



**San
Pedro
Garza
García**

GOBIERNO MUNICIPAL

**MANUAL DE POLÍTICAS
Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE ADULTOS Y
VIOLENCIA FAMILIAR**

**DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)**

10 DE DICIEMBRE DE 2020

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	2 de 79

ÍNDICE

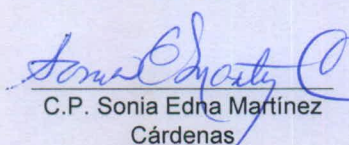
		Página
I	FIRMAS DE AUTORIZACIÓN	5
II	INTRODUCCIÓN	6
III	OBJETIVOS DEL MANUAL	7
IV	MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO	8
V	ALCANCE Y NIVEL DE APLICACIÓN	11
VI	DEFINICIONES	11
VII	POLÍTICAS	13
	GENERALES	13
	ESPECÍFICAS	14
	RELATIVAS A BRINDAR APOYO DE TRASLADOS	15
	A) ORIENTADOR FAMILIAR	15
	RELATIVAS A ELABORACIÓN DE REPORTE MENSUAL DE ACTIVIDADES	15
	A) ORIENTADOR FAMILIAR	15
	B) PSICÓLOGO (A)	16
	C) PSIQUIATRA	16
	CRITERIOS PARA DAR DE BAJA A UN USUARIO@	16
	CRITERIOS PARA DAR DE ALTA A UN USUARIO@	17
VIII	PROCESOS	18
	<u>5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-PROCESO-01-V1</u>	19
	PRECONSULTA	19
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	19
	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	22
	<u>5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-PROCESO-02-V1</u>	23

Elaboró



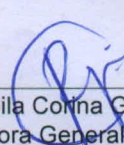
Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



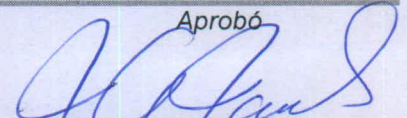
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Conna Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San Pedro Garza García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	3 de 79

	SUPERVISIÓN OPERATIVA	23
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	23
	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	24
	<u>5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-PROCESO-03-V1</u>	25
	ATENCIÓN PSICOLÓGICA	25
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	25
	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	28
	<u>5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-PROCESO-04-V1</u>	29
	REPORTE PSICOLÓGICO	29
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	29
	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	30
	<u>5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-PROCESO-05-V1</u>	31
	ORIENTACIÓN Y GESTIÓN DE APOYOS	31
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	31
	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	33
	<u>5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-PROCESO-06-V1</u>	34
	VISITA DOMICILIARIA	34
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	34
	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	37
	<u>5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-PROCESO-07-V1</u>	38
	ACOMPAÑAMIENTO EN TRASLADO	38
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	38
	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	40
	<u>5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-PROCESO-08-V1</u>	41
	REPORTE A INSTANCIAS LEGALES	41
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	41
	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	43
	<u>5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-PROCESO-09-V1</u>	44
	CONSULTA MÉDICA PSIQUIÁTRICA	44
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	44
	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	46
	<u>5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-PROCESO-10-V1</u>	47
	CUOTA DE RECUPERACIÓN	47
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	47
	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	49

Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	4 de 79

	<u>5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-PROCESO-11-V1</u>	50
	ACCIONES PREVENTIVAS NIÑ@S Y ADULTOS	50
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	50
	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	52
	<u>5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-PROCESO-12-V1</u>	53
	INFORME MENSUAL	53
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	53
	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO	55
IX	ANEXOS	56
	<u>5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-FORMATO-01-V1</u>	57
	HOJA DE PRECONSULTA	58
	<u>5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-FORMATO-02-V1</u>	63
	TARJETA DE CITAS	64
	<u>5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-FORMATO-03-V1</u>	66
	HOJA DE CANALIZACIÓN	67
	<u>5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-FORMATO-04-V1</u>	68
	REGISTRO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN	69
	<u>5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-FORMATO-05-V1</u>	70
	REPORTE MENSUAL DE ACTIVIDADES	71
	<u>5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-FORMATO-06-V1</u>	72
	FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO	73
	<u>5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-FORMATO-07-V1</u>	74
	FORMATO INGRESO A TESORERÍA	75
	<u>5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-FORMATO-08-V1</u>	76
	AVISO DE PRIVACIDAD	77
	<u>5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-FORMATO-09-V1</u>	78
	FLUJOGRAMA GENERAL DE ATENCIÓN	79

Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Caldámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó

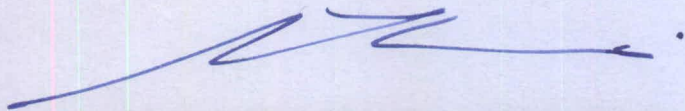
Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

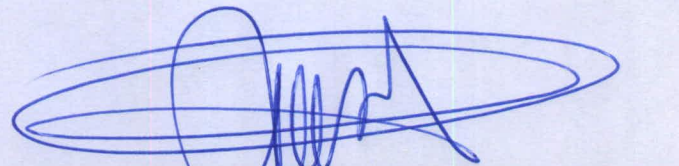
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

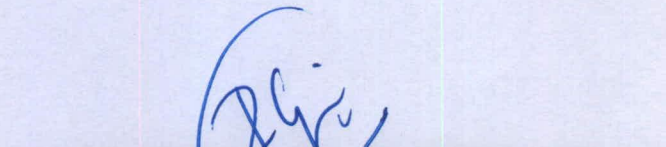
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	5 de 79

I. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

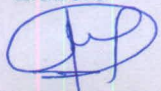

Lic. Miguel Bernardo Treviño De Hoyos
Presidente Municipal


Lic. José Dávalos Siller
Secretario del Republicano Ayuntamiento


Dra. Mariana Téllez Yáñez
Secretaria de la Contraloría y
Transparencia

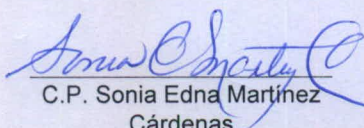

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección para el
Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Elaboró



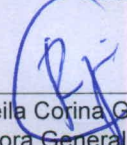
Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



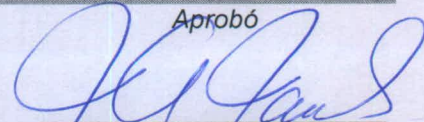
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	6 de 79

II. INTRODUCCIÓN

La salud mental es parte integral de la salud y el bienestar, tal como refleja la definición de salud que figura en la Constitución de la Organización Mundial de la Salud: «La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades». La salud mental, como otros aspectos de la salud, puede verse afectada por una serie de factores socioeconómicos que tienen que abordarse mediante estrategias integrales de promoción, prevención, tratamiento y recuperación que impliquen a todo el gobierno.

El bienestar mental es un componente fundamental de la definición de salud según la OMS. La buena salud mental hace posible que las personas materialicen su potencial, superen el estrés normal de vida, trabajen de forma productiva y hagan aportaciones a su comunidad. Así mismo la OMS señaló que para el año 2020 la depresión sea la segunda causa de incapacidad en el mundo.

En México el Programa de Acción Específico Salud Mental (PAE 2013-2018) pone énfasis en la promoción de la salud mental y la prevención de los trastornos mentales como una estrategia efectiva para reducir la carga de estos trastornos, ya que una detección y atención temprana mejora la calidad de vida de las personas y reduce los costos de atención.

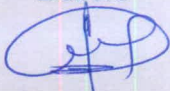
En nuestro Municipio de San Pedro Garza García y de acuerdo al Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021 se contemplan las siguientes acciones y estrategias dentro del eje de Bienestar Humano: "Promover y mejorar la salud física y emocional de la población".

En el tema de salud mental hace referencia en su apartado 3.4 a fortalecer la importancia del cuidado y la atención psicológica de la población.

Es por ello que la Dirección General para el Desarrollo Integral de la Familia, dentro de sus atribuciones está el realizar acciones y programas dirigidos a buscar el fortalecimiento de las relaciones familiares; así como establecer programas de apoyo físico y psicológico a las víctimas de maltrato doméstico y abuso sexual, por lo que a través de la Coordinación de Adultos y Violencia Familiar establece como objetivo: "Promover la Salud Mental en la población del Municipio de San Pedro con el fin de prevenir, detectar, atender y orientar adecuadamente".

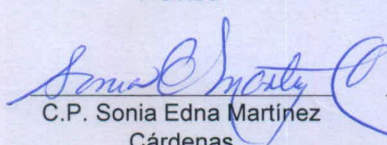
Su foco de atención se centra en tres objetivos principales: 1) Promover la sensibilización e información preventiva (nivel primario) que se brinda a la comunidad a fin de poder hacer detección temprana de casos que requieran atención en los temas que afectan la salud emocional como lo es la problemática de la violencia familiar y los trastornos mentales que afectan a la población como lo es la depresión, ansiedad, riesgo suicida, disfunción familiar 2) brindar

Elaboró



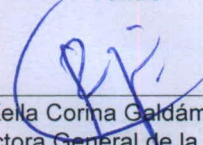
Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



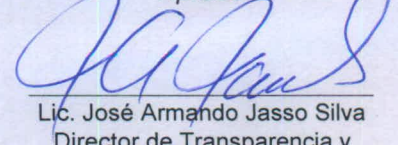
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Kella Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	7 de 79

atención (segundo nivel) mediante intervenciones psicosociales a través de un equipo multidisciplinario enfocado en las áreas de psicología con intervenciones breves sistémicas, la interconsulta psiquiátrica como apoyo cuando se derivan síntomas que requieren atención mediante una evaluación y tratamiento farmacológico y el área de trabajo social en la búsqueda y gestión de redes de apoyo familiar, institucional y 3) realizar canalizaciones adecuadas a instancias especializadas (tercer nivel) cuando rebasen nuestra capacidad de atención de acuerdo a su problemática que requieran un nivel de especialización según su padecimiento, como lo es la intervención en adicciones, atención integral a la violencia familiar, trastornos de desarrollo infantil, atención a hombres que ejercen violencia.

Esta coordinación orienta sus servicios a prevenir el tema de violencia familiar en favor de las personas que habitan en el municipio; por tal motivo nos enfocamos en reconocer a la familia, en cualquiera de sus formas, como elemento clave del sistema de salud, por consiguiente, buscamos permanentemente la forma de incluirla en los procesos de atención terapéutica y preventiva.

Para lograr lo anterior se requiere de la supervisión, trabajo y seguimiento del personal de la Coordinación de Adultos y Violencia Familiar, apoyándose en las técnicas que ofrece el quehacer psicológico, la prevención, evaluación y tratamiento; actividades realizadas de manera integral por los profesionistas que laboran en la esta coordinación.

Se menciona antes que hay que buscar siempre involucrar a la familia en el tratamiento de los usuarios, pero en ocasiones se necesita algo más que eso, se requiere del trabajo psicoterapéutico con el conjunto familiar. Esto es siempre necesario en casos de problemas de niños y adolescentes, así como en los casos de ideación y tentativa de suicidio. En el caso de usuarios en situación de dependencia por su enfermedad; como es el caso de las psicosis y las demencias, se requiere siempre la participación familiar, aunque con técnicas diferentes de menor profundidad, como son las psicoeducativas o de apoyo y guía (también llamadas de orientación).

III. OBJETIVOS DEL MANUAL

Objetivo General

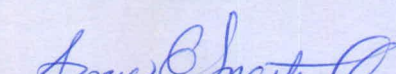
El presente Manual de Políticas y Procedimientos, contiene las actividades que realiza cada profesionista, evitando dobles funciones, apegándose a los códigos éticos del psicólogo y profesionistas que laboran en la Coordinación de Adultos y Violencia Familiar.

Elaboró



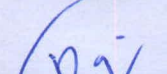
Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



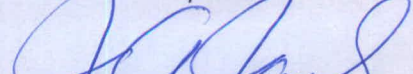
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	8 de 79

Además, se establecen los criterios para la atención psicológica con la finalidad de brindar un servicio oportuno de calidad técnica e interpersonal, que limite los daños a la salud y contribuya a prevenir las situaciones de violencia; así mismo retoma los procedimientos para la referencia precisa y eficiente para la atención y orientación psicológica.

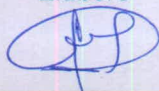
Objetivos Específicos

1. Establecer los lineamientos básicos de atención y servicio a los usuarios que acuden al CAP.
2. Promover y realizar la detección temprana que ayude a que no se presente la violencia en la familia con el propósito de canalizarlos adecuadamente, dando con ello un servicio eficaz y oportuno a la comunidad.
3. Ejecutar programas preventivos a través de pláticas, cursos y talleres. Brindando más de 200 pláticas por año a alrededor de 3,000 personas.
4. Brindar a los habitantes del Municipio de San Pedro Garza García las herramientas necesarias para tener alivio a los síntomas psicológicos, psiquiátricos y sociales.
5. Seguimiento y supervisión clínica de las intervenciones de los Usuarios.
6. Establecer los protocolos y las técnicas terapéuticas a utilizar en la atención a los usuarios acorde al tipo de problemática que presenten, identificando y asumiendo su problemática, apoyándolos en la búsqueda de soluciones y la toma de decisiones.
7. Elaboración y diseño de programas preventivos en relación al tema de violencia familiar y de salud mental, así como la adecuada orientación y canalización de casos.
8. Desarrollar y efectuar programas de diagnóstico, evaluación, tratamiento e intervención a nivel individual y familiar, a usuari@s que soliciten ser atendidos.

IV. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

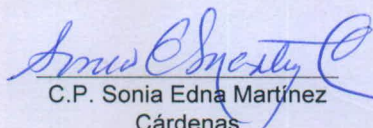
Para la creación del presente manual, se tomaron en consideración las siguientes normatividades:

Elaboró



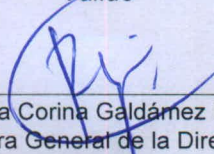
Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



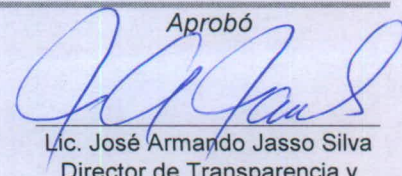
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	9 de 79

ACUERDOS, TRATADOS, CONVENCIONES INTERNACIONALES:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas.
- Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer de la Organización de las Naciones Unidas.
- Convención Interamericana para Prevenir Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer "Convención Belem Do Pará" de la Organización de Estados Americanos.

LEYES FEDERALES

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Salud.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujeto Obligados.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley de Igualdad entre Hombres y Mujeres.
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Ley General de Archivos.
- Reglamento de la Ley General en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.
- Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-004-SSA3-2012

- Del expediente clínico.

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-046-SSA2-2005

- Violencia Familiar, Sexual y Contra las Mujeres. Criterios para la Prevención y Atención.

Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	10 de 79

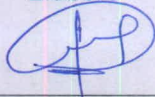
LEYES ESTATALES

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
- Ley Estatal de Salud.
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.
- Ley Estatal de Salud Mental para el Estado de Nuevo León.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en el Estado de Nuevo León.
- Ley para Prevenir, Atender y Erradicar el Acoso y la Violencia Escolar del Estado de Nuevo León.
- Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes para el Estado de Nuevo León.
- Código Civil para el Estado de Nuevo León vigente.

REGLAMENTOS MUNICIPALES

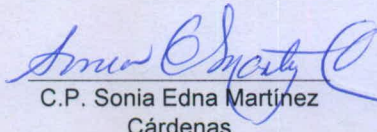
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Municipio de San Pedro Garza, García, Nuevo León.
- Reglamento de Entrega-Recepción para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento del Archivo del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento del Sistema Municipal de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento para la Igualdad entre Mujeres y Hombres en el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento para las Personas con Discapacidad en el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Código de Ética para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Plan Municipal de Desarrollo vigente.
- Demás disposiciones legales aplicables a esta materia.

Elaboró



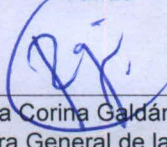
Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



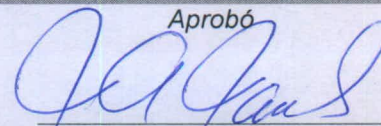
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	11 de 79

V. ALCANCE Y NIVEL DE APLICACIÓN

Las políticas descritas en el presente manual se diseñaron para la aplicación a la Coordinación de Adultos y Violencia Familiar y está orientado a los habitantes del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León, que requieran de algún servicio de nuestra coordinación.

