalmente sirven para sostener o afianzar una o más coyunturas débiles, a evitar o tratar de corregir deformidades o contracturas.





APARATO AUXILIAR AUDITIVO. - Los auxiliares auditivos son dispositivos electrónicos, operados con baterías, que pueden amplificar los sonidos. Todo auxiliar auditivo contiene 3 partes: un micrófono que recoge los sonidos, un amplificador que amplifica el sonido y un receptor que transmite el sonido amplificado al oído.

EXPEDIENTE. - Es el conjunto de los documentos que corresponden a una determinada cuestión.

CONSULTA EXTERNA. - Es el departamento que imparte atención médica a los enfermos no internados, cuyos padecimientos permitan acudir en forma programada al hospital.

DESARROLLO. - Significa crecimiento, progreso, evolución, mejoría. Como tal, designa la acción y efecto de desarrollar o desarrollarse. El concepto de desarrollo puede hacer referencia a una tarea, una persona, un país o cualquier otra cosa.

ADULTO MAYOR. - Es un término reciente que se le da a las personas que tienen más de 65 años de edad, también estas personas pueden ser llamados de la tercera edad.

ADOLESCENCIA. - Es un periodo de desarrollo biológico, psicológico, sexual y social inmediatamente posterior a la niñez y que comienza con la pubertad.

PADRÓN. - Documento público en el que se relacionan las personas residentes en un determinado término municipal y otros datos relativos a ellas, como la edad, el sexo, domicilio y la actividad profesional.

PROGRAMA DE DESAYUNOS ESCOLARES CALIENTES.- Contribuyen a mejorar el estado nutricional de los menores en edad preescolar, escolar básica y bachillerato del Sistema de Educación Estatal, mediante la entrega de desayuno caliente o comida, diseñados con base a esquemas de calidad nutricional, acciones de orientación alimentaria, aseguramiento de la calidad y de desarrollo comunitario, para promover una alimentación correcta entre la población atendida, fomentando un adecuado crecimiento y desarrollo físico e intelectual, en coordinación con padres de familia, autoridad municipal, y maestros de la institución educativa.

INAPAM. - Organismo público a favor de las personas adultas mayores, teniendo por objeto general coordinar, promover, apoyar, fomentar, vigilar y evaluar las acciones públicas, estrategias y programas que se deriven de ella, de conformidad con los principios, objetivos y disposiciones.

JORNADA. - Celebrar o dedicarle el día a un tema en particular que demanda una atención particular.

PLÁTICA. - Es un vínculo conversacional en el que una persona recibe apoyo para poder encontrar alternativas de manera consciente y voluntaria.





TALLER. - Curso, generalmente breve, en el que se enseña una determinada actividad práctica o artística.

ACOSO ESCOLAR. - Es cualquier forma de maltrato psicológico, verbal o físico producido entre escolares de forma reiterada a lo largo de un tiempo determinado tanto en el aula, como a través de las redes sociales.

VIOLENCIA. - Es el tipo de interacción entre sujetos que se manifiestan en aquellas conductas o situaciones que, de forma deliberada, aprendida o imitada, provocan o amenazan con hacer daño o sometimiento grave (físico, sexual, verbal o psicológico) a un individuo o a una colectividad; o los afectan de tal manera que limitan sus potencialidades presentes o futuras. Puede producirse a través de acciones y lenguajes, pero también de silencios e inacciones.

PAMAR. - Programa de Atención a Menores y Adolescentes en Riesgo.

SALUD REPRODUCTIVA. - Es un estado general de bienestar físico, mental y social. Es la capacidad de disfrutar de una vida sexual satisfactoria, sin riesgos, de procrear, y la libertad para decidir hacerlo o no hacerlo.

ORIENTACIÓN ALIMENTARIA. - Es una acción consciente y sistemática que debe ser una actividad organizada y planeada; cuyo fin es el de transmitir los conceptos básicos de alimentación y nutrición.

INFORME. - Exposición oral o escrita sobre el estado de una cosa o de una persona, sobre las circunstancias que rodean un hecho.

PERSONAS CON DISCAPACIDADES. - Personas que presentan alguna deficiencia física, mental, intelectual o sensorial, que a largo plazo afectan la forma de interactuar y participar plenamente en la sociedad.