VI. DEFINICIONES

Atención Ciudadana – CIAC: Centro Integral de Atención Ciudadana del Municipio de San Pedro Garza García. Parte del gobierno del Municipio que está comprometido con satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y de las demás partes interesadas, recibiendo y canalizando reportes, quejas, solicitudes y sugerencias, dando cumplimiento a la planeación estratégica, así como a los requisitos aplicables y mejorando continuamente.

Coordinación: Coordinación de Adultos y Violencia Familiar.

DIF: Desarrollo Integral de la Familia.

Dirección: Dirección General para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF).

Equipo multidisciplinario: equipo técnico integrado por profesionistas con diferentes especialidades. Tiene el propósito de brindar una atención integral a todos los Usuarios. Está formada por Orientadores Familiares, Psicólogos, Psiquiatras, trabajadora social y personal administrativo.

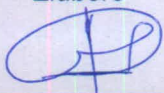
Funciones: constituyen el conjunto de actividades afines, a través de las cuales se alcanzará el desarrollo de los objetivos planteados.

Intervención en crisis: es una atención inmediata con el objetivo de restablecer el equilibrio del individuo y de su funcionamiento biopsicosocial, reduciendo el potencial del trauma a largo plazo.

Municipio: Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.

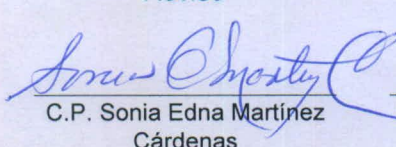
OMS: Organización Mundial de la Salud.

Elaboró



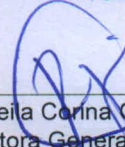
Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



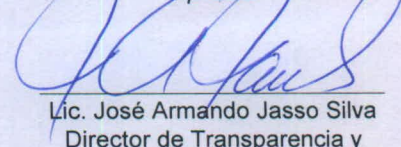
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	12 de 79

Orientador Familiar: profesionista con especialidad en Psicología, Trabajo Social o Ciencias de la Familia. Puede realizar la pre-consulta, visitas domiciliarias, estudio socioeconómico y/o actividades de prevención.

Pre-consulta: entrevista semiestructurada a Usuarios que tiene el objetivo de recabar su información general y realizar la evaluación de su necesidad de atención. Durante este proceso se puede determinar el nivel de riesgo y el tipo de atención requerido. La pre-consulta incluye un estudio socioeconómico.

Programa: instrumento mediante el cual se desagrega y detalla ordenadamente las actividades a realizar para lograr las metas y objetivos establecidos.

Puesto: unidad impersonal de trabajo que se caracteriza por tareas y deberes específicos, lo cual le asigna cierto grado de responsabilidad. Cada puesto puede contener una o más plazas e implica determinados requisitos de aptitud, habilidad, preparación y experiencia.

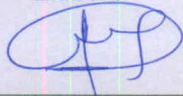
SIPINNA: Sistema de Protección Integral de las Niñas, Niños y Adolescentes. Dependencia municipal encargada de la transversalización, diseño e implementación de la política pública con perspectiva de derechos humanos de la infancia y adolescencia en los órganos, entidades, mecanismos, instancias, leyes, normas, políticas, servicios y presupuestos para respetar, promover, proteger, restituir y restablecer los derechos de las niñas, niños y adolescentes; y reparar el daño ante la vulneración de los mismos.

Situación de crisis: experiencia que altera el estado emocional del Usuario, manifestándose a través de angustia y/o llanto, en donde se ve comprometida su integridad física o emocional.

Terapia breve: modelo de intervención terapéutica que se trabaja en un periodo de tiempo corto (4 a 8 sesiones) El objetivo principal de esta intervención es el acceso a la salud mental de la población mediante la evaluación de factores protectivos y de riesgo y/o la contención de una situación de crisis.

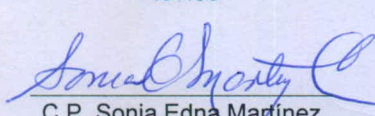
Unidad Administrativa: unidad básica perteneciente a una dependencia facultada para ejercer gasto con el fin de llevar a cabo actividades que conduzcan al cumplimiento de objetivos y metas establecidas en los programas de una dependencia o entidad del Gobierno Municipal.

Elaboró



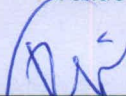
Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



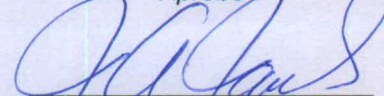
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	13 de 79

Violencia familiar: acto de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar o agredir física, verbal, psicoemocional o sexualmente a cualquier integrante de la familia, dentro o fuera del domicilio familiar, por quien tenga o haya tenido algún parentesco por afinidad, civil, matrimonio, concubinato o a partir de una relación de hecho y que tenga por efecto causar un daño.

VII. POLÍTICAS

GENERALES:

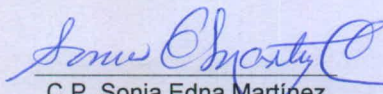
1. La Coordinación deberá otorgar atención, orientación y canalización a las personas en que lo soliciten.
2. Se ofrece un servicio de prevención y promoción acudiendo directamente a comunidad con el propósito de sensibilizar, detectar y dar alternativas de atención a las personas.
3. La prestación de servicios de la Coordinación deberá realizarse de conformidad a este manual de procedimientos a efecto de aplicar de manera adecuada la ruta crítica de la o el Usuario involucrado en violencia familiar y canalizarlo para su atención integral al programa de Puerta Violeta perteneciente a la organización de Alternativas Pacíficas A.C quienes tienen establecido un convenio de colaboración con el Municipio.
4. El personal de la Coordinación proporcionará la atención, orientación y consejería a las personas involucradas en situaciones de violencia familiar. Deberá referirlas, cuando se requiera, a otros servicios, unidades médicas, instituciones y organismos con mayor capacidad resolutoria (en caso de requerirlo, a un refugio), a fin de lograr precisión diagnóstica, continuidad del tratamiento, rehabilitación o seguridad y protección, así como apoyo legal y psicológico para los cuales estén facultados.
5. Quienes presten servicios de salud deberán apearse a los criterios de oportunidad, calidad técnica e interpersonal, confidencialidad, honestidad, respeto a la dignidad y derechos humanos.
6. Toda la información de los usuari@s, deberá ser resguardada y custodiada por el personal de la Coordinación de Adultos y Violencia Familiar, mediante el "Aviso de Privacidad", el cual deberá estar colocado en un lugar visible.

Elaboró



Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



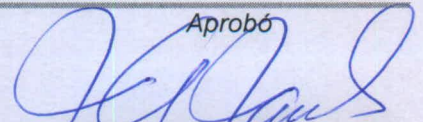
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	14 de 79

ESPECÍFICAS:

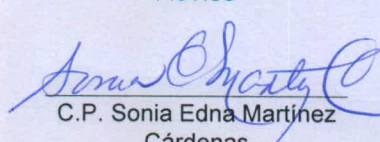
7. Realizar acciones para promover, proteger y procurar restaurar al grado máximo posible la salud mental de nuestros Usuari@s a través del tratamiento, rehabilitación, referencia a instancias especializadas, y alternativas si el caso lo requiere. Cuando sea solicitado, y las condiciones lo permitan, la promoción y restauración de la salud de los probables agresores mediante la canalización adecuada a modelos de reeducación para hombres.
8. La atención psicológica y médica otorgada a las y los Usuarios involucrados en situación de salud mental deberá ser proporcionada por prestadores de servicios de atención sensibilizados y capacitados.
9. Especificar en el expediente clínico de cada Usuario todo lo referente a la atención, tratamiento y diagnóstico a seguir, actualización de notas evolutivas, así como de sus visitas a la Coordinación.
10. Atender diariamente las preconsultas, mediante una calendarización que se realiza semanalmente, la cual es elaborada por personal de la Coordinación.
11. Realizar la consulta dentro del horario de trabajo: de lunes a jueves de las 8:00 a las 20:00 horas y viernes de 8:00 a 16:00 horas, y en función de las actividades que el psicólogo adscrito tenga programadas fuera de este horario. La interconsulta con el área de Psiquiatría cubrirá 4 horas, 2 veces por semana.
12. Los expedientes clínicos serán asignados a cada uno de los Usuarios que acudan a la Coordinación en donde se integrarán las fichas de identificación, motivo de consulta, pre-consulta, diagnóstico, plan de tratamiento, notas evolutivas y cualquier información de relevancia para el Usuario.
13. El aspecto preventivo se desarrolla mediante pláticas, cursos y talleres que se imparten directamente en la comunidad, en espacios públicos municipales, planteles educativos o cualquier lugar que lo solicite (instancia o institución) con el objetivo de concientizar, promover y sensibilizar, tanto a la población infantil como a la adulta.
14. Tratándose de reportes por maltrato, éstos se pueden recibir telefónicamente, acudiendo personalmente a reportarlo a la Coordinación; o bien, detectados como parte de los procesos del Orientador Familiar (Programa de prevención a menores de edad).

Elaboró



Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



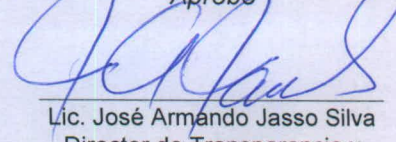
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdamez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	15 de 79

15. Todos los casos en los que se vea vulnerado algún derecho de menores de edad y adolescentes, se tendrán a reportar de inmediato al Sistema Integral de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes (SIPINNA) San Pedro Garza García.
16. Es función del Orientador Familiar, Psicólogo (a) o el equipo multidisciplinario, así como el Psiquiatra asistir a la reunión semanal de supervisión de casos.
17. Tanto el Orientador Familiar, el Psicólogo, el equipo multidisciplinario, como el Psiquiatra, exponen los casos en que están trabajando mediante la supervisión clínica; que ayuda a aclarar dudas, confirmar sus planteamientos en el abordaje de un determinado caso, analizar situaciones concretas que han surgido durante su intervención y conocer los avances en el abordaje de los distintos problemas psicológicos que se han presentado.

RELATIVAS A BRINDAR APOYO DE TRASLADOS:

A) ORIENTADOR FAMILIAR

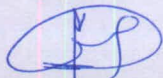
18. Para el caso de traslados, el Orientador Familiar deberá solicita vehículo y chofer para cumplir con el programa de traslados de apoyo para atender a Usuari@s en situación de crisis que no implique riesgo a la integridad para el usuari@ o del personal.
También requieren de traslado cuando tengan que acudir a impartir pláticas de prevención, cursos o talleres en centros comunitarios o en instituciones educativas.
19. Es responsabilidad del Orientador Familiar acompañar en todo momento a la persona que requiere apoyo, desde el traslado hasta concluir la diligencia; así mismo deberá informar si el Usuario cuenta con una red familiar de apoyo, con el fin de que esté alerta y en comunicación, cuando se presente cualquier situación adversa relacionada con el caso.

RELATIVAS A ELABORACIÓN DE REPORTE MENSUAL DE ACTIVIDADES:

A) ORIENTADOR FAMILIAR

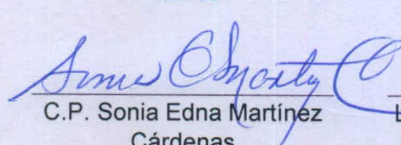
20. Deberá elaborar el reporte mensual de actividades o visitas realizadas o atendidas diariamente, en donde incluya el nombre del Usuario y el servicio que se le brindó.
21. Además, deberá elaborar el reporte mensual de actividades o visitas realizadas que atendió diariamente, en donde se incluya el número de asistentes a los cursos, talleres o pláticas de

Elaboró




Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



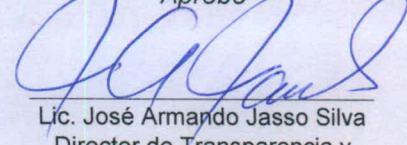
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	16 de 79

prevención de violencia familiar y sensibilización hacia la salud mental, en los Centros Comunitarios o durante la entrega de apoyos del programa de asistencia social.

22. En cualquiera de los casos anteriores, el reporte mensual de actividades, lo deberán entregar a la Secretaria de Recepción, el último día hábiles de cada mes.

B) PSICÓLOGO (A)

23. Deberá elaborar el reporte mensual de actividades o atención que brindó diariamente, en donde se incluya el número de expediente, nombre del Usuario y el tipo de atención que se le brindó
24. Al finalizar el mes, deberá sumar los servicios otorgados a cada persona y la frecuencia de atención.
25. El reporte mensual de actividades, lo deberá entregar a la Secretaria en recepción, el último día hábil de cada mes.

C) PSIQUIATRA

26. Deberá elaborar el reporte mensual de actividades o atenciones que brindó diariamente, en donde se incluye el número de expediente, nombre del Usuario y el tipo de atención que se le brindó.
27. Al finalizar el mes, deberá sumar los servicios otorgados a cada persona y la frecuencia de atención.
28. Entrega el reporte de actividades a la Secretaria en recepción, el último día hábil de cada mes.

CRITERIOS PARA DAR DE BAJA A UN USUARIO@:

29. Es responsabilidad del Psicólogo (a), informarle al Usuario en la primera sesión, las razones por las que se le puede dar de baja su tratamiento, siendo las siguientes causas:

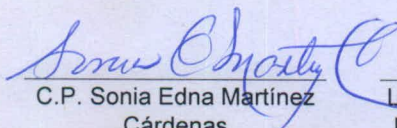
- Faltar a dos citas consecutivas

Elaboró



Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



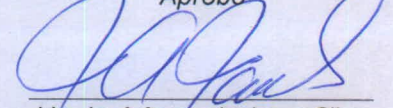
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	17 de 79


- No avisar telefónicamente para justificar la falta

30. Al momento de hacerle entrega del formato "Tarjeta de Citas" los lee y le solicita el "Consentimiento Informado"; es decir, que lo llene y lo firme.
31. El Psicólogo debe comentarle al Usuario que al darse de baja pasa automáticamente a la lista de espera.

CRITERIOS PARA DAR DE ALTA A UN USUARIO:

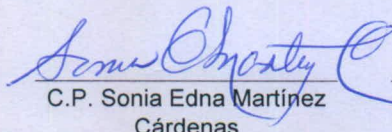
32. Es responsabilidad del Psicólogo (a) analizar y verificar que se hayan alcanzado los objetivos previamente trazados en la evaluación.
33. El Psicólogo evalúa una sesión antes de la fecha programada para dar de alta si el usuari@ alcanzó el objetivo de la intervención. darle de alta, haciendo una recapitulación de lo aprendido con el fin de establecer la prevención en las situaciones posteriores.

Elaboró



Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



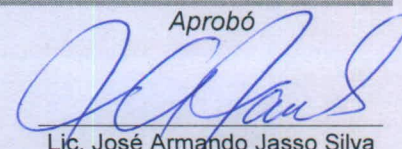
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdamez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	18 de 79

VIII. PROCESOS

Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Gardámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	19 de 79

5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-PROCESO-01-V1

PRECONSULTA

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

USUARI@

1. Acude personalmente o habla a la Coordinación de Adultos y Violencia Familiar para solicitar la atención.

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR – Secretaria

2. Brinda información de los servicios que otorgan.

“En caso de ser referido mediante Oficio, la Secretaria lo registra por orden cronológico, en un Control de Oficios Recibidos que tiene bajo su resguardo”.

USUARIO DE PRIMERA VEZ

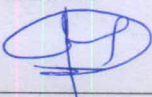
3. Le asigna una cita de primera vez al usuario, según horarios disponibles en agenda. Pasa al punto 6.

Mientras se mantenga la contingencia sanitaria derivada del COVID-19

“Se le informa al usuari@ que debido a la contingencia sanitaria del COVID-19, la entrevista se puede realizar de manera telefónica y sólo en caso de que el usuari@ se encuentre en una urgencia o condición de riesgo, se le asigna una cita de manera presencial”.

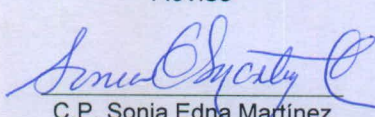
USUARIO NO ES DE PRIMERA VEZ

Elaboró



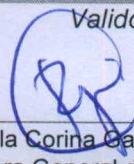
Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



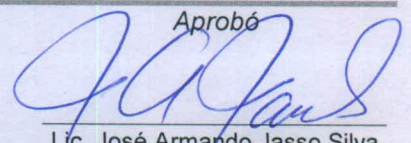
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Caldámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	20 de 79

4. Asigna cita subsecuente o de reingreso.

“En una situación de crisis, la Secretaria solicita a la psicóloga o trabajadora social una cita inmediata de manera presencial para su valoración psicológica y/o interconsulta psiquiátrica. Si la solicitud de atención es para reanudar el tratamiento, se le informa a la psicóloga para que ella se comuniquen con el usuari@ y agenden una cita según disponibilidad o pasa a lista de espera”.

USUARI@

5. Llega a la Coordinación de Adultos y Violencia Familiar.

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR – Coordinadora

6. Recibe al usuari@ de acuerdo con la hora señalada en su cita.
7. Entrevista al usuario con la finalidad de recabar datos personales y establece el motivo de consulta.
8. Llena datos manualmente en Formato de Preconsulta (ya sea presencial o telefónica).
9. Evalúa en la entrevista con el usuari@ sus necesidades y determina el tipo de atención que requiere: intervención psicológica individual, familiar, psiquiátrica o atención por trabajo social.
10. Fija la cuota de recuperación de acuerdo al ingreso del usuari@, su condición socioeconómica.

“La cuota varía, desde quedar exento de pago, hasta la cuota máxima establecida con base en la Tabla de Cuotas y Tarifas que aprueba anualmente el Republicano Ayuntamiento”.

DETERMINA QUE EL SERVICIO SERÁ INTERNO

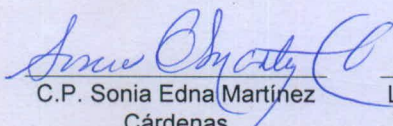
11. Asigna el caso a servicio interno.
12. Establece el tipo de atención que se brindará, asigna número de expediente de acuerdo a registro de pacientes de salud mental, que para tal efecto se lleva en hoja de Excel.

Elaboró



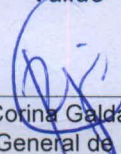
Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



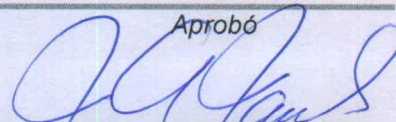
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	21 de 79

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR – Personal asignado

13. Contacta al usuari@ para recibir tratamiento asignando día, hora según disponibilidad tanto en agenda y como del usuari@.

FIN DEL PROCESO.

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR – Personal asignado

DETERMINA CANALIZAR A OTRA INSTITUCIÓN (Municipal, Estatal o Asociación Civil)

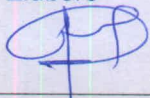
14. Llena Formato de Canalización en original y copia, el original se lo entrega al usuari@ para que lo presente en la Institución facilitando su atención inmediata y se conserva la copia en la Coordinación; anexándola a su preconsulta e identificando la atención, como un servicio de canalización externa.

“En los casos en que la entrevista sea telefónica y no se entregue un Formato de Canalización, se deberá contactar a la instancia correspondiente a canalizar, con previa autorización verbal del usuari@, para proporcionar sus datos de contacto.

15. Realiza llamada de seguimiento del caso al usuari@, para saber si acudió a la Institución correspondiente y si ya fue atendido.

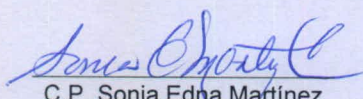
FIN DEL PROCESO.

Elaboró



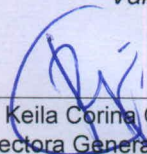
Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



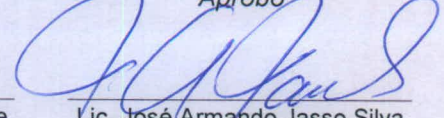
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



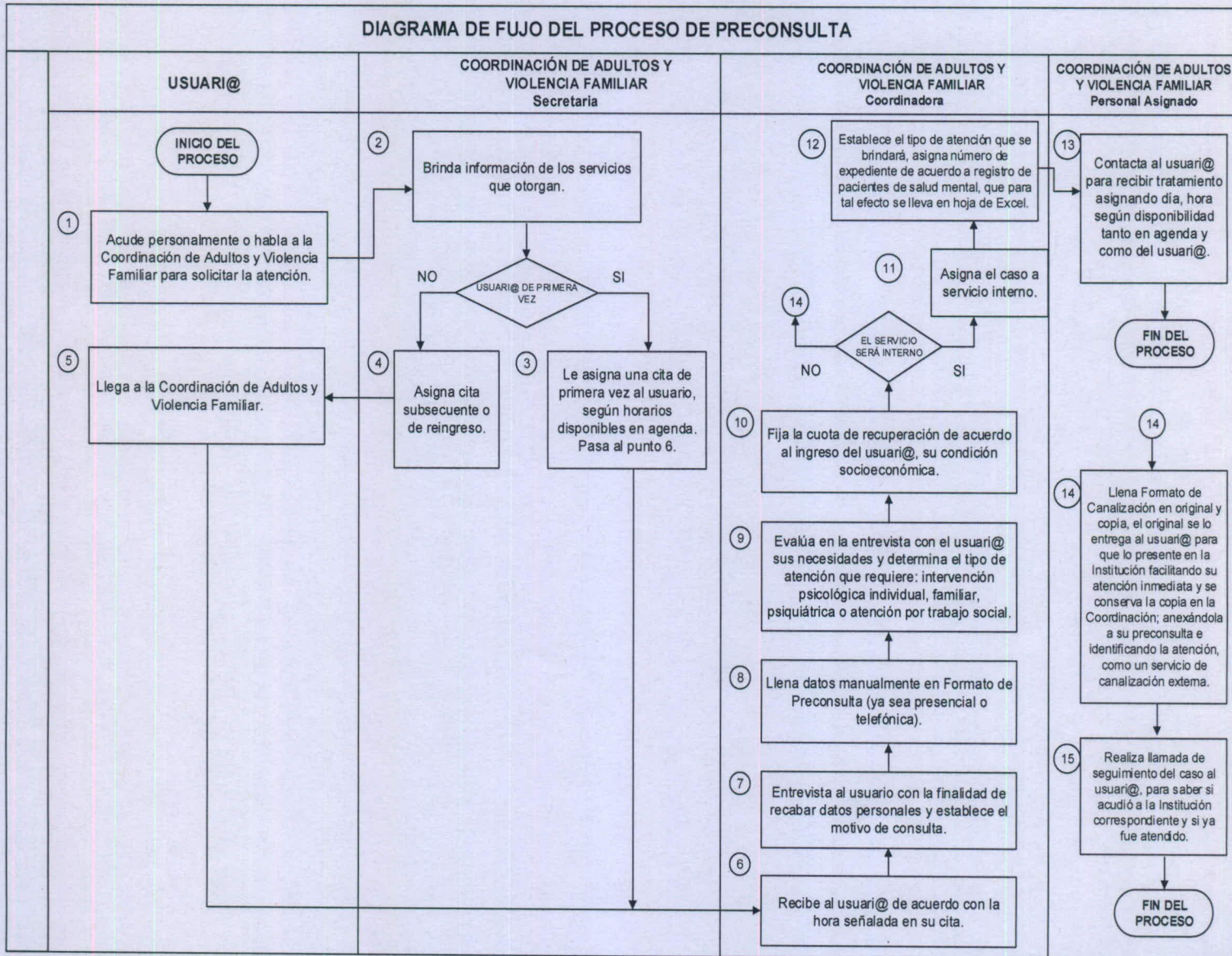
Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	22 de 79

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO DE PRECONSULTA



Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez
Coordinadora de Adultos y Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Correa Galdámez Roque
Directora General de la Dirección para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	23 de 79

5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-PROCESO-02-V1

SUPERVISIÓN OPERATIVA

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR – Coordinadora

1. Asigna caso para atención.

“Asigna al personal que va a estar involucrado en la atención del usuari@ para su debido tratamiento, ya sea presencial o vía telefónica”.

2. Verifica status del caso.

“Para corroborar si está acudiendo a tratamiento y avances del mismo”.

3. Comprueba si hay espacios disponibles para citas.

FIN DEL PROCESO.

Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Kella Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San Pedro Garza García

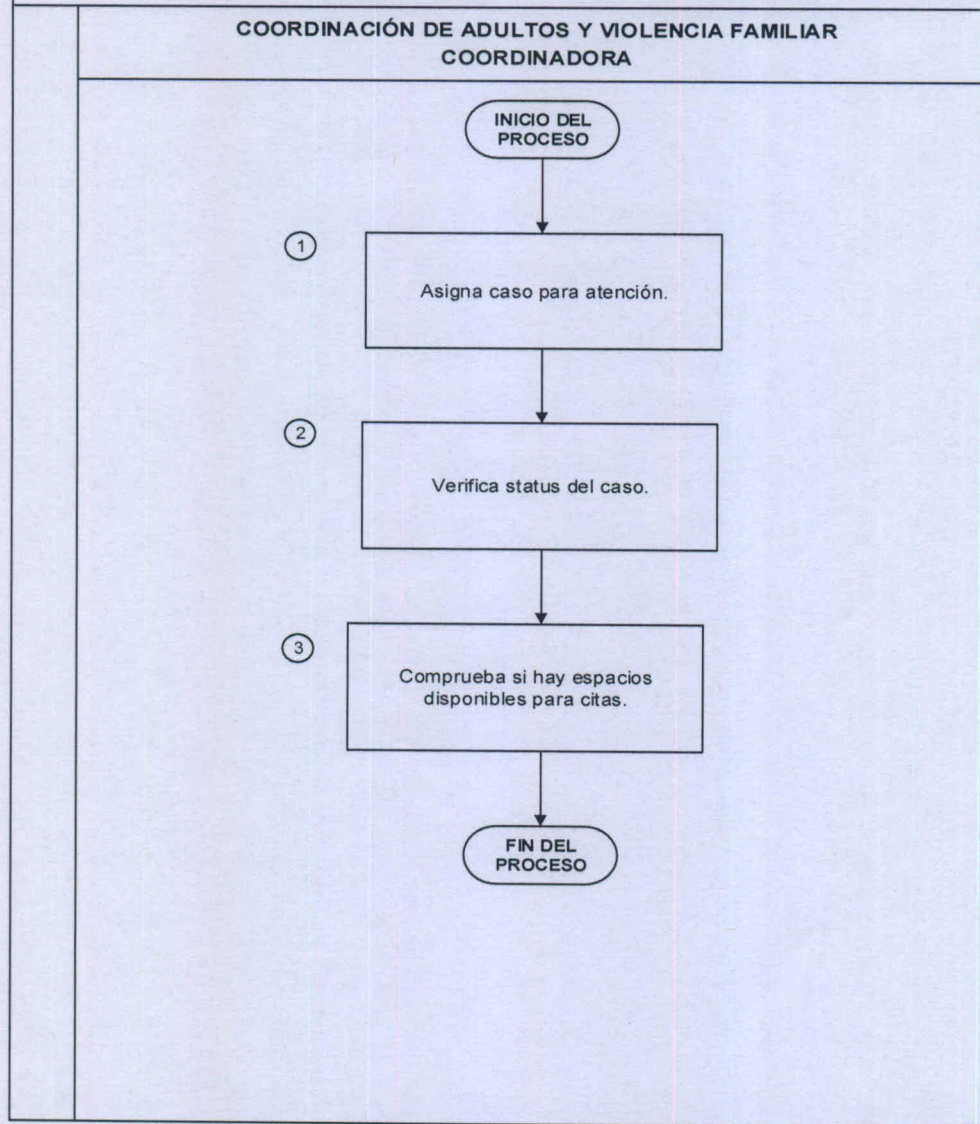
GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	24 de 79

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA



Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez
Coordinadora de Adultos y Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Kella Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	25 de 79

5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-PROCESO-03-V1

ATENCIÓN PSICOLÓGICA

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR – Psicólogo (a)

1. Realiza entrevista de primera vez.

“El psicólogo lee previamente la información de la pre consulta del usuario y realiza entrevista de primera vez vía telefónica o virtual (video llamada) de acuerdo a los recursos con los que cuente el usuari@ esto como parte de estrategia en tiempos de pandemia por Covid-19, y se retomará de manera presencial cuando las condiciones de Salud lo permitan; en casos en los cuales exista una urgencia de atención o condición de riesgo se realiza de manera presencial en esta entrevista (psicólogo y usuari@ y/o padre de familia, en el caso de que el usuari@ sea menor de edad) leen y firman (si es presencial) un consentimiento informado en el cual se informa al usuario que la intervención psicológica tiene como finalidad la promoción y búsqueda de la salud mental en un proceso colaborativo, que es probable que enfrente aspectos emocionales dolorosos, que es responsabilidad del terapeuta ofrecerle el tratamiento psicológico que más se adecue a sus necesidades, basado en evidencia científica, que su información personal será resguardada con absoluta confidencialidad, con excepción de los casos en los que su integridad física o emocional se vea en riesgo o de algún miembro de su familia o comunidad o por mandato de un juez, se le informa también que de ser necesario el terapeuta lo canalizara a interconsulta o apoyo con algún otro profesional y la duración estimada y frecuencia de sus sesiones, el psicólogo y el usuario acuerdan las fechas y duración de sus citas, tiempo estimado del tratamiento, motivos de alta o baja del mismo, se indaga más a fondo el motivo de solicitud del tratamiento del usuario el psicólogo llena nota evolutiva cada vez que ve al paciente y el expediente se guarda bajo llave en los archiveros destinados para este fin”.

2. Realiza evaluación ecosistémica.

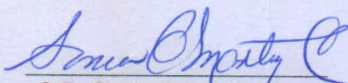
“El psicólogo reúne información necesaria del usuario para realizar una evaluación integral vía telefónica o virtual (video llamada) de acuerdo a los recursos con los que cuente el usuari@ esto como parte de estrategia en tiempos de pandemia por Covid-19

Elaboró



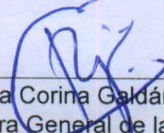
Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



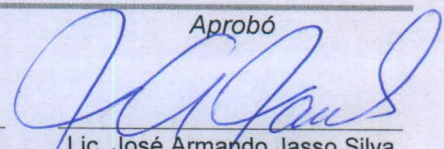
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	26 de 79

y se retomará de manera presencial cuando las condiciones de Salud lo permitan (en casos en los cuales exista una urgencia de atención o condición de riesgo se realiza de manera presencial) de las distintas áreas en las cuales se desempeñan y que puedan ser factores de riesgo o protectivos identificando áreas de oportunidad para realizar los cambios que lo lleven a una mejoría en su salud mental, también realiza una evaluación clínica del estado mental del usuario y los recursos internos con los que cuenta para realizar estos cambios, después de esta evaluación se fijan los objetivos terapéuticos junto con el usuario toda esta información así como las notas evolutivas de cada sesión se anotan y guardan en el expediente del usuario”.

3. Lleva a cabo tratamiento psicológico.

“El cual puede incluir terapia individual, familiar, psi coeducación, habilidades Parentales, vinculación con escuelas, familia extensa o instituciones que coadyuven a su tratamiento vía telefónica o virtual (video llamada) de acuerdo a los recursos con los que cuente el usuari@ esto como parte de estrategia en tiempos de pandemia por Covid-19 y se retomará de manera presencial cuando las condiciones de Salud lo permitan o en casos en los cuales exista una urgencia de atención o condición de riesgo se realiza de manera presencial”.

4. Realiza seguimiento de las indicaciones terapéuticas.

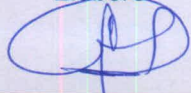
“El psicólogo realiza el seguimiento de las indicaciones terapéuticas con el usuario para saber si se ha trabajado sobre los objetivos previamente establecidos de la terapia vía telefónica o virtual (video llamada) de acuerdo a los recursos con los que cuente el usuari@ esto como parte de estrategia en tiempos de pandemia por Covid-19 y se retomará de manera presencial cuando las condiciones de Salud lo permitan o en casos en los cuales exista una urgencia de atención o condición de riesgo se realiza de manera presencial”.

USUARI@ DEJA DE ASISTIR

5. Detecta que el usuari@ falta a más de 2-dos sesiones consecutivas sin avisar; por lo cual proceda a efectuar su baja y lo anota en el expediente.

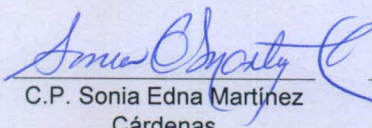
“Si el usuario deja de asistir por más de 2 sesiones consecutivas sin avisar y presenta algún riesgo para su integridad o la de su familia se solicita visita domiciliaria al área social”.

Elaboró



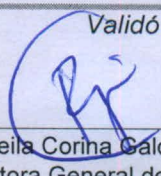
Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



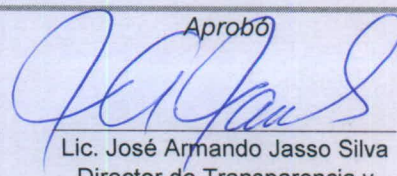
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Caldámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	27 de 79

FIN DEL PROCESO.

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR – Psicólogo (a)

USUARI@ ALCANZA LOS OBJETIVOS

6. Inicia el proceso de alta en el cual acuerda con el usuari@ la fecha de Alta y la anota en el expediente.

“El usuario alcanza objetivos de tratamiento establecidos previamente con el usuario al inicio del tratamiento después de la evaluación sistémica y posterior a esto se inicia el proceso de alta en el cual se acuerda con el usuario la fecha de su Alta y se anota en su expediente”.

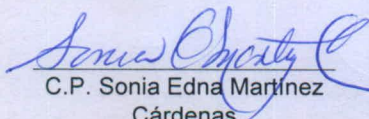
FIN DEL PROCESO.

Elaboró



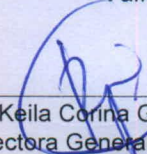
Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



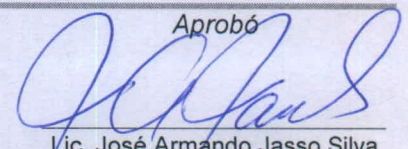
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



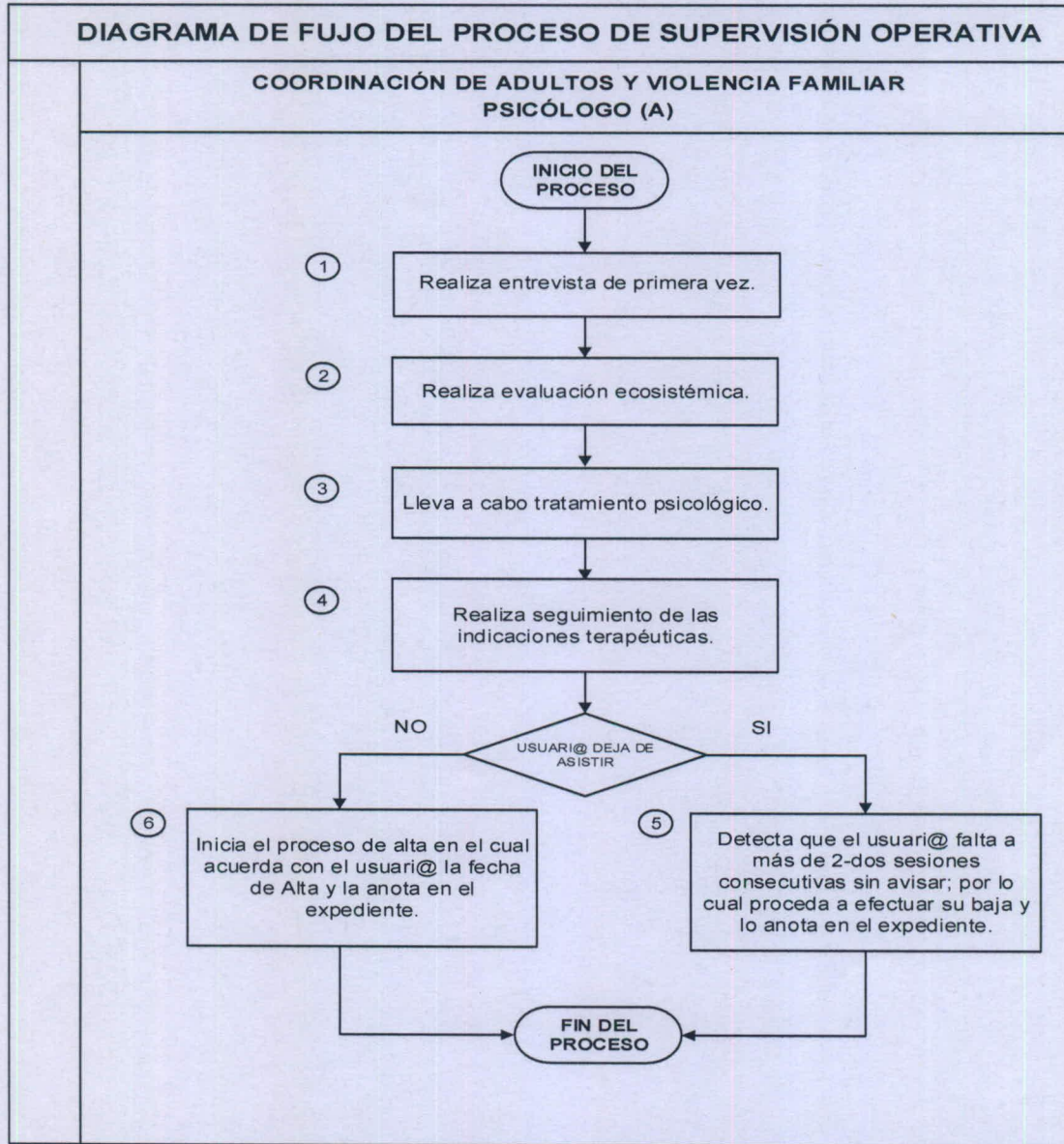
Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	28 de 79



Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	29 de 79

5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-PROCESO-04-V1

REPORTE PSICOLÓGICO

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR – Coordinadora

1. Recibe oficio solicitando información del tratamiento de usuari@ atendido previamente en la Institución.

“La Coordinación recibe oficio de alguna institución autorizada legalmente (defensorías, procuraduría) para solicitar información acerca de tratamiento psicológico de usuarios”.

2. Da instrucciones al psicólogo (a) para que redacte el reporte.

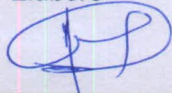
COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR – Psicólogo (a)

3. Redacta reporte psicológico del tratamiento del usuari@ que acudió previamente a la Coordinación, de acuerdo a lo solicitado a través de oficio de la autoridad competente.
4. Firma conjuntamente con la Coordinadora y envía reporte.

“El psicólogo tratante y la coordinadora firman el reporte psicológico y se envía a la autoridad correspondiente con oficio que se regresa con firma de recibido y se guarda en expediente de usuario”.

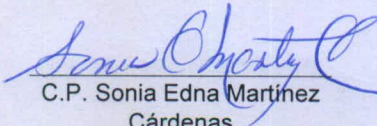
FIN DEL PROCESO.

Elaboró



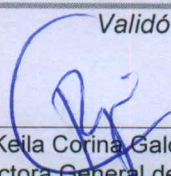
Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



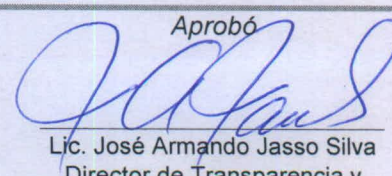
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



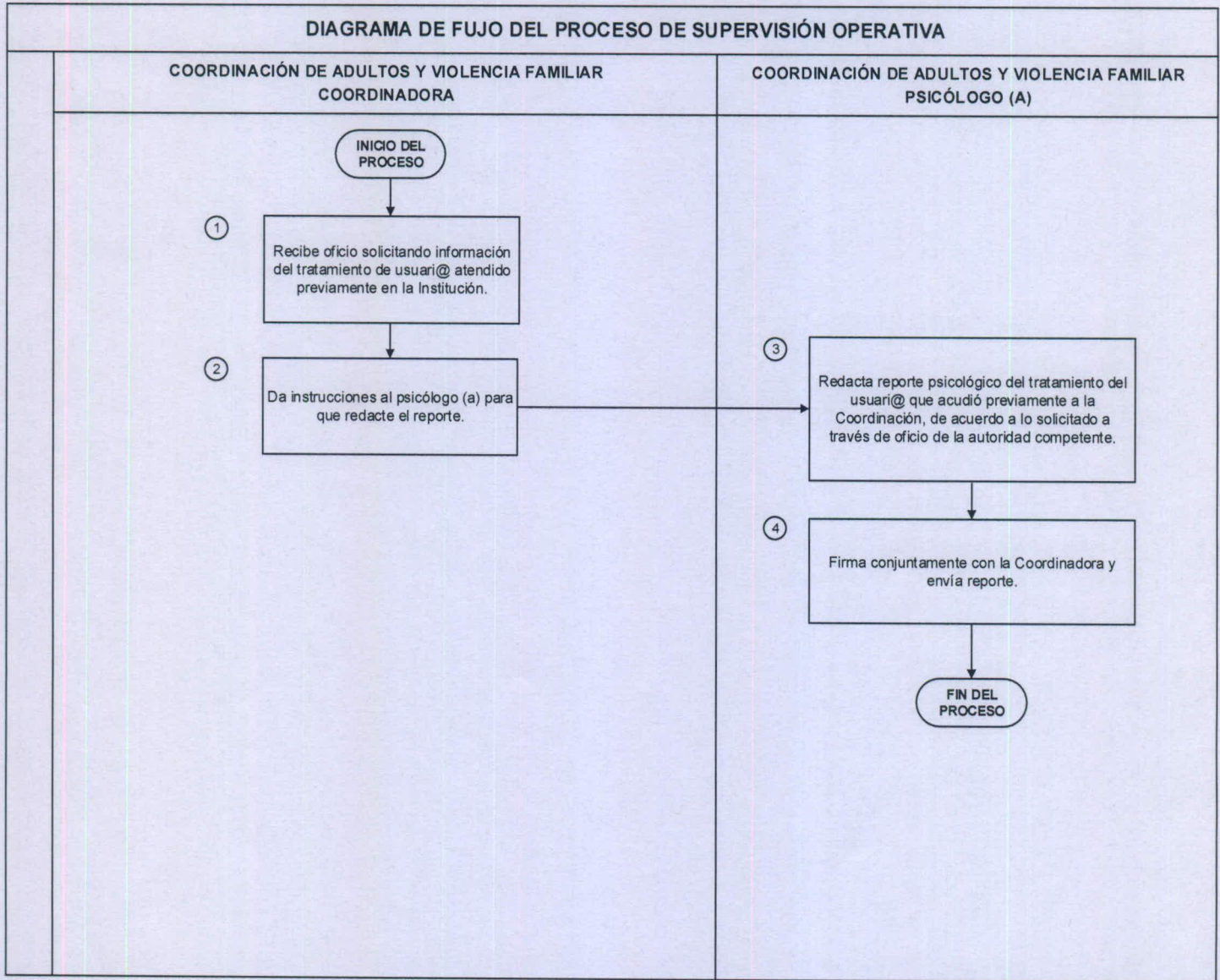
Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	30 de 79

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA



Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez
Coordinadora de Adultos y Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	31 de 79

5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-PROCESO-05-V1

ORIENTACIÓN Y GESTIÓN DE APOYOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR – Trabajadora Social

1. Orienta a los usuari@s.

“La trabajadora social orienta a usuarios sobre la importancia de la salud mental. Orienta para sensibilizar sobre la condición actual que presenta, y los beneficios de atenderse de manera oportuna, así como de apegarse al tratamiento indicado por los especialistas psicólogo y psiquiatra”.

“La orientación es de manera presencial en la Coordinación y para adaptar el servicio a nuestros usuarios por la contingencia COVID-19, ha sido necesario brindar el servicio vía telefónica y de manera virtual a través de video llamadas a al usuario(a) que así lo requiera”.

2. Contacta a usuari@s en sitio.

“Contacta a usuario en su domicilio o en cualquier espacio público que se requiera su intervención para obtener datos y conocer su situación”.

3. Elabora un diagnóstico social.

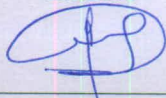
“Se realiza un diagnóstico social, identificando las necesidades que no han sido cubiertas o atendidas”.

4. Orienta a usuari@ en sitio.

“En base a la problemática detectada se determinan los aspectos con los que se trabajará, así como la manera de intervención de trabajo social”.

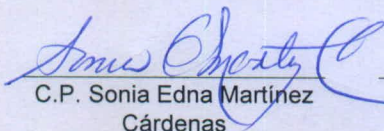
“La orientación se brinda al usuario, familiares y cuando es necesario a vecinos”.

Elaboró



Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



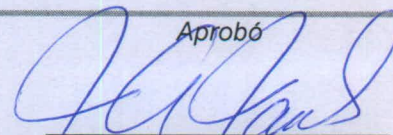
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdamez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	32 de 79

“Para que potencialicen sus recursos o los puedan gestionar”.

5. Gestiona apoyos.

“Trabajo social orienta para que el usuario pueda gestionar apoyos requeridos pudiendo ser de tipo asistencial a la Coordinación de Asistencia Social como: medicamentos, estudios de laboratorio, consultas médicas, cama de hospital, solicitud de servicio para traslado especializado”.

“Vinculación de casos a grupos de psi coeducación proporcionados por INGENIUM a familiares que puedan ser candidatos del programa “de Familia a Familia”.

“Apoyo para dignificación de su vivienda con enlaces municipales”.

“Apoyo para ingreso a guardería con CENDIS”.

“Vincular a Bolsa de Empleo a usuari@s en búsqueda de un trabajo”.

6. Contacta vía telefónica o de manera personal al responsable del programa o institución que apoyará, para dar referencia del caso.

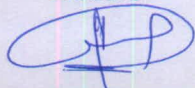
“Tratándose de casos de manera presencial, se le entrega Hoja de Canalización por escrito al usuari@ o a su familiar”.

7. Registra en expediente.

“Las acciones antes mencionadas quedan registradas en una nota de reporte en el expediente”.

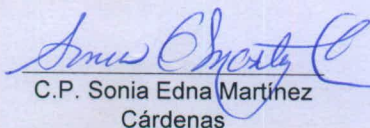
FIN DEL PROCESO.

Elaboró



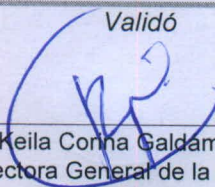
Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



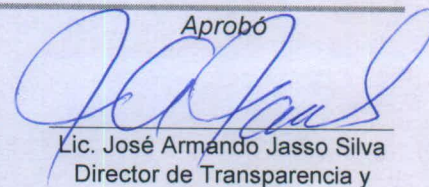
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Conna Galdamez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

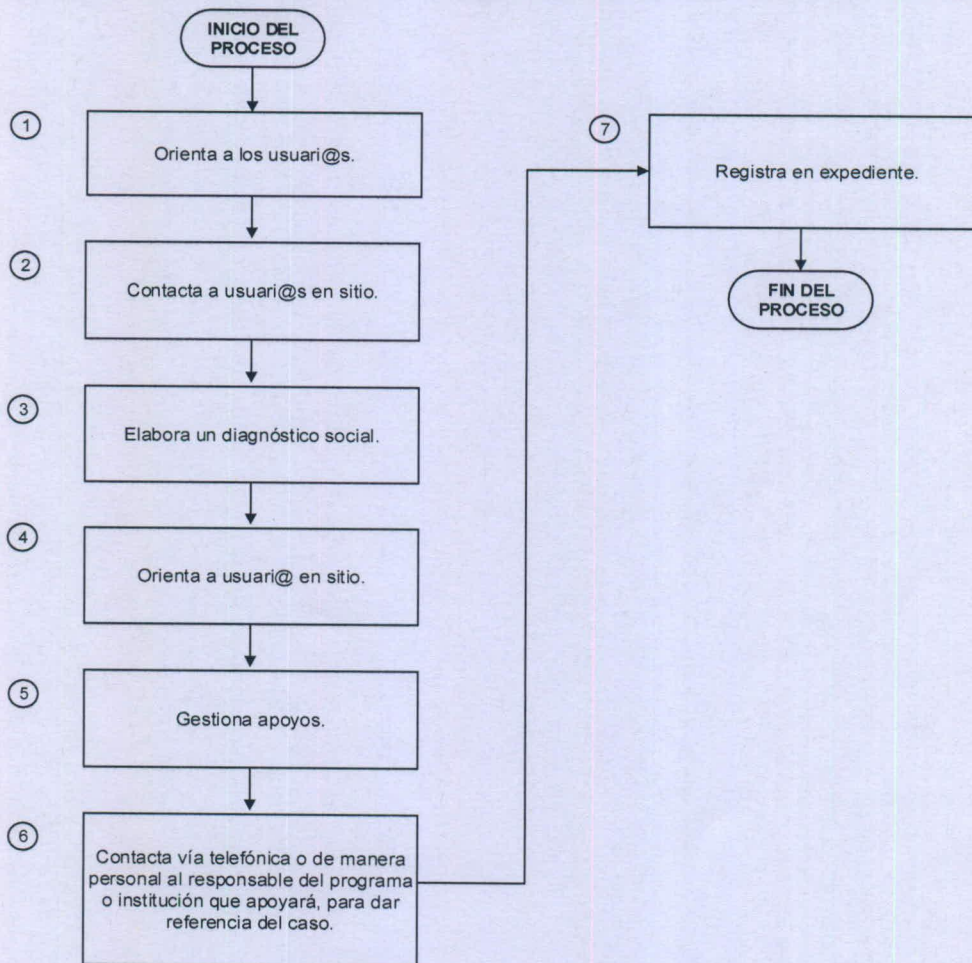
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	33 de 79

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO DE ORIENTACIÓN Y GESTIÓN DE APOYOS

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR
TRABAJADORA SOCIAL



Elaboró

[Signature]

Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez
Coordinadora de Adultos y Violencia Familiar

Revisó

[Signature]

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

[Signature]

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

[Signature]

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	34 de 79

5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-PROCESO-06-V1

VISITA DOMICILIARIA

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR – Trabajadora Social

1. Visita a usuari@s con trastorno psiquiátrico.

“La trabajadora social programa las visitas a realizar, delimitando el desarrollo de la misma, eligiendo el momento más adecuado para realizarla, avisando en ocasiones a usuarios con anticipación para conocer horarios, se preparan contenidos que serán tratados, se evalúan posibles riesgos que pudiera tener el profesional (por ejemplo se realizan visitas a usuarios con trastornos de salud mental con comportamientos agresivos o barrios marginales, cuando el riesgo sea elevado la visita se lleva a cabo en compañía de otra persona (ej. chofer, seguridad pública) para evitar accidentes o agresiones. La visita domiciliaria se realiza cuando es necesario en compañía del médico psiquiatra o la psicóloga como parte esencial de la evaluación del usuario”.

“La trabajadora social acuerda con el chofer para sectorizar el recorrido diario de visitas.

“La Coordinación cuenta con una Trabajadora Social para realizar las visitas domiciliarias. La visita domiciliaria tiene como objetivo principal conocer la situación en la que vive la persona para lo cual realiza entrevista en sitio y observación. Acude al domicilio de usuarios que presentan algún tipo de trastorno, en donde se obtiene la información de su situación, se valora riesgo, se orienta al servicio que sea necesario ya sea de manera inmediata a un tercer nivel de atención (hospital del sector salud o del cual sea derechohabiente el usuari@) o a valoración de interconsulta por psiquiatra de adscrito a la Coordinación, en el día y hora asignada para la consulta médica psiquiátrica.

“Realiza reporte de visita por escrito y se anexa a expediente”.

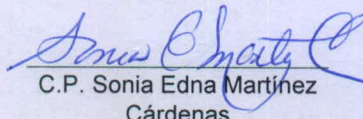
2. Brinda orientación y contención a familiares de usuari@s psiquiátricos.

Elaboró



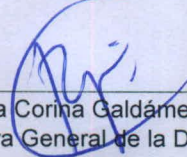
Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



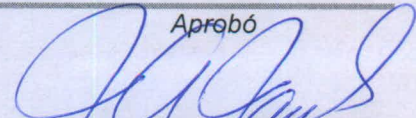
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	35 de 79

“La Trabajadora Social brinda orientación y contención en casos de crisis a los familiares de usuari@s para que sean una red de apoyo para que su atención sea oportuna y eficaz”.

3. Visita a usuari@s impedidos.

“La Trabajadora Social programa la visita domiciliaria, implementando las mismas medidas de valuación de riesgo, desarrollo de contenidos se fija horarios adecuados para la realización de la visita con familiares del usuari@ a visitar”.

Una vez en el domicilio la Trabajadora Social realiza entrevista y observación para conocer la situación de usuari@s que por su condición física no pueden acudir a tratamiento a la Coordinación, obteniendo información detallada de las condiciones tanto de su estado de salud, vivienda y detectando si existe red de apoyo familiar. Una vez detectado el tipo de necesidad y el servicio que requiere, la trabajadora social orienta a la familia y al usuari@ para que inicien las acciones correspondientes para favorecer la atención de salud del usuari@ y todo aquello que favorezca su bienestar”.

“La Trabajadora Social realiza reporte social escrito que queda en expediente de la Coordinación”.

“La Trabajadora Social de ser necesario vincula al usuari@ y su familia con los servicios que requiere”.

4. Realiza visita de seguimiento.

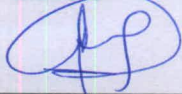
“La Trabajadora Social acude a domicilio con propósito de dar seguimiento a los casos que han sido atendidos en la Coordinación”.

“El seguimiento que realiza trabajo social es un proceso continuo de retroalimentación en el que se puede observar estados de avance en el usuario, así como también una oportunidad de poder contribuir al fortalecimiento del compromiso de la familia con la intervención profesional que reciben”.

“Realiza visita de seguimiento a los usuari@s que por algún motivo han dejado de acudir a su tratamiento en la Coordinación”.

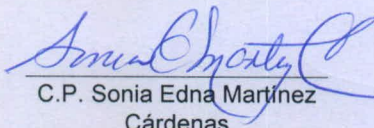
“Se realiza visita de seguimiento a casos captados como lo son: personas impedidas, con un trastorno de salud mental en situación vulnerable”.

Elaboró



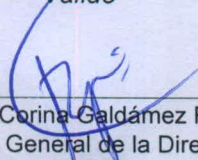
Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



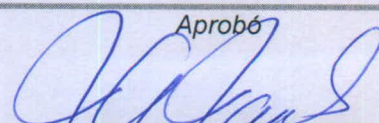
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR


Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	36 de 79

“Cuando el caso lo amerita realiza investigación vecinal que aporte información en beneficio de una mejor atención a la necesidad del usuario”.

5. Realiza registro de visita y lo anexa al expediente que obra en el archivo de la Coordinación, con el fin de retroalimentar el quehacer profesional del equipo de psicología y psiquiatría.

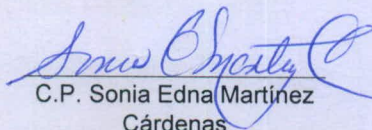
FIN DEL PROCESO.

Elaboró



Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



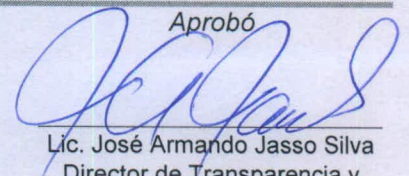
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó

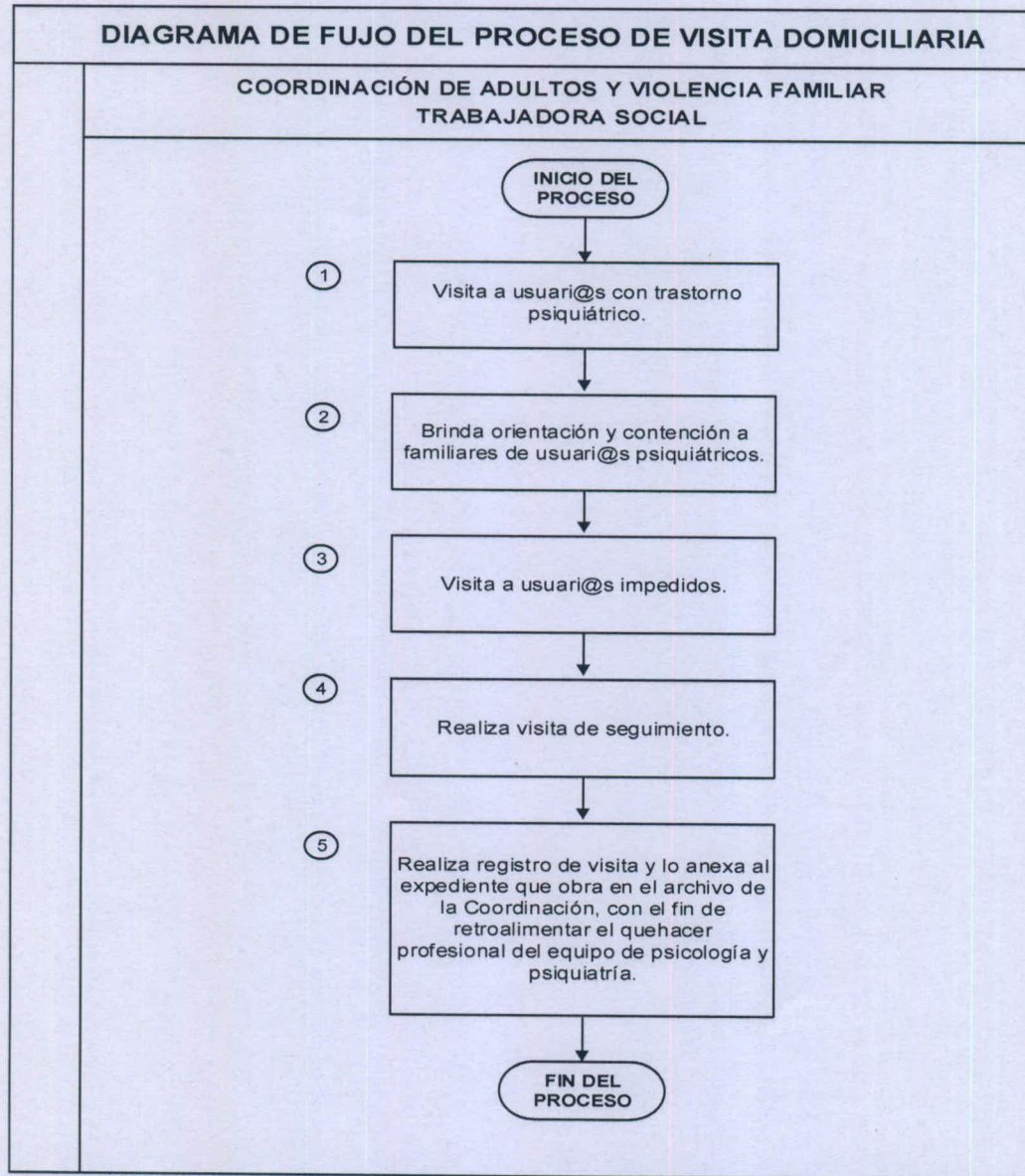


Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	37 de 79

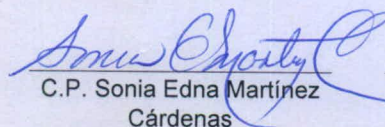


Elaboró



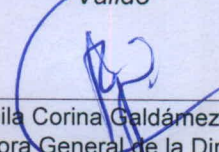
Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez
 Coordinadora de Adultos y Violencia Familiar

Revisó



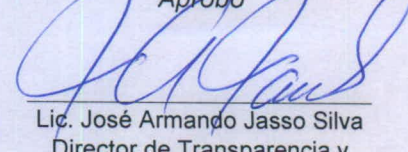
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
 Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
 Directora General de la Dirección para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
 Director de Transparencia y Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	38 de 79

5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-PROCESO-07-V1

ACOMPAÑAMIENTO EN TRASLADO

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR – Trabajadora Social

1. Brinda apoyo a reportes realizados por la Secretaría de Seguridad Pública, Jueces Cívicos, Reportes del CIAC, UEP (Unidad Especializadas de Protección), Asistencia Social, Enlaces Comunitarios, etc.

“El usuari@ puede ser trasladado a valoración psiquiátrica a un hospital en acompañamiento de su familiar y que no se encuentre en un estado de agitación grave en vehículo del DIF”.

“El usuari@ puede ser trasladado a la Procuraduría de Personas con Discapacidad en los casos en que internamente se haya hecho la pesquisa y no se ubique como beneficiario y/o de algún programa municipal se da vista a dicha Procuraduría por medio de oficio y/o se remite el caso para su intervención posterior a su evaluación psiquiátrica en Hospital cuando no es acompañado por un familiar. En estos casos se requiere el apoyo del traslado por parte de Seguridad Pública”.

“En algunos casos en donde el usuari@ con trastorno psiquiátrico se encuentra en un estado de agitación severo (de riesgo para él o un tercero) se solicita el apoyo a la Coordinación de Asistencia Social para el servicio de traslado especializado sólo en los casos en que el usuari@ y/o familiar se encuentren en condición socioeconómica vulnerable extrema”.

“En el caso de CIAC Centro Integral de Atención Ciudadana y UEP Unidad Especializada de Protección que cuentan con una plataforma por medio de la cual nos informan de los reportes de los usuari@s. Y una vez que se les entrevista y detecta la necesidad son derivados al servicio que requieren. Canalizando si requieren ser atendidos por otra instancia municipal o institución externa. Posteriormente se retroalimenta la plataforma de CIAC o UEP registrando la información del proceso realizado en la Coordinación”.

Elaboró



Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



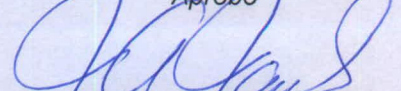
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	39 de 79

2. Realiza el registro del traslado y lo anexa al expediente en la Coordinación.
3. Identifica Red de Apoyo Familiar.

“La trabajadora social investiga red de apoyo familiar ya que es imprescindible en el proceso de atención y recuperación del usuari@”.

FIN DEL PROCESO.

Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

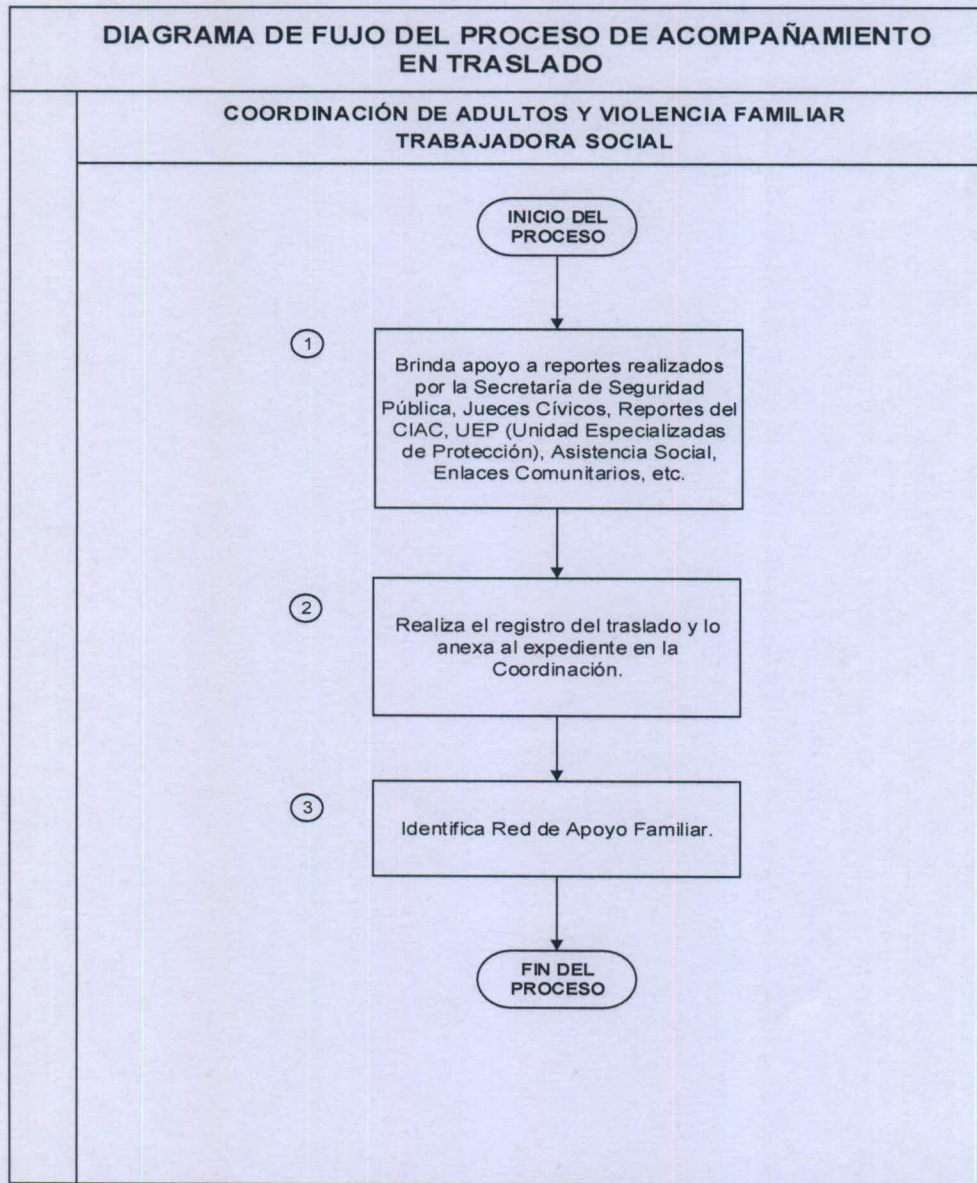
Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	40 de 79



Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez
Coordinadora de Adultos y Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	41 de 79

5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-PROCESO-08-V1

REPORTE A INSTANCIAS LEGALES

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR – Trabajadora Social

1. Recibe casos de posible vulneración a los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, Adulto Mayor o Persona con Discapacidad.

“La trabajadora social es informada por el personal del equipo multidisciplinario de algún caso”.

2. Reúne información necesaria para elaborar reporte.
3. Registra la información en Diario de Campo y la comparte con el equipo de la Coordinación, quien supervisa dicha información.
4. Realiza reporte y lo prepara para remitir a la Instancia Estatal o Municipal correspondiente (Defensoría Municipal/SIPINNA, Coordinación de Adulto Mayor, Coordinación Asistencia Social), para su atención y evaluación de acuerdo a sus atribuciones y competencias.

“El reporte enviado a las instancias correspondientes puede ser: Vía telefónica, por oficio y/o correo electrónico”.

“El reporte realizado los firma la trabajadora social y/o el personal que haya intervenido en el caso”.

5. Entrega reporte a la Instancia Municipal correspondiente o en su caso a alguna Instancia Estatal.

“La trabajadora social cuando entrega reporte escrito/oficio a instancia (Municipal o Estatal) para recabar firma de recibido, se anexa copia que se guarda en expediente”.

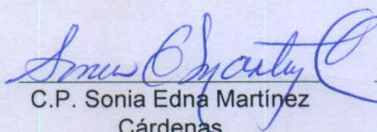
6. Brinda seguimiento a casos referidos a Instancias Estatales o Municipales.

Elaboró



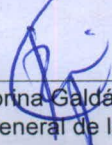
Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



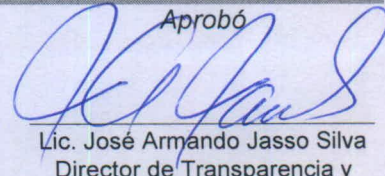
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	42 de 79

“A través de llamadas telefónicas se da seguimiento a los casos referidos a las instancias legales como:

- ***La Defensoría Municipal de Niños, Niñas y Adolescentes en San Pedro.***
- ***Coordinación de Adulto Mayor Municipal.***
- ***La Procuraduría de las Personas con Discapacidad”.***

FIN DEL PROCESO.

Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

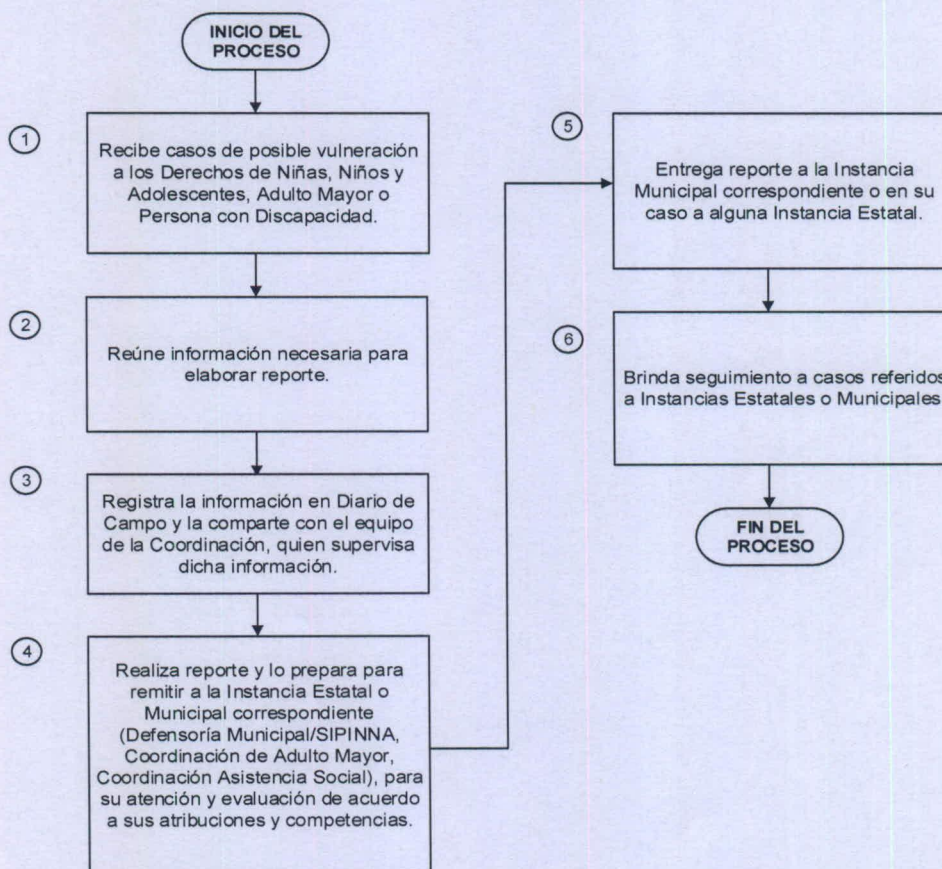
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	43 de 79

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO REPORTE A INSTANCIAS LEGALES

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR
TRABAJADORA SOCIAL



Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez
Coordinadora de Adultos y Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	44 de 79

5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-PROCESO-09-V1

CONSULTA MÉDICA PSIQUIÁTRICA

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR – Psiquiatra

1. Realizar evaluación psiquiátrica para determinar el diagnóstico.

“El psiquiatra realiza evaluación clínica psiquiátrica para determinar el diagnóstico, niveles de riesgo y funcionalidad, en la mayoría de los casos la evaluación se hace de manera presencial sin embargo en personas con impedimentos físicos o por causa de la cuarentena asociada a la pandemia por COVID-19 la evaluación diagnóstica se puede hacer por medios electrónicos o videoconferencia”.

2. Define plan de tratamiento.

“El psiquiatra establece si el usuario requiere tratamiento psicológico, farmacológico o una combinación de ambas modalidades, y de ser necesario gestiona el enlace a una intervención psicológica. En la modalidad de tratamiento a distancia por medios electrónicos se cita al paciente o un familiar responsable a que recoja sus recetas el siguiente día hábil en la Coordinación de Adulto y Violencia Familiar adscrita al DIF San Pedro”.

3. Elabora receta médica, en casos necesarios.

“El psiquiatra elabora la receta con el medicamento y dosis indicada y se la entrega el usuario o familiar o responsable o tutor sólo de manera presencial”.

4. Otorga cita subsecuente.

“Una vez acordada la necesidad se seguimiento, el psiquiatra otorga cita posterior al paciente consultado para ver su evolución y respuesta al tratamiento”.

5. Realiza nota médica correspondiente.

Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	45 de 79

"El psiquiatra hace las anotaciones pertinentes del caso y de las consideraciones terapéuticas, para referencia de futuras consultas y registro de su evaluación".

FIN DEL PROCESO.

Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Kella Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

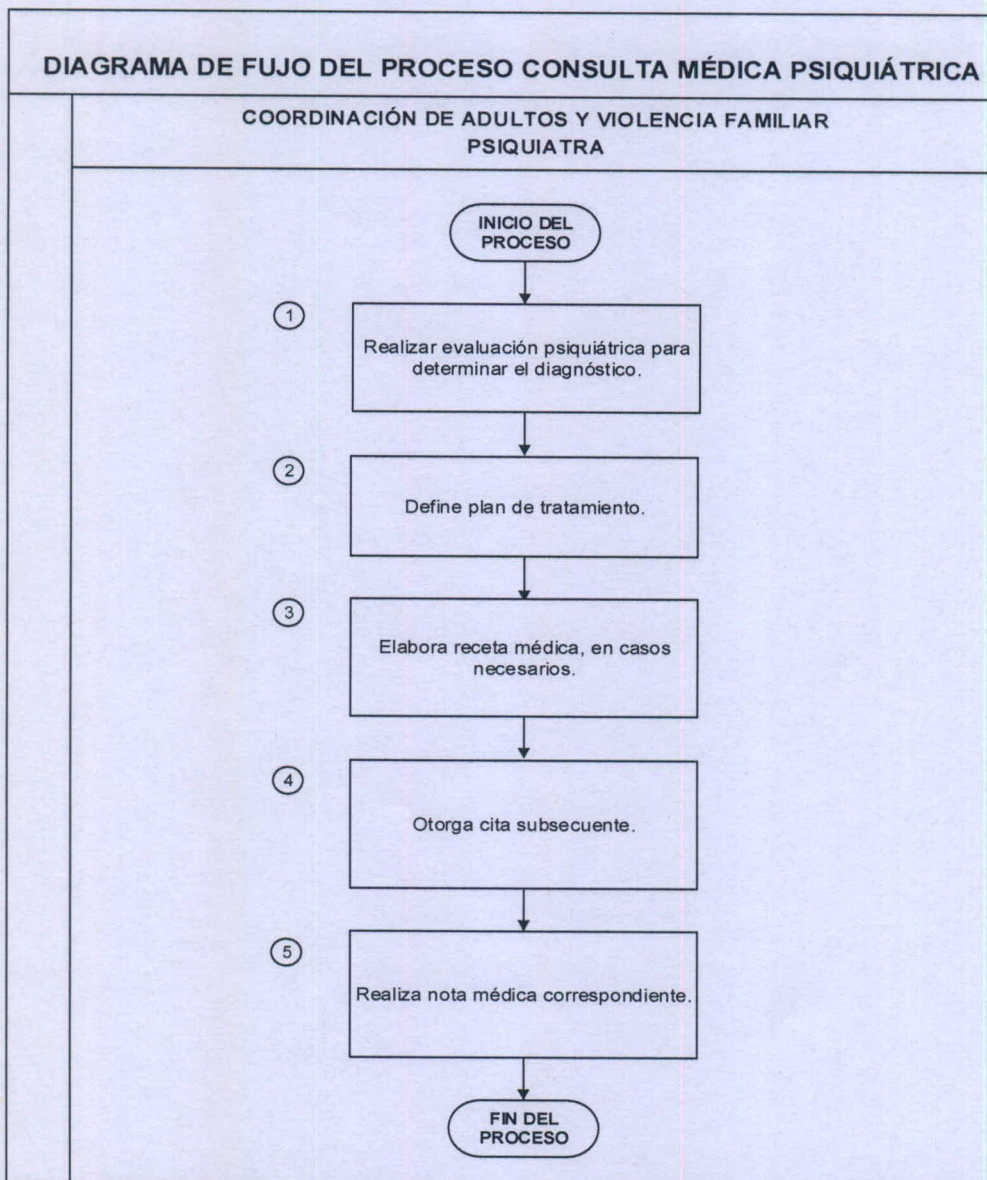
Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	46 de 79



Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez
Coordinadora de Adultos y Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	47 de 79

5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-PROCESO-10-V1

CUOTAS DE RECUPERACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR – Secretaria

1. Realiza cobro de la cuota de recuperación al usuari@.

“La Secretaria cobra en efectivo la cuota de recuperación al usuari@ que acuden a atención psicológica y consulta médica psiquiátrica de manera presencial, dicha cuota se establece desde la preconsulta”.

2. Entrega recibo de la cuota de recuperación.

“La Secretaria entrega al usuari@ recibo provisional foliado que nos asigna tesorería municipal donde consta el pago de la cuota de recuperación con el nombre del mismo, fecha y nombre del especialista que le atendió, (empleado del municipio) servicio brindado y la cantidad a pagar”.

3. Firma tarjeta de citas.

“La Secretaria firma la tarjeta de citas esto aplica en los casos cuando se brinda el servicio de manera presencial; en donde indica que el usuario realiza su pago de cuota correspondiente, anotando también fecha y hora de siguiente consulta y se le entrega al usuari@”.

4. Realiza corte semanal.

“La Secretaria hace el corte semanal de pagos realizados por usuari@s”.

5. Llena Formato de Control Interno con los datos necesarios para el ingreso de las cuotas a la Dirección de Ingresos adscrita a la Secretaría de Finanzas y Tesorería.

Elaboró



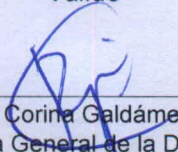
Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



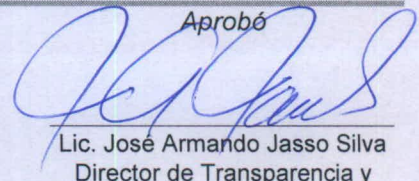
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

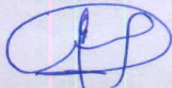
Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	48 de 79

6. Realiza ingreso del importe por concepto de cuotas de recuperación en la Dirección de Ingresos.

“La Secretaria ingresa al departamento de tesorería municipal las cuotas percibidas de usuarios (en una media semanal entre \$500 y \$900) y resguarda comprobante de dichos ingresos.

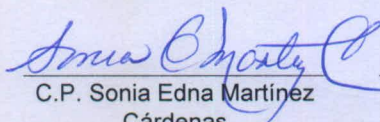
FIN DEL PROCESO.

Elaboró



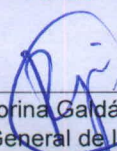
Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



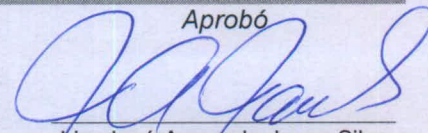
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Gardámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San Pedro Garza García

GOBIERNO MUNICIPAL

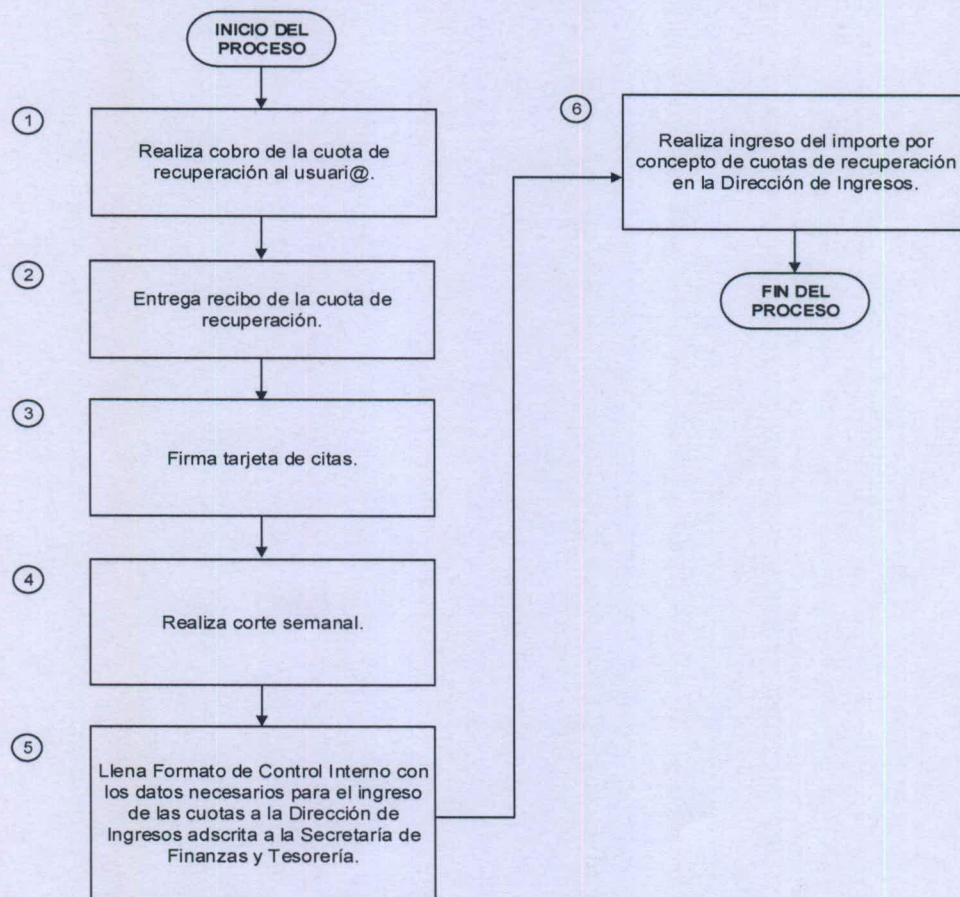
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	49 de 79

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO CUOTA DE RECUPERACIÓN

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR
SECRETARÍA



Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	50 de 79

5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-PROCESO-11-V1

ACCIONES PREVENTIVAS NIÑ@s Y ADULTOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR – Orientador Familiar

1. Diseña y elabora el material para plática, curso o taller.

“El orientador familiar desarrolla material didáctico como apoyo al tema a exponer, así como el equipo digital necesario para esta exposición”.

2. Programa la reunión y fechas para impartir pláticas.

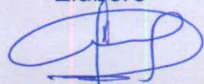
“Debido a la contingencia, y a que las escuelas y los espacios públicos municipales no están trabajando de manera presencial, a través de llamadas telefónicas y/o correos electrónicos, nos ponemos en contacto con directores de escuelas, encargados de centros comunitarios y espacios públicos; así como también nos vinculamos con otras instancias municipales (Defensoría/Sipinna, Centros Mover, Estancias) para programar reuniones en línea o de manera virtual y así continuar atendiendo a la población foco que son los niñ@s y padres de familia”.

“En estas reuniones se definen fechas, horarios, temas de las pláticas y plataforma en la cual se llevará a cabo la plática (videollamada de whatsapp, plataforma Google Meet o Zoom)”.

“Los temas centrales son la Prevención de la Violencia Familiar, Prevención del abuso sexual infantil, Promoción de la Salud Mental y un taller de “Desarrollo de Habilidades parentales” (en los casos de usuari@s referidos por la Defensoría para Taller de Habilidades Parentales como requisito en su proceso se envía la lista de asistencia a esta instancia para el cumplimiento de dicho requisito) se requieren de cinco sesiones consecutivas para este Taller”.

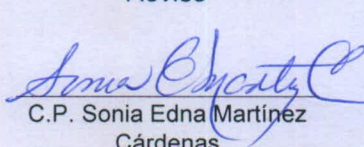
3. Realiza la exposición del Tema a la Audiencia.

Elaboró



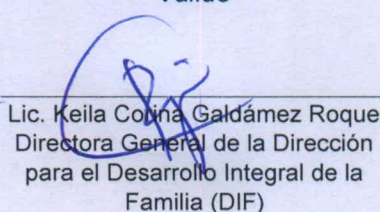
Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



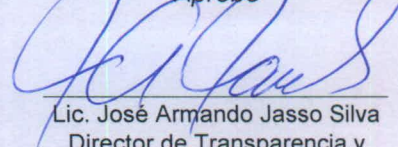
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	51 de 79

“Una vez llegada la fecha acordada, el orientador familiar expone el tema con adultos, padres de familia o niñ@s según sea el caso. En el área de prevención de la Coordinación se cuenta con dos personas que imparten las pláticas, una orientadora familiar (con Adultos) y un psicólogo (con los niñ@s). El orientador familiar interactúa con los asistentes sobre dudas y preguntas, si hace detección de un caso que requiera recibir atención vincula el servicio para su atención a la Coordinación. Al terminar la plática se les invita a participar en las siguientes pláticas programadas. En cada reunión se toman fotos de la pantalla como evidencia”.

4. Detecta e identifica casos.

“A través de la prevención se pueden identificar casos de vulneración de derechos de niñ@s, adolescentes, adultos mayores, mujeres u otros grupos vulnerables o necesidad de atención en salud mental por lo que el departamento de prevención lleva a cabo la captación y canalización adecuada del caso a la instancia municipal, estatal correspondiente”.

“En el caso que algún directivo o maestro detecte y reporte alguna vulneración de derechos hacia un niñ@ (en el caso de que las escuelas reinicien de manera presencial) se informa y pide al director de la escuela que notifique a la Defensoría Municipal del Sistema de Protección de Niñ@s y Adolescentes para su atención ya sea por oficio con la información que se tenga o a través de llamada telefónica. Como parte del Protocolo de la Coordinación de Adulto y Violencia Familiar, el caso se comunica a la Trabajadora Social de nuestra Coordinación para que realice el reporte correspondiente a las instancias legales encargadas de atender el caso”.

5. Canaliza en caso a la Instancia Municipal o Estatal correspondiente.

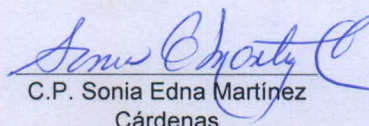
FIN DEL PROCESO.

Elaboró



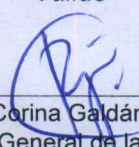
Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



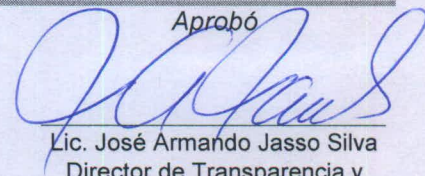
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



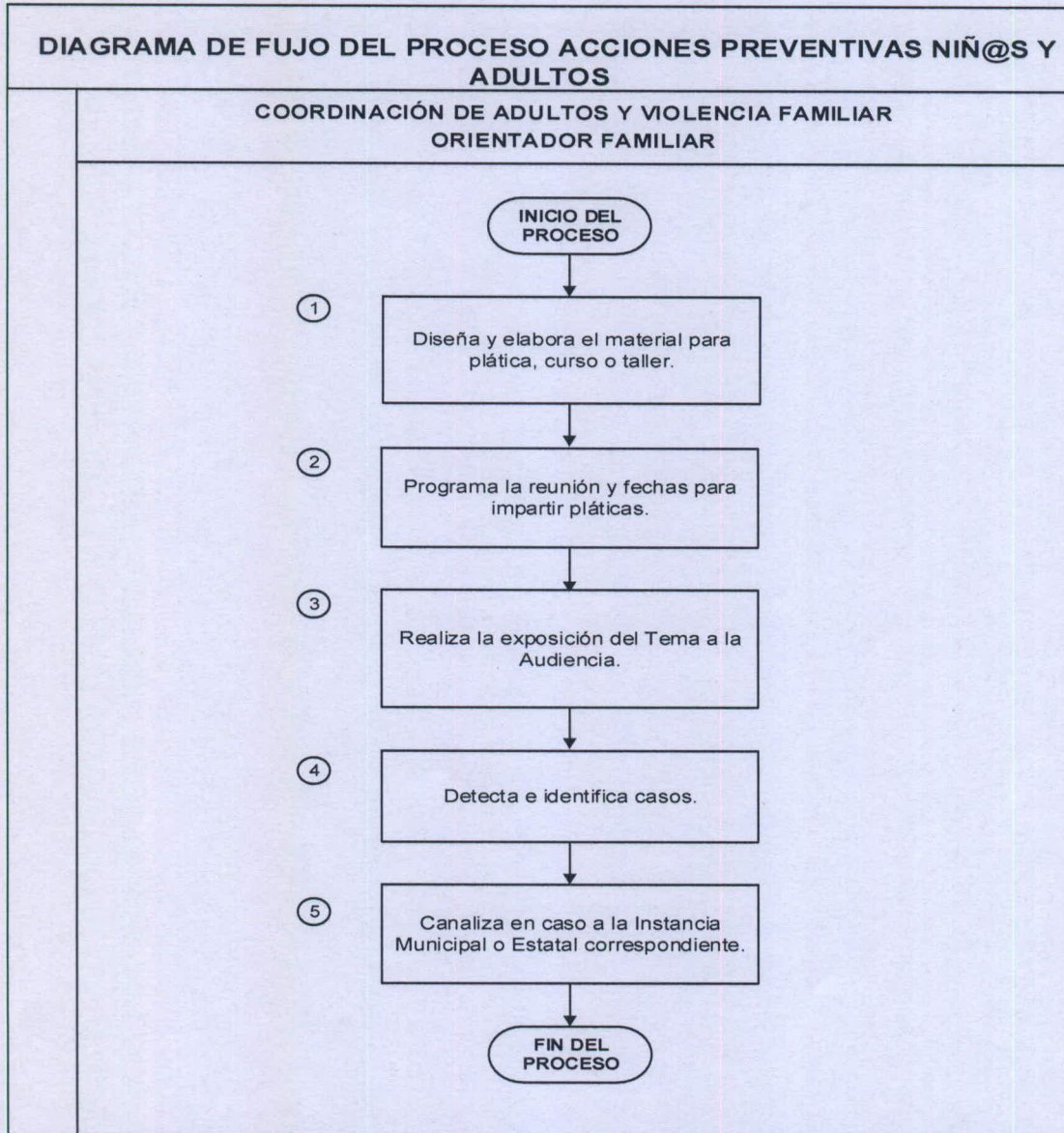
San Pedro Garza García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	52 de 79



Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	53 de 79

5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-PROCESO-12-V1

INFORME MENSUAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR – Secretaria

1. Solicita información para elaborar el reporte mensual.

“La secretaria solicita a las psicólogas, trabajadora social, psiquiatra y orientadora la información de cada una de sus áreas para la realización del reporte mensual”.

2. Captura información de los servicios brindados.

“La Secretaria captura información de los servicios brindados por las áreas preventivas las cuales son número de pláticas brindadas, número de personas beneficiadas niños y adultos, y nombre de escuelas y remediales son todos los servicios brindados tanto en usuarios que acuden por primera vez y consultas en psicología, psiquiatría, familia, habilidades parentales ya sea individuales o taller, orientaciones ya sean en la Coordinación o en sitio; así como canalizaciones hacia otras instituciones”.

3. Elabora el reporte mensual.

“La Secretaria realiza reporte mensual y lo entrega a la coordinadora para que ella a su vez con esa información haga el llenado en formatos de indicadores correspondientes a la Coordinación”.

4. Etiqueta debidamente el archivo correspondiente al reporte mensual.

“La Secretaria en su equipo de cómputo tiene en escritorio carpetas etiquetadas con el nombre de informes mensuales por año en donde queda la información en archivo”.

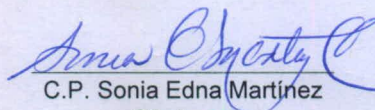
5. Resguarda el archivo del reporte mensual.

Elaboró



Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



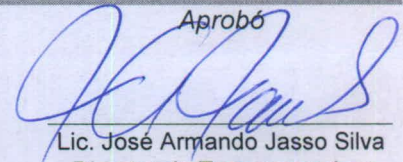
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Kella Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	54 de 79

“La Secretaria imprime el reporte mensual quedando bajo su resguardo en carpeta de informes mensuales en archivero en área de recepción”.

FIN DEL PROCESO.

Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

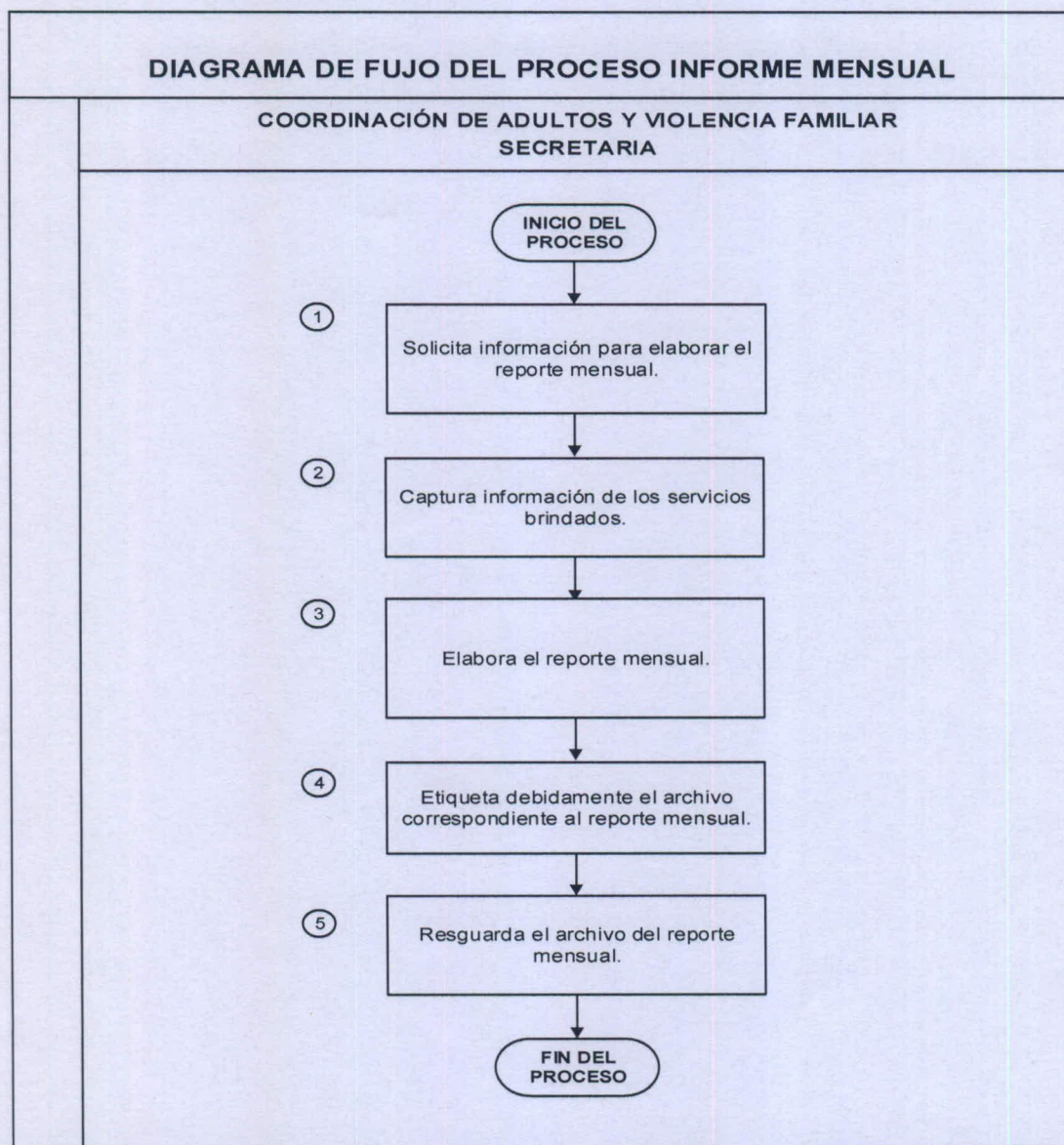
Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

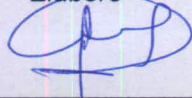
**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)**

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	55 de 79

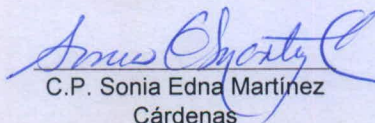


Elaboró



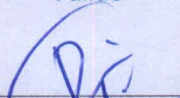
Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez
Coordinadora de Adultos y Violencia Familiar

Revisó



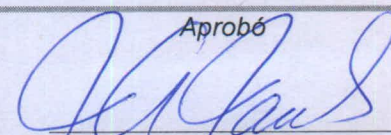
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	56 de 79

IX. ANEXOS

Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Cotina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	57 de 79

5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-

FORMATO-01-V1

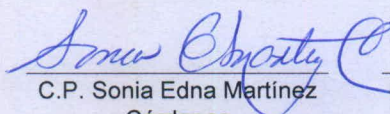
“HOJA DE PRECONSULTA”

Elaboró



Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



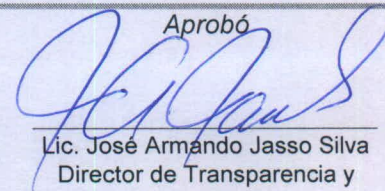
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	58 de 79

FECHA

___/___/___

No. Expediente:

Cuota:

1.- DATOS GENERALES

Nombre: _____ Sexo: _____ Edad: _____

Fecha de Nacimiento: _____ Lugar de Nacimiento: _____

Estado Civil: _____ Situación Actual: _____ Reingreso: _____

Domicilio actual: _____

Calle _____ No. _____ Colonia _____ Municipio _____

Escolaridad: _____ Ocupación: _____ Teléfono: _____

INE _____ y/o CURP _____

Quién proporciona la información: _____ Parentesco con el usuario: _____

Datos del lugar donde labora o estudia

Nombre de la Empresa y/o escuela: _____

Dirección: _____ Teléfono: _____

Referido por:

Institución: _____ Plática de Prevención: _____

Paciente anterior: _____ Familiar o conocido: _____

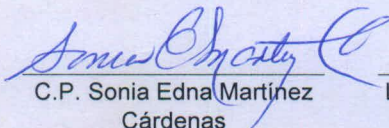
Iniciativa Propia: _____

Elaboró



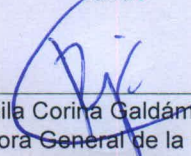
Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



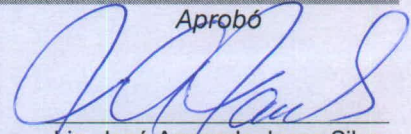
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	59 de 79

Datos Familiares

Nombre de las personas que viven en el domicilio	Edad	Sexo	Ocupación	Parentesco

II.- HISTORIAL MEDICO

Enfermedad: _____ Tx. Médico: _____

Fármaco: _____ Fecha de Inicio: _____

Discapacidad Física: _____ Adicciones Sí _____ No _____

Adicción	Cantidad	Frecuencia
Tabaco	_____	_____
Alcohol	_____	_____
Drogas	_____	_____

Cuenta con servicio médico: Sí _____ No _____ De que tipo: _____

En Caso de Emergencia:

Nombre	Edad	Sexo	Parentesco	Domicilio	Teléfono

Instituciones del Municipio en las que ha solicitado ayuda: _____

Tipos de apoyo recibidos: _____

Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Gadamez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	60 de 79

III.- MOTIVO DE CONSULTA:

IV.- RASGOS FISICOS Y EVALUACION MENTAL

1.- APARIENCIA GENERAL

2.- COMPORTAMIENTO

3.- MOLESTIA PRINCIPAL

4.- ATENCION

5.- ORIENTACION

Espacio: _____

Tiempo: _____

Persona: _____

Situación: _____

Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San Pedro Garza García

GOBIERNO MUNICIPAL

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)**

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	61 de 79

6.- ESTADO DE ÁNIMO

Adecuado	Apático	Confuso
Eufórico	Ansioso	Irritable
Depresivo	Temeroso	Plano
Alerta	Angustiado	

7.- LENGUAJE

Formal	Confuso	Volumen: alto / bajo
Normal	Tartamudez	Solo responde
Lento/pausado	Susurro	Mutismo
Espontaneo	Ecolalia	Verborreico
Grito	Silencio	Otro

8.- ACTITUDES Y TENDENCIAS

9.- MEMORIA

10.- SOCIABILIDAD

11.- COMPRENSIÓN DE LA ENFERMEDAD

V.- GENOGRAMA

Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)**

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	62 de 79

VI.- CRISIS FAMILIARES:

Normativa:

Matrimonio Nacimiento de un hijo Ingreso a la escuela
Crisis de la adolescencia Salida de los hijos de casa Jubilación
Vejez Muerte

No Normativa:

Embarazo no deseado Aborto Muerte prematura Violencia de género
Separación Enfermedad Accidente Incapacidad
Migración Violencia Organizada Cambio económico Catástrofe externa

VII.- ESTUDIO SOCIOECONÓMICO:

¿Tiene trabajo remunerado? ¿Quién mantiene el hogar? ¿Ingresos?

Gastos fijos:

Dependientes económicos:

VIII.- SERVICIO INTERNO:

Psicología: Familia: Pareja: Taller: Psiquiatría:

IX.- CANALIZACIÓN:

Institución:

Formato de canalización entregada al usuario: sí _____ No _____

Formato de contra referencia regresado a CAP por usuario: sí _____ No _____

X.- PERSONAL DE CAP QUE REALIZA LA PRECONSULTA:

Nombre:

Puesto:

Firma:

Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	63 de 79

5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-
FORMATO-02-V1
“TARJETA DE CITAS”

Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	64 de 79

ANVERSO

Ayúdanos a servirte mejor cumpliendo
con las siguientes indicaciones:



Instructivo

Teléfonos

81 82425018

1. Sé puntual.
2. Presenta esta tarjeta de citas en cada ocasión que asistas al CAP.
3. Al terminar tu sesión pasa nuevamente a la recepción para que te anoten en tu tarjeta la fecha de tu próxima cita; y realiza tu pago de cuota.
4. Las citas a las que no asistas se cobrarán.
5. Tres faltas consecutivas sin notificación serán motivo de baja.

Tarjeta de citas

Nombre: _____

No. Expediente: _____

Atendió: _____

Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdamez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	66 de 79

5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-
FORMATO-03-V1
“HOJA DE CANALIZACIÓN”

Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)**

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	67 de 79



CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA
Corregidora s/n Esq. Plan del Río Col. Lucio Blanco 2do. Sector.
Tels. 81 82425018
CANALIZACIÓN



INSTITUCION _____

FECHA: _____

PRESENTE.-

Por este conducto canalizo a Usted(es) al C. _____

Con domicilio en _____

Quien solicita _____

Por no contar con los recursos económicos suficientes, solicitamos su valiosa colaboración.
En espera de su atención a este caso, estamos a sus órdenes para cualquier aclaración.

FIRMA

Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	68 de 79

5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-
FORMATO-04-V1
“REGISTRO DE SERVICIOS DE
ATENCIÓN”

Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	70 de 79

5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-
FORMATO-05-V1

“REPORTE MENSUAL DE ACTIVIDADES”

Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San Pedro Garza García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	71 de 79



Clave de servicio					
1.- Preconsulta	4. H. Parentales	7. Traslados Apoyo			
2.- Psicología	5. Familia	8. Orientación			
3. Psiquiatría	6.- Visitas Domicilio	9. Canalización			

Exp	Nombre	Control de pacientes																																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Total				
1																																					
2																																					
3																																					
4																																					
5																																					
6																																					
7																																					
8																																					
9																																					
10																																					
11																																					
12																																					
13																																					
14																																					
15																																					
16																																					
17																																					
18																																					
19																																					
20																																					
21																																					
22																																					
23																																					
24																																					
25																																					
26																																					
27																																					
28																																					
29																																					
30																																					
31																																					
32																																					
33																																					
34																																					
35																																					
36																																					
37																																					

Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	72 de 79

5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-
FORMATO-06-V1
“FORMATO DE CONSENTIMIENTO
INFORMADO”

Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	73 de 79

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR
DIF SAN PEDRO
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ manifiesto que me ha sido informado por parte del personal del CAP; de Salud Mental de DIF San Pedro, los lineamientos para mi atención psicológica:

1. La Intervención psicológica en este centro tiene como finalidad la promoción y búsqueda de la salud mental en un proceso colaborativo.
2. Es de mi conocimiento que durante la intervención pueda enfrentar aspectos emocionales dolorosos.
3. Es responsabilidad del terapeuta ofrecerme el tratamiento psicológico que más se adecue a mis necesidades, basado en evidencia científica.
4. Se me informa que la efectividad del tratamiento está sujeta a seguir las recomendaciones hechas por el terapeuta.
5. La información personal de mi tratamiento será resguardada con absoluta confidencialidad, con excepción en los casos en los que mi integridad física o emocional se vea en riesgo o de algún miembro de mi familia o comunidad o por mandato de un juez.
6. Si fuera necesario el terapeuta de este centro me canalizará a una interconsulta o apoyo con algún otro profesional interno o externo a este centro.
7. Se me informa que la terapia psicológica se llevará a cabo durante alrededor de 4 a 8 sesiones con una duración de 45 minutos en una frecuencia semanal, en caso de no poder acudir a la sesión es mi responsabilidad informar al centro y reprogramar mi siguiente cita. En caso de dos faltas sin aviso de mi parte mi tratamiento será dado de Baja y en caso de requerir apoyo nuevamente esté estará sujeto a disponibilidad de acuerdo a la lista de espera del Centro.

Fecha: _____ Firma del Usuario: _____

Nombre del Terapeuta: _____ Firma: _____

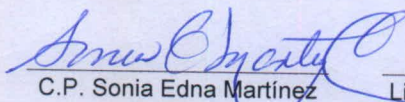
Firma de padre, madre o tutor en caso de menor de edad: _____

Elaboró



Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



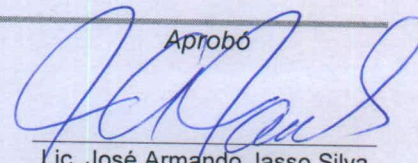
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Gardámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	74 de 79

5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-

FORMATO-07-V1

“FORMATO INGRESO A TESORERÍA”

Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Galdamez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	76 de 79

5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-

FORMATO-08-V1

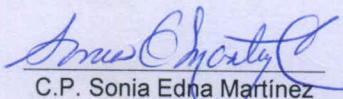
“AVISO DE PRIVACIDAD”

Elaboró



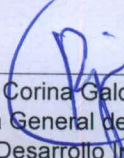
Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



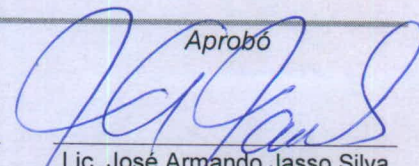
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	77 de 79

AVISO DE PRIVACIDAD

COORDINACIÓN ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Con fundamento en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de sujetos Obligados hacemos de su conocimiento que el municipio de San Pedro Garza García con domicilio en Juárez y Libertad s/n Centro de San Pedro Garza García, N.L. C.P 66200, es responsable del tratamiento que se les dé a sus datos personales, los que serán incorporados a un sistema de Protección de Datos Personales del Sujeto Obligado en mención.

Su información personal será utilizada para las siguientes finalidades:

Darle seguimiento a la solicitud de atención en temas relacionados con salud mental (atención psicológica, atención psiquiátrica y gestiones de apoyos sociales) integrar un expediente clínico, con datos de contacto para otorgar citas de tratamiento.

Para el cumplimiento de dichas finalidades se requieren los siguientes:

Datos de Nivel Básico: Identificación. Nombre, Domicilio, Número de Teléfono Particular, Número de teléfono celular, Dirección de Correo Electrónico.

Datos de Nivel Medio: NA.

Datos de Nivel Sensible: Expediente Clínico relacionado con el historial de atención psicológica.

Se informa que usted tiene derecho de Acceder a sus datos personales que poseemos y a los detalles del tratamiento de los mismos a Rectificarlos en caso de ser inexactos o incompletos, a cancelarlos cuando considere que no se requieren para alguna de las finalidades señaladas en el presente aviso de privacidad, estén siendo utilizados para finalidades no consentidas o haya finalizado la relación contractual o servicio, o bien, oponerse al tratamiento de los mismos para fines específicos. Para ello, es necesario que envíe la solicitud en los términos que marca el Título Tercero, Capítulo II de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados a: **Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez**, Responsable de la Base de Datos Personales en mención, con domicilio oficial en Ave. Corregidora s/n esq. Plan del Río Col. Lucio Blanco 2do sector o bien, se comunique al teléfono oficial 8182425018 o al correo electrónico oficial monica.estrada@sanpedro.gob.mx el cual solicitamos confirme vía telefónica para garantizar su correcta recepción.

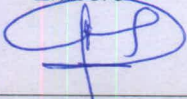
En todo momento usted puede revocar el consentimiento que nos ha otorgado para el tratamiento de sus datos personales, a fin de que dejemos de hacer uso de los mismos.

Domicilio de la Unidad de Transparencia: Independencia # 316, 4° Piso, Centro de San Pedro. C.P 66200, Tel: 8400-4439.

Cualquier modificación a este aviso de privacidad podrá consultarlo en el módulo de Transparencia, de la página www.sanpedro.gob.mx

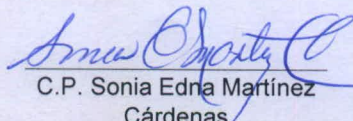
Fecha de última actualización: Noviembre /2020

Elaboró



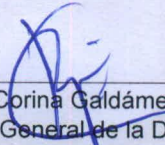
Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



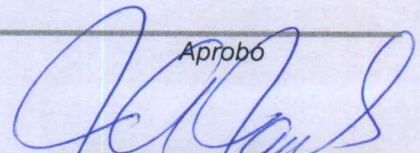
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Galdámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobo



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	78 de 79

5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-

FORMATO-09-V1

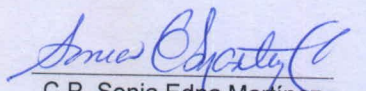
“FLUJOGRAMA GENERAL DE ATENCIÓN”

Elaboró



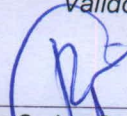
Lic. Mónica Angélica Estrada
Rodríguez
Coordinadora de Adultos y
Violencia Familiar

Revisó



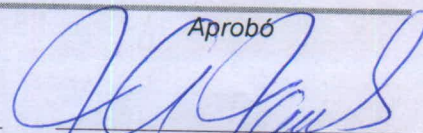
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Keila Corina Caldámez Roque
Directora General de la Dirección
para el Desarrollo Integral de la
Familia (DIF)

Aprobó

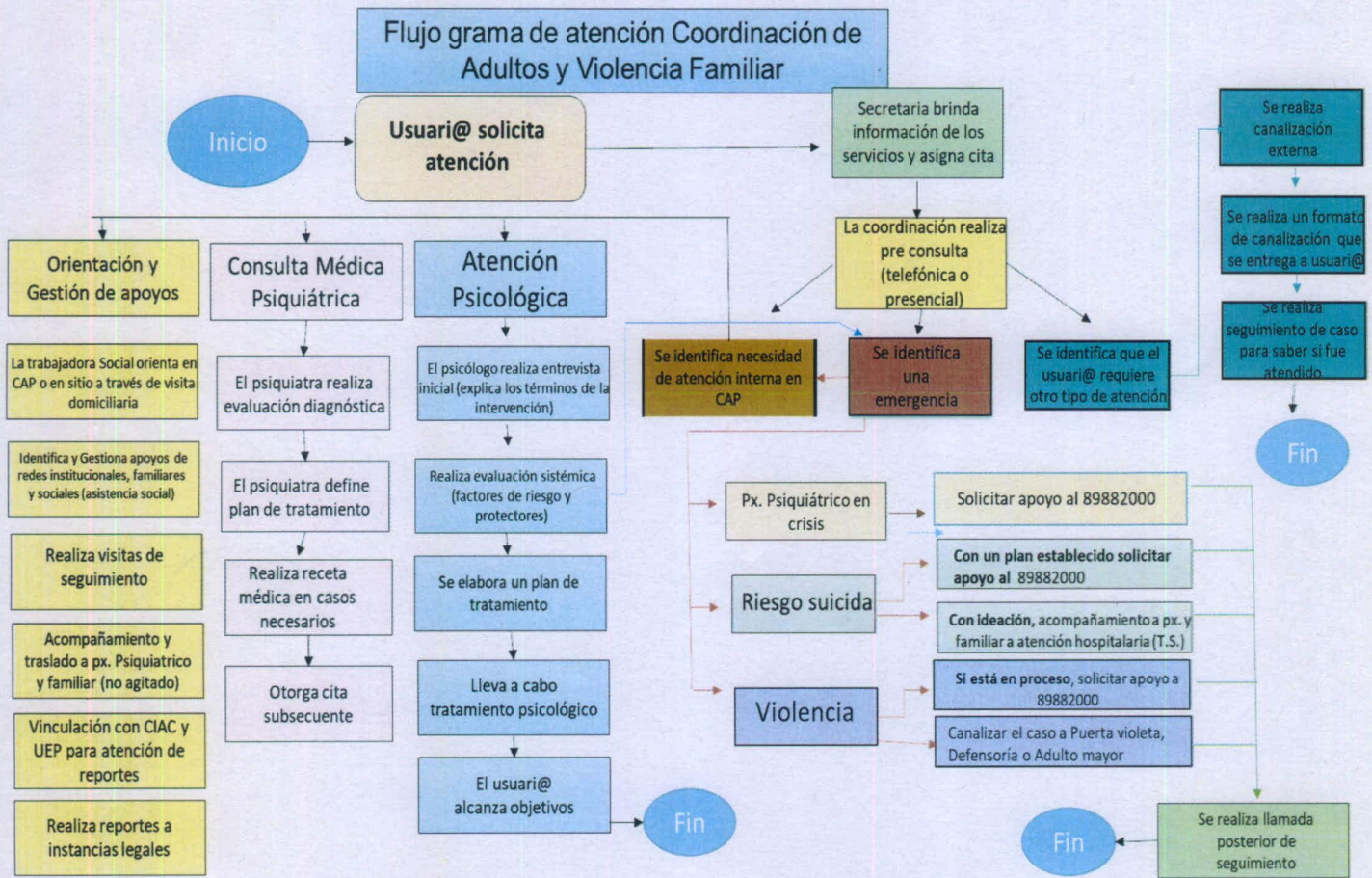


Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF)

COORDINACIÓN DE ADULTOS Y VIOLENCIA FAMILIAR

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5313-1304-DIF-CAVF-MPP-06-V1	10 de diciembre de 2020	Primera versión	79 de 79



Elaboró

Lic. Mónica Angélica Estrada Rodríguez
Coordinadora de Adultos y Violencia Familiar

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Keila Corina Gaidámez Roque
Directora General de la Dirección para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad