



Periódico Oficial

GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE NUEVO LEÓN



Monterrey, Nuevo León - Miércoles - 22 de Julio de 2026

NO BAJAMOS LA GUARDIA — 2026 —

Índice Sección Segunda



ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS

TOMO CLXIII
NÚMERO
99 II

Sumario



ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS.

▪ SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN.

REGLAS DE OPERACIÓN PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN
FAMILIAR.

3-63



Periódico Oficial
GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE NUEVO LEÓN





Programa Atención y Orientación Familiar

Reglas de Operación



EL GOBIERNO DEL
NUEVO
NUEVO LEÓN



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

Índice

1. Fundamentación y motivación jurídica	4
2. Definiciones y siglas	4
3. Presentación	6
4. Antecedentes	7
5. Objetivos	8
5.1 Generales	8
5.2 Específicos	8
6. Lineamientos Generales	9
6.1 Cobertura	9
6.2 Población o área de enfoque potencial	9
6.3 Población o área de enfoque objetivo	9
6.4 Población o área de enfoque atendida	9
6.5 Características de los beneficios o apoyos	9
6.5.1 Tipos	9
6.5.2 Montos	10
6.5.3 Frecuencia	10
6.5.4 Temporalidad	10
6.6 Beneficiarios	11
6.6.1 Criterios de Selección	11
6.6.1.1 Elegibilidad, requisitos y restricciones	11
6.6.1.2 Transparencia (métodos y procesos)	13
6.6.2 Derechos y obligaciones que se adquieren	13
6.6.3 Causas de incumplimiento, retención, suspensión y, en su caso, reducción en la entrega del beneficio o apoyo	15
7. Lineamientos Específicos	15
7.1 Coordinación Institucional	15
7.1.1 Instancia(s) Ejecutora(s)	16
7.1.2 Instancia(s) Normativa(s)	16
7.1.3 Instancia(s) de Control y Vigilancia	17
8. Mecanismos de Operación	17
8.1 Difusión	17
8.2 Promoción	17
8.3 Ejecución	18
8.3.1 Contraloría Social (participación social)	18
8.3.2 Acta de Entrega-Recepción	18
8.3.3 Operación y Mantenimiento	18
9. Informes programático-presupuestarios	28



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

9.1	Avances físico-financieros	28
9.2	Cierre de ejercicio	28
10.	Evaluaciones	29
10.1	Internas	29
10.2	Externas	29
11.	Indicadores de resultados	29
12.	Seguimiento, Control y Auditoría	30
12.1	Atribuciones	30
12.2	Objetivo	30
12.3	Resultados y Seguimiento	30
13.	Quejas y Denuncias	30
14.	Padrón de beneficiarios	31
15.	Transitorios	32
	Anexos	
F-USF-01	Entrevista Inicial	33
F-USF-02	Canalización	38
F-USF-03	Orientación Social	39
F-USF-04	Carta Compromiso de la Familia	40
F-USF-05	Evaluación del Servicio	41
F-USF-06	Orientación Legal	42
F-USF-07	Concentrado de Intervenciones	44
F-USF-08	Control de Citas	45
F-USF-09	Nota de Sesión	46
F-USF-10	Notas de Seguimiento de Caso	47
F-USF-11	Registro de Asistencia	48
F-USF-12	Ficha de inscripción	49
F-USF-13	Registro de Avances del Participante del Grupo de Reflexión Parental	50
F-USF-14	Seguimiento Telefónico del Participante del Grupo de Reflexión Parental	51
F-USF-18	Visita Domiciliaria	52
F-USF-19	Cuestionario para el maestro	55
F-USF-20	Terminación del servicio	59
	Documento externo 09 Cuestionario para adultos de Experiencias Adversas en la Infancia	60



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

1. Fundamentación y motivación jurídica

- **Convención sobre los Derechos del Niño.** Art 5 y 18
<https://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf>
- **Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes para el Estado de Nuevo León.** Capítulo VI Derecho a una Parentalidad Asistida, Art. 35,36 y 37
http://www.hcnl.gob.mx/trabajo_legislativo/leyes/leyes/ley_de_los_derechos_de_ninas_ninos_y_adolescentes_p_ara_el_estado_de_nuevo_leon/
- **Ley de Salud Mental para el Estado de Nuevo León.** Artículo 3, fracción III.
http://www.hcnl.gob.mx/trabajo_legislativo/leyes/leyes/ley_de_salud_mental_para_el_estado_de_nuevo_leon/
- **Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social del Estado de Nuevo León.** Capítulo III, Artículo 13, fracción II, IV, V y IX
http://www.hcnl.gob.mx/trabajo_legislativo/leyes/leyes/ley_sobre_el_sistema_estatal_de_asistencia_social_del_estado_de_nuevo_leon/
- **Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Nuevo León.** Artículo 32, fracción IX. Última Reforma Publicada 01/06/2026.
https://sistec.nl.gob.mx/Transparencia_2015/Archivos/AC_0001_0004_0174541-0000002.pdf

En el presente documento se desarrollará las Reglas de Operación del Programa Atención y Orientación Familiar que comprende su operación y lineamientos en base a lo establecido por la Administración Pública del Estado de Nuevo León.

2. Definiciones y siglas

Adulto: Persona de 18 años o más de edad que se encuentren domiciliadas o en tránsito en el territorio nacional.

Atención Psicológica: Tipo de servicio que se brinda a las familias a través de la intervención terapéutica en las modalidades de atención individual, familiar y grupal de acuerdo a sus necesidades.

Atención y Orientación Familiar: Programa que opera en la Unidad de Servicios Familiares para que los integrantes de familias logren enfrentar de manera positiva los conflictos y las crisis familiares, dirigido a familias que cumplen requisitos previamente establecidos para su atención.

Canalización: Actividad que realiza el Orientador Familiar de referir al usuario a la instancia correspondiente, lo anterior se realiza en caso de no ser competencia de la USF.

Capacitación: Conjunto de actividades teóricas y didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal operativo que opera el Programa.

Cierre de expediente: Acción de dar por concluida la atención familiar, resguardando el expediente con los documentos que lo integran hasta por dos años fiscales en el archivo de la Unidad de Servicios Familiares correspondiente.



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
	Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria

DIF: Desarrollo Integral de la Familia.

Entrevista Inicial: Primera entrevista del proceso en la que se explora con las familias información en torno a factores de riesgo y protección que contribuyan a determinar si comete a los servicios y lineamientos de la Unidad así como la modalidad de atención más pertinente.

Expediente: Conjunto de documentos relacionados a los procesos y servicios brindados a cada una de las familias, el cual es identificado con un número de registro consecutivo.

Factores de Protección: Son atributos o circunstancias individuales, familiares y socioculturales que incrementan la probabilidad de introyección personal y social que inhiben, retrasan, atenúan y disminuyen la vulnerabilidad ante cualquier dificultad (Martínez, 2006)

Factores de Riesgo: La probabilidad de que acontezca un hecho indeseado que afecte la salud personal o colectiva, o bien, como las características detectables en un sujeto, familia o comunidad que "señalan" una mayor probabilidad de tener o sufrir un daño (Secretaría de Salud, 2002)

Grupo de Reflexión Parental: Tipo de servicio dirigido a padres, madres y/o cuidadores con hijos de 0 a 17 años, que requieren de una mayor sensibilización con respecto a su rol parental reflejado en las necesidades de cuidado, educación y protección de los hijos. El Grupo de Reflexión Parental también se implementa en comunidad abierta, siempre y cuando se cumpla con los requisitos de elegibilidad.

Grupos Externos: Conformación de grupos a los cuales se les brinda el Grupo de Reflexión Parental fuera de las instalaciones de las Unidades de Servicios Familiares.

Índice de Desarrollo Humano (IDH): Es un instrumento que permite monitorear el progreso de las naciones que conjuga la longevidad de las personas, su educación y el nivel de ingreso necesario para una vida digna. (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo)

Niñas, Niños y Adolescentes: Persona que tiene entre 0 años a 17 años 11 meses de edad.

Notificación: Acción de comunicar ya sea vía oficio y/o correo electrónico a la dependencia que remite el caso, información en torno a la familia.

Orientación Legal: Servicio de asesoría legal en el ámbito del derecho familiar que se brinda a las personas en las Unidades de Servicios Familiares.

Orientación Social: Tipo de servicio que se brinda a las familias y/o personas, para la asesoría, gestión y/o canalización a las instituciones competentes de acuerdo a sus necesidades.

Orientador Familiar: Profesional responsable de intervenir con la familia para brindar alguno de los servicios que se ofrecen en las Unidades de Servicios Familiares.

Orientador Legal: Profesional responsable de asesorar en materia legal en cualquiera de las ramas del Derecho para ayudar a dilucidar y resolver asuntos familiares de manera presencial, dentro de las Unidades de Servicios Familiares.

PMC: Padre, madre o persona cuidadora.

Reglas de Operación: Reglas de Operación del Programa Atención y Orientación Familiar.



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

Unidad de Servicios Familiares: Espacio Físico en donde se brindan a las familias servicios que contribuyen al fortalecimiento familiar.

USF: Unidad de Servicios Familiares.

Visita domiciliaria: Acción de acudir al domicilio de la familia con la finalidad de detectar, valorar, dar soporte y seguimiento al proceso que se lleva a cabo en las Unidades de Servicios Familiares.

3. Presentación

En las últimas décadas se han producido en todo el mundo transformaciones demográficas, económicas, sociales y culturales que han influido en las modalidades de formación de familias y en la vida familiar, provocando importantes cambios de composición y dinámica familiar, impactando en la Parentalidad y en la presencia de índices de maltrato infantil.

Teniendo como referencia que el conflicto puede ser parte de la dinámica familiar y que existen con frecuencia desacuerdos que den lugar a problemas, conflictos y maltratos ya sean leves entre padres e hijos, hermanos u otros parientes; las familias requieren, en casos donde se encuentran inmersos en el conflicto, apoyo que les ayude a enfrentar de manera positiva las dinámicas familiar que generan estresores dentro de la familia.

Para el pleno desarrollo de su personalidad, el niño debe crecer en el seno de la familia en un ambiente de felicidad, amor y comprensión; para que esto se lleve a cabo se requiere de una serie de actores principales, en primera instancia los padres siendo los responsables y garantes de derechos de las niñas, niños y adolescentes y la asistencia del Estado que promoverá acciones que fomenten una Parentalidad Positiva a través de orientación hacia los padres, la creación de políticas públicas de fortalecimiento familiar, dirigido a familias vulnerables para el ejercicio de su Parentalidad, ofreciendo orientación, cursos, talleres, solución pacífica de conflictos y asesorías gratuitas, así como servicios terapéuticos en materia de pareja de maternidad y parentalidad.

La familia, como garante de los derechos de sus miembros y piedra angular de la convivencia democrática, necesita ser entendida como un bien público que requiere del apoyo de toda la sociedad.

En 1983 se definió al Sistema DIF Nuevo León como el organismo rector de los esfuerzos asistenciales de la entidad nuevoleonense.

Mientras que la Ley Sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social del Estado de Nuevo León se expidió en 1988 para establecer las bases y procedimientos de un sistema de asistencia social que promueva la prestación de los servicios de salud en materia de asistencia social en el Estado, que coordine el acceso a los mismos y que asigne la promoción y coordinación de éstos al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Nuevo León.



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
	Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria

El Sistema DIF Nuevo León fundamenta su quehacer en la Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social del Estado de Nuevo León (1988), Capítulo III, Art. 13; así como en el conjunto de leyes aplicables y en la acción de Consejos Intersectoriales que apoyan áreas específicas de su función.

Una encuesta del Instituto Nacional sobre Abuso de Drogas de USA reveló que el tiempo que los padres pasan con sus hijos ha disminuido drásticamente en los últimos años, el promedio de horas por semana que los padres pasan con sus hijos es solo de 4.2 horas por semana en el 2008. Esto indica una clara separación entre los miembros de la familia que trae como consecuencias riesgos en las niñas, niños y adolescentes.

La Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria es la responsable de brindar los servicios de atención integral a niñas, niños y adolescentes y sus familias, favoreciendo la disminución riesgos psicosociales y el desarrollo de habilidades para el ejercicio de la parentalidad positiva, de quien a su vez depende la ejecución del Programa Atención y Orientación Familiar..

A través del programa Atención y Orientación Familiar, se busca:

- Garantizar a las familias el acceso oportuno al servicio de atención psicológica en la modalidad de terapia individual, familiar y grupal con enfoque breve sistémico.
- Brindar a las familias la atención primaria a través de la orientación social detectando oportunamente situaciones de riesgo.
- Brindar una asesoría jurídica con el fin de informar al usuario sobre sus derechos en materia de lo familiar, realizando la canalización oportuna a la instancia correspondiente.

4. Antecedentes

A continuación se citan de manera cronológica de los cambios realizados por el Sistema DIF Nuevo León en el área de familia:

- Octubre del 2007 se crea el Centro de Orientación Familiar cuyo objetivo era brindar a la familia, alternativas que favorezcan la dinámica familiar y desarrollar factores protectores que les ayuden a afrontar de manera positiva los conflictos y las crisis en sus familias. Dentro del Centro se brindaban los servicios atención psicológica, talleres para padres, talleres para matrimonios, asesoría legal, conferencias, actividades lúdico-educativas que promovieron la integración familiar.
- Enero 2012 el Programa de Orientación Familiar cambia de nombre a Programa Fortalecimiento Familiar, incorporando en este mismo año el Taller Fortaleciendo Familias como una estrategia prioritaria de la intervención con familias.
- En abril del 2013 nuevamente se genera una reestructura de la Dirección de Integración Social cambiando a Dirección de Atención Integral al Menor y la Familia. Dentro de esta reestructuración se crean dos Coordinaciones una de Atención a la Infancia y la otra de Atención a la Familia.
- Es hasta julio del 2013 donde dentro de la Coordinación de Atención a la Familia se establecen tres programas con acciones y estrategias dirigidas a las familias en riesgo, entre los que destaca el Programa Atención y Orientación Familiar.



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

- Es en esta misma fecha inicia la operación de cuatro Unidades de Servicios Familiares, en las cuales convergen los servicios de los tres programas: Intervención Familiar para la Prevención de Riesgos Psicosociales, Promoción de la Parentalidad Positiva y Buen Trato, Atención y Orientación Familiar.
- De julio del 2013 a la fecha, el programa Atención y Orientación Familiar opera en las cuatro Unidades de Servicios Familiares así como de manera externa de acuerdo a los lineamientos y políticas del Programa. En noviembre del 2021 comienza la operación de los servicios en la Unidad de Servicios Familiares Bicentenario.
- El 10 de junio del año 2015 se incorpora al Programa Atención y Orientación Familiar el servicio del Grupo de Reflexión Parental, una estrategia dirigida a los padres que requería mayor sensibilización respecto a su rol parental.

De esta manera el Programa Atención y Orientación Familiar está conformado por los siguientes servicios:

- Atención Psicológica, en sus modalidades individual o familiar con un enfoque breve sistémico.
- Orientación Social.
- Orientación Legal.
- Grupos de Reflexión Parental.

5. Objetivos

5.1 General

Desarrollar factores de protección en las familias para que logren enfrentar de manera positiva los conflictos y las crisis, encontrando soluciones a través de alternativas que favorezcan a la dinámica familiar.

5.2 Específicos

- Brindar un espacio para el desarrollo de habilidades parentales y familiares, así como factores de protección necesarios para enfrentar los conflictos en las familias, a través de la atención psicológica familiar, individual y grupal.
- Detectar oportunamente situaciones de riesgo de las familias a través de la orientación social, con el fin de efectuar las estrategias convenientes según lo amerite el caso.
- Proporcionar a los usuarios un espacio para expresar con responsabilidad sus derechos como seres humanos, así como la promoción de la cultura de respeto y de derechos de la familia a través de la Orientación Legal.



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

6. Lineamientos Generales

6.1 Cobertura

El universo de actuación del Programa Atención y Orientación Familiar es de ámbito Estatal, opera en siete Unidades de Servicios Familiares del Estado mismas que se encuentran ubicadas en los municipios de: Apodaca, García, Guadalupe, Monterrey y San Nicolás de los Garza, como se indica en el Catálogo de Trámites; y en sedes externas en donde se requiera brindar el apoyo de acuerdo a los lineamientos y políticas incluidas en las presentes reglas de operación.

6.2 Población o área de enfoque potencial

Familias residentes en el Estado de Nuevo León con integrantes de 0 a 17 años de edad que presentan conflictos en su dinámica familiar.

6.3 Población o área de enfoque objetivo

Integrantes de familias que presentan conflictos en su dinámica familiar y que son programados para ser atendidos en las Unidades de Servicios Familiares Estatales.

6.4 Población o área de enfoque atendida

5,500 integrantes de las familias que presentaron conflictos en su dinámica familiar atendidos en las Unidades de Servicios Familiares Estatales.

6.5 Características de los beneficios o apoyos

6.5.1 Tipos

El Programa Atención y Orientación Familiar brinda los siguientes servicios de manera gratuita:

- Atención Psicológica:** Puede ser de tipo individual o familiar con un enfoque breve sistémico a familias que presentan un déficit en el desarrollo de habilidades parentales y la dificultad de afrontar de manera positiva los conflictos en su dinámica familiar.
- Orientación Social:** Se brinda a las familias y/o personas, para la asesoría, gestión y/o canalización a las instituciones competentes de acuerdo a sus necesidades.
- Orientación Legal:** El servicio se brinda a las personas adultas en las instalaciones de las Unidades de Servicios Familiares que requieren orientación sobre aspectos legales de la rama del derecho familiar.
- Grupos de Reflexión Parental:** El servicio se brinda a adultos padres, madres y/o tutores con hijos y/o hijas de 0 a 17 años, que requieren de una mayor sensibilización con respecto a su rol parental reflejado en las necesidades de cuidado, educación y protección de los hijos.

Las familias pueden ser atendidas en uno o varios servicios dependiendo de solicitud de cada una de ellas, o bien conforme a lo requerido por la autoridad u organismo que solicita la intervención, la petición de dicha solicitud será dependiendo de cada caso la cual podrá ser de la siguiente manera:



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

- a) El organismo canalizador refiere vía oficio y/o canalización a la familia para recibir atención en la Unidad de Servicios Familiares que corresponda, dicho documento debe ser entregado por la familia.
- b) Para familias referidas por una autoridad judicial (Juzgados de los Familiar), la autoridad que refiere, deberá enviar oficio dirigido a la Coordinación de Unidades de Servicios Familiares del Estado de Nuevo León para solicitar el tipo de servicio que requiere la familia. Posterior a la recepción de dicha petición, la Coordinación de la USF deberá asignar la cita mediante oficio de respuesta a la solicitud del requerimiento, así como informar sobre los requisitos que sean necesarios para brindar el servicio, según corresponda.
- c) Una vez que la familia haya sido notificada de su cita por la autoridad judicial que los refirió deberán acudir presencialmente con la documentación necesaria.
- d) Para las familias que requieran el servicio de manera voluntaria, deberán solicitar cita en la Unidad de Servicios Familiares de su elección vía presencial, telefónica o en línea mediante la plataforma digital que para tal efecto se designe.
- e) Para las modalidades de tipo presencial, telefónica o en línea mediante la plataforma digital que para tal efecto se designe, el Orientador Familiar deberá verificar que la solicitud corresponda a los criterios de atención de los servicios brindados por la Unidad de Servicios Familiares. En caso de que la solicitud no corresponda a los perfiles de atención, se realizará una Orientación Social y se canalizará a la instancia pertinente, sin importar la modalidad en que se haya presentado.

6.5.2 Montos

Los servicios que se brindan a través del programa Atención y Orientación Familiar no generan costo alguno, así como tampoco tiene a su cargo la entrega de algún tipo de apoyo ya sea en especie y/o efectivo.

6.5.3 Frecuencia

La frecuencia para brindar los diferentes servicios que ofrece el Programa Atención y Orientación Familiar varía de acuerdo a la modalidad del servicio:

- a) La Atención Psicológica en sus diversas modalidades dependerá de la problemática a tratar de cada familia, con una regularidad de una sesión por semana o de manera quincenal, de acuerdo a la disponibilidad de la agenda y del personal asignado a las Unidades de Servicios Familiares donde se brinda el servicio.
- b) Los servicios de Orientación Social y Orientación Legal, se brindan en una sola ocasión, excepto aquellos casos en los que requieren de algún seguimiento por una situación particular de la familia orientada.
- c) El servicio de Grupos de Reflexión Parental, las sesiones son de tipo semanal.

6.5.4 Temporalidad

Los servicios que se ofrecen en el Programa Atención y Orientación Familiar son temporales. La durabilidad dependerá de la modalidad del servicio solicitado. El funcionario brindará una atención inmediata sobre la información del servicio, revisando disponibilidad de la agenda, siempre y cuando



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

cumpla con la elegibilidad y requisitos solicitados en el numeral 6.6.1.1 de las presentes Reglas de Operación, respecto al Grupo de Reflexión Parental, se encuentra sujeto a la conformación del grupo.

Familiar varía de acuerdo con la modalidad del servicio:

- a) *Para la Atención Psicológica*, su temporalidad dependerá de la problemática a tratar de cada familia, las sesiones tendrán una duración de 60 minutos.
- b) *Los servicios de Orientación Social y Orientación Legal*, las orientaciones son únicas, salvo algunas excepciones ya referidas con antelación, la sesión tiene una duración de 60 minutos.
- c) *El servicio del Grupo de Reflexión Parental* tiene una duración de 05 sesiones, cada una de 02 horas.

6.6 Beneficiarios

6.6.1 Criterios de Selección

Se otorgan los servicios del Programa Atención y Orientación Familiar a quienes cumplan con los siguientes criterios:

- a) Familias con hijos y/o hijas de 0 a 17 años residentes en el Estado de Nuevo León.
- b) Familias que presentan un déficit en el desarrollo de habilidades parentales, así como en el afrontamiento de manera positiva de los conflictos en su dinámica familiar.

6.6.1.1 Elegibilidad, requisitos y restricciones

I. Elegibilidad

- a) Familias que cumplan con los criterios establecidos en el numeral 6.6.1 de las presentes Reglas de Operación.
- b) Familias que requieran de los servicios de atención psicológica, orientación legal y orientación social.
- c) PMC con hijas e hijos de 0 a 17 años que presenten conflictos y/o crisis en su dinámica familiar que puedan afectar a su entorno.
- d) PMC con hijas e hijos de 0 a 17 años que requieran de una mayor sensibilización con respecto a su rol parental.

II. Requisitos:

a) Para la atención de familias en Unidad de Servicio Familiares:

Las familias que solicitaron el servicio de manera digital, presencial o telefónica deberán de presentarse a la Entrevista Inicial en la fecha y horario pactado, y deberá presentar y/o proporcionar la información siguiente:

1. Nombre completo del solicitante.
2. Correo electrónico.
3. Número telefónico fijo o móvil.
4. Indicar el tipo de atención que requiere: Atención psicológica, grupos de reflexión, orientación social y orientación legal.
5. Indicar la Unidad de Servicios Familiares más cercana para recibir la atención.



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
	Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria

6. Identificación oficial, puede ser: INE, IFE o Pasaporte vigente.
7. Comprobante de domicilio vigente no mayor a tres meses, puede ser: Recibo de agua, gas, teléfono o luz.
8. Presentar el documento original o copia simple de referencia, en caso de canalización.

En caso de realizar la solicitud mediante la plataforma digital que para tal efecto se designe, el PMC deberá proporcionar como dato los requisitos 1 al 5 en el formulario digital correspondiente, así como adjuntar los requisitos 6 y 7 en formato PDF.

La documentación anteriormente señalada no es restrictiva para la atención en los diversos servicios que ofrece el Programa.

b) Para la atención de familias en grupos externos:

1. Presentar oficio o enviar correo electrónico de solicitud por parte de la institución solicitante.
2. Llenar ficha de inscripción.
3. Acudir a las sesiones del Grupo de Reflexión Parental los días y horarios acordados.
4. Cumplir con el 80% de asistencia a grupo.

III. Restricciones del servicio:

1. Cuando la persona solicita el servicio se niega a proporcionar información durante la Entrevista Inicial.
2. Cuando las familias no cubran el perfil requerido para su atención.
3. Cuando los padres, madres y/o cuidadores presentan discapacidad psicosocial sin monitoreo médico o en condición de abuso de sustancias sin atención especializada.
4. Cuando las niñas, niños y adolescentes presenten discapacidad psicosocial sin monitoreo médico.
5. Cuando se trate de niñas, niños y adolescentes sin el acompañamiento de un adulto responsable dentro de las instalaciones de las Unidades de Servicios Familiares.
6. Tratándose de grupos externos a las Unidades de Servicios Familiares la capacidad de cobertura del programa dependerá de la demanda de atención.
7. La atención de grupos externos estará sujeta a la formación de grupos.
8. En caso de inasistencia a la cita de entrevista inicial, se cancelará la petición y se tendrá que iniciar nuevamente la solicitud de servicio por cualquiera de los medios establecidos.



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
	Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria

6.6.1.2 Transparencia (métodos y procesos)

Para fomentar la transparencia en las presentes Reglas de Operación se establecen los criterios de selección, elegibilidad y requisitos de manera clara y transparente a fin de que las personas solicitantes a los servicios que ofrece el programa Atención y Orientación Familiar puedan acceder a ellos. Así mismo, se establecen en las presentes Reglas de Operación los procesos que durante la atención que deberán tomar en cuenta los involucrados

La Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Nuevo León será la encargada de establecer y vigilar el estricto cumplimiento de los criterios de selección, elegibilidad y requisitos conforme a lo establecido en las presentes Reglas de Operación.

Para la ejecución del programa Atención y Orientación Familiar, se estará a lo dispuesto a la suficiencia presupuestaria asignada al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Nuevo León.

6.6.2 Derechos y obligaciones que se adquieren

I. Derechos:

I.1 Como parte de los servicios que brinda el Programa Atención y Orientación Familiar las personas beneficiarias tienen derecho a:

- a) Recibir un trato digno, respetuoso, con calidad y equitativo sin discriminación alguna.
- b) Solicitar y recibir de manera gratuita información clara, comprensible y veraz acerca de la operación del Programa Atención y Orientación Familiar.
- c) Recibir oportuna y gratuitamente los diversos servicios que ofrece el Programa Atención y Orientación Familiar.
- d) Contar con un Orientador Familiar que brindará seguimiento puntual a su solicitud.
- e) Recibir atención a sus solicitudes, quejas y sugerencias del programa.
- f) La reserva y privacidad de sus datos personales conforme a lo dispuesto a través de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.

I.2 Como parte de los servicios que brinda el Programa Atención y Orientación Familiar el Personal Adscrito tendrá derecho a:

- a) Establecer los horarios y días para la implementación de los diversos servicios que ofrece el Programa Atención y Orientación Familiar, en base a la planeación establecida de acuerdo a la operación del Programa.
- b) Establecer los criterios y metodología pertinente para la adecuada implementación de los servicios que ofrece el programa.
- c) Recibir un trato respetuoso por parte de los usuarios.



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
	Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria

- d) Determinar la cancelación o suspensión del servicio y en casos que aplique la canalización de los usuarios conforme a los criterios establecidos en las presentes Reglas de Operación.

II. Obligaciones:

II.1 Como parte de los servicios que brinda el Programa Atención y Orientación Familiar las personas beneficiarias tendrán la obligación de:

- Proporcionar bajo protesta de decir verdad, la información que les sea requerida de acuerdo con estas Reglas de Operación.
- Actualizar sus datos personales cuando sea necesario.
- En caso que el beneficiario sea persona niña, niño y adolescente, deberá de presentarse durante todo el tiempo que se brinde el servicio en compañía de su padre, madre o persona cuidadora responsable.
- Hacer uso adecuado de las instalaciones donde el Programa Atención y Orientación Familiar brinda sus servicios.
- Acudir de manera puntual a las citas establecidas por los Orientadores Familiares adscritos al Programa Atención y Orientación Familiar.
- Presentar justificante cuando el beneficiario se ausente del servicio brindado por el Programa.
- El beneficiario participará cuando sea convocado a las diversas actividades de fomento del fortalecimiento familiar que promueva el Programa Atención y Orientación Familiar, estas pueden ser conferencias, cursos, actividades festivas, jornadas de fortalecimiento familiar y demás actividades de índole comunitario.
- El beneficiario del Programa informará sobre situaciones relevantes que la familia presente en relación con la atención brindada por el Programa.
- La familia/usuario deberá comprometerse a cumplir con las recomendaciones hechas por el Orientador Familiar, firmando para ello una carta compromiso de la familia (anexo F-USF-04).

II.11 Como parte de los servicios que brinda el Programa Atención y Orientación Familiar el personal adscrito tendrá las siguientes obligaciones:

- Cumplir con el perfil requerido de acuerdo a sus funciones asignadas.
- Durante su jornada laboral deberá portar identificación oficial de la institución.
- Durante la atención a la familia el personal del Programa Atención y Orientación Familiar podrá determinar si así lo considera pertinente, la incorporación a otro servicio dentro de la Unidad de Servicios Familiares, su conclusión o canalización a otra dependencia con previa notificación a la familia.
- Notificar a la autoridad competente en caso que algún usuario participante en los servicios se encuentre en riesgo su integridad o la de algún miembro de su familia.
- No aceptar gratificaciones económicas o en especie.



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
	Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria

- f) Seguimiento de quejas, sugerencias o felicitaciones sobre el funcionamiento del programa.
- g) Contar con información actualizada de las intervenciones realizadas dentro del expediente de la familia beneficiada.
- h) Fomentar condiciones para el respeto de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.
- i) Asumir los lineamientos de privacidad y confidencialidad de datos personales. Dicha información sólo se proporcionará a terceros cuando sea solicitado mediante requerimiento legal.

6.6.3 Causas de incumplimiento, retención, suspensión y, en su caso, reducción en la entrega del beneficio o apoyo

Se suspenderá el beneficio otorgado por el Programa Atención y Orientación Familiar, cuando el beneficiario:

- a) Deja de presentarse a dos citas consecutivas al servicio otorgado, siempre y cuando no se cuente con la justificación de su ausencia.
- b) Si durante la intervención con la familia el Orientador Familiar adscrito al Programa Atención y Orientación Familiar detecta indicadores que pongan en riesgo la integridad de alguno de sus integrantes; éste deberá notificar al organismo correspondiente y evaluar la continuidad de la atención dentro de la Unidad.
- c) Cuando el beneficiario, o su representante responsable si corresponde, manifieste su renuncia voluntaria a seguir recibiendo el servicio.

7. Lineamientos Específicos

7.1 Coordinación Institucional

El Programa Atención y Orientación Familiar para la fase de promoción y seguimiento de los usuarios atendidos, mantiene coordinación con dependencias gubernamentales así como con los diversos programas que comprende el Sistema DIF Nuevo León como parte de un proceso coordinado para la atención, canalización y seguimiento de casos.

Se realiza coordinación con el Comité de vinculación ciudadana de Fuerza Civil Estatal.

Respecto a la Coordinación que se mantiene con los Sistemas DIF Municipales esta radicará en la capacitación, asesoría y acompañamiento durante la operación de las Unidades de Servicios Familiares Municipales.



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
	Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria

La capacitación a los Sistemas DIF Municipales consistirá en brindar la información necesaria para la implementación de los diversos servicios que ofrece el Programa Atención y Orientación Familiar, para que el Sistema DIF Municipal replique la estrategia.

Compromisos institucionales con la coordinación con los Sistemas DIF Municipales:

- a) Compromisos Sistema DIF Nuevo León
 1. Capacitación y asesoría sobre el esquema de trabajo del Programa Atención y Orientación Familiar.
 2. Acompañamiento permanente vía telefónica o redes sociales.
 3. Visitas de seguimiento.
 4. Proveer de un Manual de trabajo y formatos de los servicios de Unidad de manera digital.
- b) Compromisos Sistema DIF Municipal.
 1. Implementar el Modelo de acuerdo al Manual de Atención.
 2. Las adaptaciones deberán de ser retroalimentadas al Sistema DIF Nuevo León.
 3. Envío de informe mensual de la atención brindada.
 4. Asistir a reuniones de trabajo convocadas por el Sistema DIF Nuevo León.

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Nuevo León establecerá los mecanismos de coordinación necesarios, para garantizar que el Programa Atención y Orientación Familiar no se contraponen, afecta o presenta duplicidad con otros Programas del Sistema para el Desarrollo Integral para la Familia del Estado de Nuevo León.

7.1.1 Instancia(s) Ejecutora(s)

La Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria, es el área responsable de la gestión y operación del Programa Atención y Orientación Familiar.

Para solicitud y trámite del servicio pueden establecer contacto en la Jefatura del programa ubicada en la Unidad de Servicios Familiares Independencia con dirección en calle Jalisco y 05 de Febrero Col. Independencia en el municipio de Monterrey, Nuevo León y en los teléfonos 81 2187 2381 y 81 2187 2382, así como en la Unidades de Servicios Familiares establecidas en el Catálogo de Trámites y Servicios en la siguiente liga:

<https://nlinea.nl.gob.mx/modules/ventanillaDigital/procedures/atencionPsicologicaOrientacionSocialYLegal>

Como parte de un proceso coordinado los Sistemas DIF Municipales asignan de acuerdo a su operación el área y personal correspondiente de realizar la gestión y ejercicio del Programa Atención y Orientación Familiar.

7.1.2 Instancia(s) Normativa(s)

El Sistema DIF Nuevo León a través de la Dirección de Intervención Familiar Comunitaria es la responsable de que los procedimientos y disposiciones jurídicas que opera el programa se establezcan en base a los atributos y líneas de acción establecidas para el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Nuevo León, con dirección en Ave. Morones Prieto 600 Oriente en el municipio de Monterrey, Nuevo León y en el teléfono 81 2020 8431.



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
	Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria

7.1.3 Instancia(s) de Control y Vigilancia

La instancia responsable de dar seguimiento y verificar el correcto funcionamiento del programa será el Sistema DIF Nuevo León a través de la Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria ubicada en Av. Morones Prieto 600 oriente Col. Independencia en el municipio de Monterrey, Nuevo León, número telefónico 81 2020 8431, así como el Órgano Interno de Control ubicado en Aquiles Serdán 411 Sur Colonia Buenos Aires, Monterrey, N.L. C.P. 64800, número telefónico 81 2033 1600.

8. Mecanismos de Operación

8.1 Difusión

Se dará amplia difusión al Programa Atención y Orientación Familiar a nivel Estatal a través de medios electrónicos y mecanismos oficiales del Gobierno del Estado que ayudan en la explicación y promoción del alcance de los servicios. Tiene el objetivo de brindar información sobre los servicios que se ofrecen, sus alcances, procedimiento, mecanismo operativo y modalidades.

Estos medios pueden ser:

- Plataforma del Catálogo de Trámites y Servicios
<https://nlinea.nl.gob.mx/modules/ventanillaDigital/procedures/atencionPsicologicaOrientacionSocialYLegal>
- Impresos o escritos: trípticos, dípticos.
- Multimedia: Internet, <https://www.nl.gob.mx/dif>
Facebook <https://www.facebook.com/DIF.NuevoLeon>
- Interpersonales o grupales: reuniones informativas, a través de conferencias, Ferias de prevención.

La información relativa a la difusión del programa deberá identificarse con los logos oficiales del Gobierno del Estado de Nuevo León, y el logo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Nuevo León.

En todas las obras y acciones que realicen el Programa Atención y Orientación Familiar, se deberá asegurar la identificación oficial tanto en sus documentos como del personal encargado de ejecutar las actividades propias del programa.

8.2 Promoción

La Promoción del Programa Atención y Orientación Familiar dirige su esfuerzo en brindar información de manera directa y personalizada a los actores y posibles usuarios (as) sobre los servicios y oportunidades brindados por el Programa Atención y Orientación Familiar, así como sobre los mecanismos de acceso a los mismos, procurando crear un mayor interés en dichos servicios.

Hace uso de mecanismos directos y puntuales, así como medios didácticos y audiovisuales para la promoción.



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

Imparte conferencias sobre temas relacionados al Fortalecimiento Familiar, prevención de riesgos psicosociales, crianza respetuosa y salud mental, de única emisión, dirigida a población de niñas, niños, adolescentes y sus familias, previa solicitud de la instancia interesada.

Los diseños de promoción son validados por el área correspondiente del Sistema DIF Nuevo León, conforme a sus lineamientos.

8.3 Ejecución

8.3.1 Contraloría Social (participación social)

Hasta el momento el Programa Atención y Orientación Familiar no aplica mecanismos que involucren la Contraloría Social.

8.3.2 Acta de Entrega-Recepción

Para la Entrega Recepción interna el servidor público que deje el puesto deberá de firmar el Acta de Entrega-Recepción de acuerdo al nivel jerárquico que corresponde.

8.3.3 Operación y Mantenimiento

Proceso

Los requisitos establecidos en el punto 6.6.1.1 Elegibilidad, requisitos y restricciones, inciso a), serán entregados de manera presencial o mediante la plataforma digital que para tal efecto se designe, a la Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria, la solicitud se realizará el mismo día, teniendo un período de validación de documentación de hasta de 3 días hábiles.

En caso de que al momento de verificar los documentos personal del Programa Atención y Orientación Familiar se percate que los requisitos se encuentran incompletos, o que alguno de los documentos no cumple con las especificaciones establecidas en el punto referido anteriormente, podrá realizar una preventiva al solicitante a fin de que en un plazo no mayor a 4 días hábiles, subsane la información solicitada, en caso de no hacerlo dentro del plazo establecido, se concluirá el trámite.

Una vez subsanadas las disposiciones establecidas en la prevención, el personal del Programa Atención y Orientación Familiar contará con hasta 14 días hábiles, a fin de emitir el acuerdo de validación de documentos.

Proceso P-USF-01 Unidad de Servicios Familiares

No.	Responsable	Descripción
1	Usuario	Solicita servicio
		- El organismo refiere vía oficio y/o canalización a la familia para recibir atención en las Unidades de Servicios Familiares. Pueden existir casos que la familia acude por iniciativa propia a solicitar la atención. - La familia se contacta vía telefónica, presencial, correo electrónico o

18



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

No.	Responsable	Descripción
2	Orientador Familiar / Legal / Recepcionista	mediante plataforma digital que para tal efecto se designe, con personal de la USF para solicitar la atención en donde es atendida por un Orientador Familiar.
		Recepción de solicitud y asignación de cita 1. El Orientador Familiar verifica que la solicitud de la familia corresponda al tipo de servicio que se brinda en la USF, en caso que no competa se realiza la Canalización (F-USF-02) a la instancia pertinente. 2. Una vez que el Orientador Familiar se ha asegurado que la familia es sujeto de atención en las Unidades de Servicios Familiares procederá asignar una cita así como informar de los documentos de identificación requeridos dentro del expediente.
		Se asigna cita 1. Se asigna una cita a la familia y se informa sobre los documentos de identificación requeridos. ¿La familia acude a la cita? SÍ: Procede a la entrevista inicial (Actividad 4) . En caso de que la familia no acuda a su entrevista inicial podrá re agendar su cita. NO: Se notifica a la Instancia canalizadora (Actividad 3)
3	Usuario	
3	Orientador Familiar / Jefe de programa	Notificación a la instancia canalizadora 1. En caso que la familia canalizada por algún organismo vía oficio, presente inasistencias o deserción del servicio, el personal de la Unidad de Servicios Familiares notificará a la dependencia correspondiente. 2. La notificación será acompañada de ser necesario, con una nota informativa en la que se describa dicha situación y asentando en el expediente correspondiente la situación particular del caso. 3. El Orientador Familiar antes de emitir alguna notificación y/o contestación a cualquier organismo, deberá contar con el visto bueno de su jefe inmediato y será supervisado por el antes mencionado. 4. Una vez que se reciba el oficio y/o canalización de algún organismo, en caso que la familia no se contacte y/o se presente a la USF para solicitar la atención en un plazo de 10 días hábiles, el Orientador Familiar notificará al organismo correspondiente. Fin del Proceso
		Entrevista Inicial 1. La familia se presenta en la Unidad en la fecha y hora establecida, es atendida por el Orientador Familiar asignado, quien recaba los documentos requeridos para la atención previamente solicitados.
4	Orientador Familiar	

19



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

No.	Responsable	Descripción
5	Orientador Familiar	2. El Orientador Familiar explora con la familia información en torno a los factores de riesgo y protección que le permitan determinar la modalidad de atención más pertinente. 3. Durante la entrevista inicial (F-USF-01) se establecen los compromisos, lineamientos y políticas de la atención. Así como la aplicación a personas adultas Cuestionario para adultos de Experiencias Adversas en la Infancia (Documento Externo 09)
		Analiza si la atención es competencia de USF 1. El Orientador Familiar determinará si la atención requerida es competencia de USF ¿La atención requerida es competencia de USF? SI: Se da lectura a la carta compromiso (Actividad 6) NO: canalización a la dependencia correspondiente. En el caso que la información recabada indique que la atención requerida no corresponde a los diferentes servicios de la Unidad de Servicios Familiares, el Orientador Familiar realizará la canalización (F-USF-02) a la dependencia correspondiente., concluyendo así el proceso de atención. Al concluir la orientación, el usuario contestará la evaluación del servicio (F-USF-05). Fin del proceso
		Dar lectura a carta compromiso y se agenda cita 1. El Orientador Familiar informa al usuario la carta compromiso de la familia (F-USF-04) de atención, misma que es leída, comprendida y firmada de conformidad por el solicitante (en caso de no saber leer y/o escribir le será leída y explicada por el Orientador Familiar escribiendo sobre la carta compromiso una nota donde se aclare que dicha carta fue leída, explicada y entendida al usuario. 2. Una vez concluida la entrevista inicial y revisando la disponibilidad de agenda, se programa fecha y hora en que deberá acudir el solicitante a recibir la atención del servicio. 3. El usuario contesta la evaluación del servicio (F-USF-05). 4. En caso que el Orientador Familiar considere necesario, podrá realizar una segunda cita para explorar, profundizar y/o evaluar antes de asignar algún servicio a la familia.
7	Orientador Legal	Asignación de Orientador Legal 1. En los casos en los que desde la recepción de la solicitud de la familia, se



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

No.	Responsable	Descripción
		especifique la petición de recibir orientación legal se considerarán lo siguiente: - Se establece con la familia cita para ser atendida por el Orientador Legal, quien recabará los documentos requeridos para la orientación. - El Orientador Legal explora la situación y evalúa el caso para brindarle la orientación legal (F-USF-06). - Cuando a partir de la información recabada se considere la canalización (F-USF-02) a la dependencia correspondiente se empleará el formato; concluyendo así su proceso de orientación. - El Orientador Legal asigna y registra la orientación consecutiva y alimenta el padrón electrónico de los usuarios. - Al concluir la orientación, se solicita al usuario contestar la evaluación del servicio (F-USF-05). - En caso que la familia requiere de otro servicio se inicia nuevamente con el proceso de recepción de solicitud y asignación de cita.
7	Orientador Familiar	Asignación de Orientador Familiar - Una vez que se confirma durante la entrevista inicial que la solicitud compete a la Unidad de Servicios Familiares: - Se turna al Orientador Familiar los casos de las familias que recibirán el servicio pertinente (Atención psicológica, Grupo de Reflexión Parental, Taller Desarrollo de Competencias Parentales para la Primera Infancia, Taller Fortaleciendo Familias, Taller Proyecto de Vida en la Adolescencia y/o Grupo de Acompañamiento Familiar Todo Cambia) y se llenará el formato Concentrado de Intervenciones (F-USF-07). - En base a los casos asignados el Orientador Familiar revisa la información recabada durante la entrevista inicial, realizando la verificación de los datos y la valoración de los antecedentes del caso. - A partir de ello de así considerarlo necesario, el Orientador Familiar podrá: - Asignar nueva cita con la familia - Solicitar información de antecedentes del caso al organismo que canalizó a la familia - Programación de reunión técnica para revisión del caso - Visita domiciliaria - Convocar a la familia para sesión informativa
8	Orientador Familiar, Enlace Técnico y Jefe de Programa	La familia acude para recibir la atención La familia recibe la atención considerando la temporalidad y metodología del servicio. El Orientador Familiar en el transcurso de la atención documentará aspectos e intervenciones relevantes en los servicios: Atención Psicológica, Nota de Sesión (F-USF-09), Notas de Seguimiento de Caso (F-USF-10), Cuestionario para el maestro, (F-USF-19), Registro de Asistencia (F-USF-

21



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

No.	Responsable	Descripción
		11), Cuestionario para adultos de Experiencias Adversas en la Infancia (Documento Externo 09), Visita Domiciliaria (F-USF-18), Terminación del servicio (F-USF-20), Canalización (F-USF-02), Control de Citas (F-USF-08); Grupo de Reflexión Parental, Ficha de inscripción (F-USF-12), Registro de Avances del Participante del Grupo de Reflexión Parental (F-USF-13), Seguimiento Telefónico del Participante del Grupo de Reflexión Parental (F-USF-14), Registro de Asistencia (F-USF-11); Visita Domiciliaria (F-USF-18), Terminación del servicio (F-USF-20), Control de Citas (F-USF-08), Nota de Sesión (F-USF-09), Notas de Seguimiento de Caso (F-USF-10) y Canalización (F-USF-02). Taller de Desarrollo de Competencias Parentales para la Primera Infancia, Nota de Sesión (F-USF-09), Notas de Seguimiento de Caso (F-USF-10), Ficha de inscripción (F-USF-12), Escala de Parentalidad Positiva E2P 0 a 3 meses, de 4 a 10 meses, de 11 a 18 meses, 19 a 36 meses y de 3 a 5 años (Documento Externo 01, 02, 03, 04 y 05 según corresponda), Progreso del Participante de Competencias Parentales (F-USF-15), Seguimiento de Llamadas de Talleres (F-USF-16) Cuestionario de Detección Temprana (F-USF-29); Registro de Asistencia (F-USF-11); Visita Domiciliaria (F-USF-18), Terminación del servicio (F-USF-20), Control de Citas (F-USF-08), Canalización (F-USF-02) y Cuestionario para el maestro (F-USF-19). Taller Fortaleciendo Familias, Nota de Sesión (F-USF-09), Notas de Seguimiento de Caso (F-USF-10), Ficha de inscripción (F-USF-12), Seguimiento de Llamadas de Talleres (F-USF-16), Escala de Parentalidad Positiva E2P 6 a 7 años y 8 a 12 años (Documento Externo 06 y 07 según corresponda), Progreso del Participante de Fortaleciendo Familias (F-USF-17), Canalización (F-USF-02), Control de Citas (F-USF-08), Registro de Asistencia (F-USF-11), Visita Domiciliaria (F-USF-18), Terminación del servicio (F-USF-20), Cuestionario para el maestro (F-USF-19). Modalidad Taller Proyecto de Vida en la Adolescencia, Nota de Sesión (F-USF-09), Notas de Seguimiento de Caso (F-USF-10), Ficha de inscripción (F-USF-12), Seguimiento de Llamadas Grupo Todo Cambia (F-USF-22), Canalización (F-USF-02), Control de Citas (F-USF-08) Registro de Asistencia (F-USF-11), Visita Domiciliaria (F-USF-18), Terminación del servicio (F-USF-20), Cuestionario para el maestro (F-USF-19). Modalidad Grupo de Acompañamiento Familiar Todo Cambia, Nota de Sesión (F-USF-09), Notas de Seguimiento de Caso (F-USF-10), Ficha de inscripción (F-USF-12), Progreso del Participante Grupo Todo Cambia (F-USF-21), Seguimiento de Llamadas Grupo Todo Cambia (F-USF-F22) Escala de Parentalidad Positiva E2P8 12 años y 13 a 17 años (Documento Externo 07 y 08 según corresponda), Canalización (F-USF-

22



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

No.	Responsable	Descripción
9		02), Control de Citas (F-USF-08), Registro de Asistencia (F-USF-11); Visita Domiciliaria (F-USF-18), Terminación del servicio (F-USF-20), Cuestionario para el maestro (F-USF-19). 2. En el caso de los servicios de Grupo de Reflexión Parental, Taller Desarrollo de Competencias Parentales para la Primera Infancia, Taller Fortaleciendo Familias, Taller Proyecto de Vida en la Adolescencia y Taller Grupo de Acompañamiento Familiar Todo Cambia, de considerarse necesario durante la intervención, se concretarán sesiones individuales con la familia, para su proceso de acompañamiento, utilizando los formatos Nota de Sesión (F-USF-09) y Notas de Seguimiento de Caso (F-USF-10) 3. Durante la intervención, los Orientadores Familiares involucrados podrán reunirse si así se considera conveniente, de forma regular para la revisión de casos específicos, así mismo se realizarán juntas técnicas con las instancias correspondientes para el análisis de los casos remitidos. 4. Durante la atención con la familia, el personal de la Unidad de Servicios Familiares podrá determinar si así lo considera pertinente, la incorporación a otro servicio dentro de la Unidad, su conclusión o canalización a otra dependencia. 5. En caso de requerir asesoría u orientación sobre la intervención de casos específicos, el Orientador Familiar se dirigirá al Enlace Técnico correspondiente o Jefe inmediato para dicha asesoría.
	Orientador Familiar	Asigna expediente y entrega tarjeta de control de citas 1. Una vez que la familia acude al servicio, se le asigna número de expediente y se alimentan los datos de la familia requeridos en el padrón de usuarios. 2. A partir del inicio de la atención de la familia en el servicio asignado, el Orientador Familiar entregará a la familia la tarjeta de control de citas (F-USF-08) que presentará en cada sesión programada para recibir el servicio.
	Orientador Familiar / Jefe de Programa	Seguimiento de caso 1. En los casos que la familia deja de acudir a dos sesiones consecutivas sin justificar su inasistencia, el Orientador Familiar realizará el contacto correspondiente con la familia, ya sea vía telefónica y/o visita domiciliaria; misma que le permitirá evaluar si la familia se reintegra o bien se concluirá la intervención. 2. Cuando la familia haya sido canalizada por algún organismo, el Orientador Familiar en caso de así requerirse, notificará al organismo correspondiente el motivo de la conclusión del servicio previo visto bueno de su superior jerárquico.
11	Orientador Familiar	Cierre de expediente

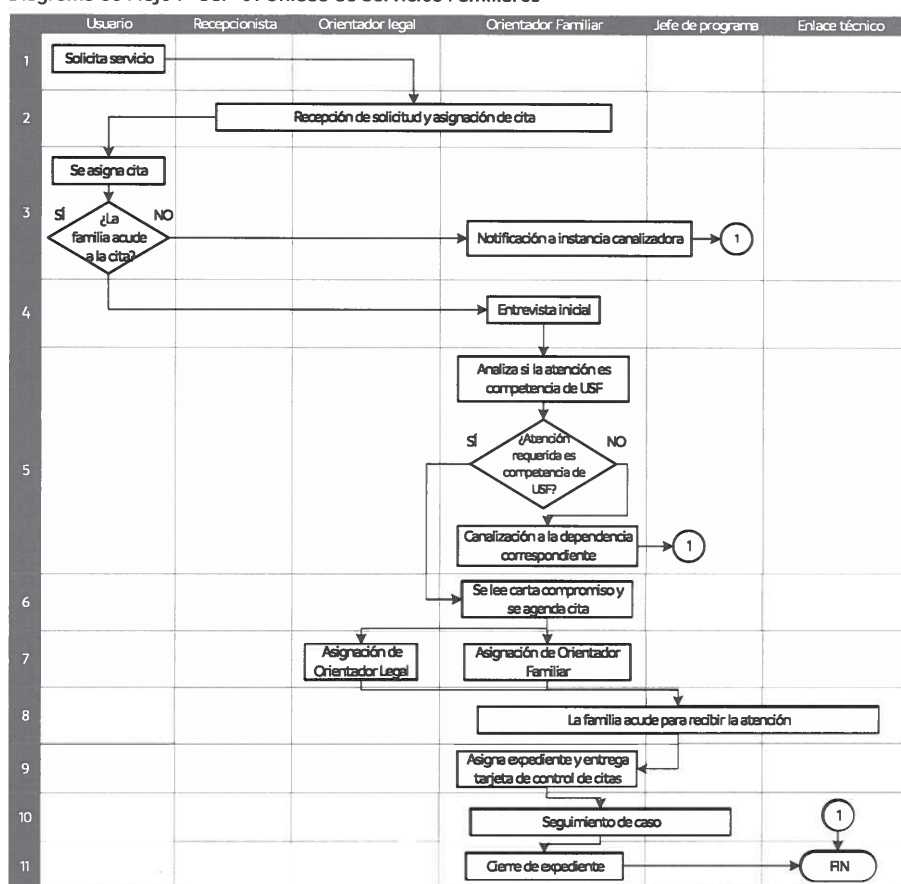


	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

No.	Responsable	Descripción
		1. Una vez que la familia finalice su atención en la Unidad de Servicios Familiares de acuerdo a la temporalidad de los servicios, el Orientador Familiar solicita al usuario contestar la evaluación del servicio (F-USF-05). 2. En el caso de que la familia no concluya con su atención, el Orientador Familiar realizará el seguimiento correspondiente mediante el formato Notas de Seguimiento de Caso (F-USF-10). 3. Posteriormente el Orientador Familiar integra la información que se desprende de la atención brindada, para realizar elaboración de formato y terminación de servicio (F-USF-20). 4. Una vez integrada la información, el Orientador Familiar documenta en el expediente y actualiza el registro de padrón de usuarios resguardando dicho expediente en el archivo de la Unidad. 5. En caso que algún organismo solicite información respecto a la conclusión del servicio de la familia, el Orientador Familiar responsable del servicio realizará la notificación correspondiente, previo visto bueno de su jefe inmediato procederá a dar respuesta. Fin del Proceso



Diagrama de Flujo P-USF-01 Unidad de Servicios Familiares



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

Proceso P – USF – 02 – Servicio externo de la Unidad de Servicios Familiares

No.	Responsable	Descripción
1	Organismos y/o Dependencia	Solicita el servicio 1. El Organismo Público y/o dependencia realiza petición de servicio, la cual puede ser a través de oficio y / o correo electrónico, dirigido al Director General de DIF Nuevo León.
2	Dirección General	Recibe y turna solicitud 1. La Dirección General del Sistema Estatal de DIF Nuevo León recibe oficio de petición del Organismo Público/dependencia y lo turna a la Coordinación de Atención a la Familia para su atención.
3	Coordinación de Atención a la Familia	Revisa solicitud y turna para atención 1. Verifica que la petición del Organismo Público/dependencia, sea acorde con las políticas y lineamientos de la Unidad de Servicios Familiares. 2. Una vez que la petición resulte competente para el área, se asignará al programa correspondiente para el seguimiento. ¿Solicitud corresponde a la USF? SÍ: Pasa a actividad 4 NO: En caso de que la petición no corresponda a las USF se notificará al Organismo Público y/o dependencia para que pueda ser turnado al área correspondiente. Fin del Proceso
4	Jefatura de programa	Contacta organismo 1. Se contacta con el Organismo/Dependencia solicitante para revisar la logística tal como el día, horarios, lugar, población a atender, actividades a realizar y el establecimiento de las políticas y lineamientos de la intervención. ¿Organismo acepta lineamientos? SÍ: Pasa a actividad 5 NO: El organismo, una vez que conoce políticas y lineamientos no tiene la disposición de continuar con el proceso. Fin del Proceso
5	Orientador Familiar	Brinda el servicio 1. Se brinda el servicio de acuerdo a los lineamientos establecidos para su implementación, considerando cualquiera de los que la USF ofrece de manera externa. 2. Durante la implementación el Orientador Familiar hará uso de los formatos de atención correspondientes al servicio brindado con el fin de contar con la información necesaria para la idónea intervención.

26



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

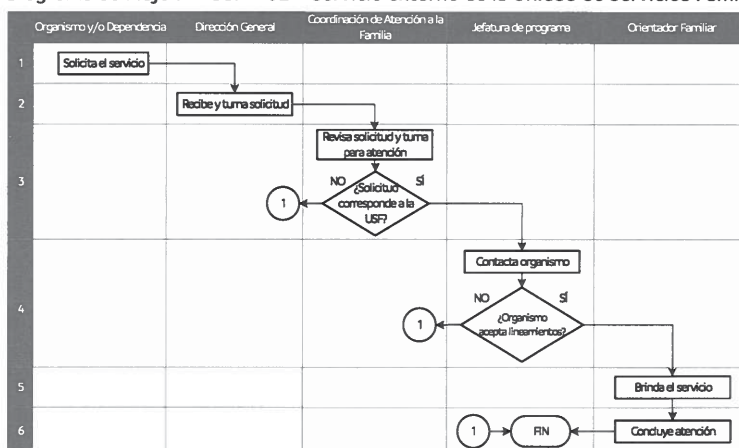
6		Taller Fortaleciendo Familias: Seguimiento de Llamadas de Talleres (F-USF-16), Progreso del Participante de Fortaleciendo Familias (F-USF-17) Ficha de inscripción (F-USF-12), Escala de Parentalidad Positiva E2P 6 a 7 años y 8 a 12 años (Documento Externo 06 Y 07 según corresponda), Canalización (F-USF-02) Registro de Asistencia (F-USF-11), Nota de Sesión (F-USF-09), Notas de Seguimiento de Caso (F-USF-10) y Visita Domiciliaria (F-USF-18). Taller Desarrollo de Competencias Parentales para la Primera Infancia: Progreso del Participante de Competencias Parentales (F-USF-15), Seguimiento de Llamadas de Talleres (F-USF-16), Ficha de inscripción (F-USF-12), Registro de Asistencia (F-USF-11), Canalización (F-USF-02), Escala de Parentalidad Positiva E2P 0 a 3 meses, 4 a 10 meses, 11 a 18 meses, 19 a 36 meses y 3 a 5 años (Documentos Externo 01 al 05 según corresponda). Cuestionario de Detección Temprana F-USF-29), Nota de Sesión (F-USF-09), Notas de Seguimiento de Caso (F-USF-10) Visita Domiciliaria (F-USF-18). Grupo de Reflexión Parental, Registro de Asistencia (F-USF-11), Ficha de inscripción (F-USF-12), Registro de Avances del Participante del Grupo de Reflexión Parental (F-USF-13), Seguimiento Telefónico del Participante del Grupo de Reflexión Parental (F-USF-14), Canalización (F-USF-02), Nota de Sesión (F-USF-09), Notas de Seguimiento de Caso (F-USF-10), Visita Domiciliaria (F-USF-18). Modalidad Taller Proyecto de Vida en la Adolescencia, Nota de Sesión (F-USF-09), Notas de Seguimiento de Caso (F-USF-10), Ficha de inscripción (F-USF-12), Seguimiento de Llamadas Grupo Todo Cambia (F-USF-22), Canalización (F-USF-02), Registro de Asistencia (F-USF-11); Visita Domiciliaria (F-USF-18). Modalidad Grupo de Acompañamiento Familiar Todo Cambia, Nota de Sesión (F-USF-09), Notas de Seguimiento de Caso (F-USF-10), Ficha de inscripción (F-USF-12), Progreso del Participante Grupo Todo Cambia (F-USF-21), Seguimiento de Llamadas Grupo Todo Cambia (F-USF-F22), Escala de Parentalidad Positiva E2P 8 a 12 años y 13 a 17 años (Documento Externo 07 y 08 según corresponda)), Canalización (F-USF-02), Registro de Asistencia (F-USF-11) y Visita Domiciliaria (F-USF-18). 3. Se solicita a los participantes los datos de identificación, con el fin de contar con el registro de beneficiarios, mediante la Ficha de inscripción (F-USF-12) 4. Concluye con la integración de los listados en la base de datos y envía a la jefatura del programa.
	Orientador Familiar	Concluye atención 1. Una vez que se concluya con el servicio se notificará al organismo público/dependencia solicitante la conclusión del servicio. 2. El Orientador Familiar integrará la información que se desprendió de la



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

	atención brindada. 3. El Orientador Familiar revisa que la información este completa e integrada en la carpeta correspondiente, misma que será resguardada conforme a los lineamientos de la Ley Estatal de Transparencia y Acceso a la Información. 4. Los motivos de conclusión del servicio puede ser: a) Se realizó de manera satisfactoria el servicio programado para el organismo solicitante. b) Cancelación del organismo por actividades propias de la operación. Fin del Proceso
--	--

Diagrama de Flujo P – USF – 02 – Servicio externo de la Unidad de Servicios Familiar



9. Informes programático-presupuestarios

9.1 Avances físico-financieros

La jefatura del programa Atención y Orientación Familiar elabora mensualmente el informe cuantitativo de avance de resultados, mismo que es de utilidad para alimentar el Avance del Registro de Avance Físico Financiero del Sistema DIF Nuevo León. Dichos documentos se envían de manera mensual y trimestral respectivamente a la Dirección de Planeación, Evaluación e Innovación del Sistema DIF Nuevo León.

9.2 Cierre de ejercicio

El responsable del programa elabora los reportes correspondientes en los que informa de manera trimestral los avances alcanzados por el programa, los cuales previa revisión e integración serán enviados a la Dirección de Planeación, Evaluación e Innovación del Sistema DIF Nuevo León.



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

10. Evaluaciones

10.1 Internas

Para garantizar y mejorar los procesos del Programa Atención y Orientación Familiar y garantizar el modelo de atención, se realizan periódicamente:

- Inducción al personal de nuevo ingreso.
- Supervisiones y reuniones técnicas con el personal operativo adscrito al Programa Atención y Orientación Familiar.

En tanto que con el personal de Sistema DIF Municipal que opera el Programa Atención y Orientación Familiar, se realizan visitas, asesorías y seguimiento, así como reuniones de profesionalización de acuerdo a las necesidades de su operación.

10.2 Externas

El Programa Atención y Orientación Familiar, cuenta con indicadores establecidos dentro de la Matriz de Indicadores para Resultados del Sistema DIF Nuevo León. Estos indicadores se van alimentando de manera trimestral, permitiendo tener un monitoreo permanente respecto al alcance de resultados y cumplimiento de metas.

Asimismo será monitoreado y evaluado a través del Sistema de Evaluación de Desempeño establecido de conformidad con los Lineamientos Generales para la Operación del Presupuesto Basado en Resultados y el Sistema de Evaluación del Desempeño en el Gobierno del Estado de Nuevo León emitidos por la Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado en fecha 28 de agosto de 2023 en el Periódico Oficial del Estado, a través de los Programas Presupuestarios Protección al Infante y Desarrollo Integral a la Familia y Apoyo a instituciones en Materia de Asistencia Social, toda vez que el recurso destinado a su ejecución se encuentra aprobado en el Presupuesto de Egresos para el Ejercicio Fiscal vigente

11. Indicadores de resultados

Los indicadores de resultados serán medidos de acuerdo a lo establecido en la Matriz de Indicadores de Resultados del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, en los siguientes apartados:

MIR PERSONAS		
Componente	Indicador	Actividad
C5. ORIENTACIONES (PSICOLÓGICAS, SOCIALES Y LEGALES) A PERSONAS SUJETAS A ASISTENCIA SOCIAL BRINDADAS	PORCENTAJE DE PERSONAS SUJETAS A ASISTENCIA SOCIAL ATENDIDAS CON SERVICIOS SOCIALES, PSICOLÓGICOS Y LEGALES	A1C5. REGISTRO DE SOLICITUDES O REPORTE DE ATENCIÓN PARA ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA, SOCIAL Y LEGAL A PERSONAS SUJETAS A ASISTENCIA SOCIAL.
		A3C5. ELABORACIÓN DE REPORTE DE ORIENTACIONES PSICOLÓGICAS, SOCIALES Y LEGALES A PERSONAS SUJETAS A ASISTENCIA SOCIAL.
MIR INSTITUCIÓN		



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

Componente	Indicador	Actividad
C6. CAPACITACIÓN A ORGANISMOS PÚBLICOS Y PRIVADOS BRINDADA	PORCENTAJE DE CAPACITACIONES REALIZADAS	A1C6. RECEPCIÓN DE SOLICITUDES PARA CAPACITACIÓN A ORGANISMOS PÚBLICOS Y PRIVADOS
	PORCENTAJE DE SUPERVISIONES REALIZADAS	A3C6. SUPERVISIÓN A INSTITUCIONES QUE IMPLEMENTAN LAS ESTRATEGIAS ADQUIRIDAS

12. Seguimiento, Control y Auditoría

12.1 Atribuciones

Los recursos otorgados para el Programa Atención y Orientación Familiar establecido en las presentes Reglas de Operación son destinados a los gastos propios de su operación, conforme a los criterios de legalidad, honestidad, eficiencia, eficacia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, control, rendición de cuentas y equidad de género que señala la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, podrán ser auditados por la Contraloría General del Estado, Auditoría Superior del Estado y demás instancias que en el ámbito de sus respectivas atribuciones resulten competentes, con el fin de verificar la correcta aplicación de los recursos otorgados, así como la supervisión de parte de las instancias antes señaladas o las que éstas determinen, conforme a la legislación aplicable.

12.2 Objetivo

Las auditorías tienen el fin de verificar la correcta aplicación de los recursos otorgados, así como la supervisión de parte de las instancias antes señaladas o las que éstas determinen, conforme a la legislación aplicable.

12.3 Resultados y Seguimiento

Las resoluciones emitidas por las instancias fiscalizadoras serán atendidas por las áreas correspondientes, manteniendo un seguimiento interno que permita la atención en tiempo y forma de las anomalías detectadas hasta que sean solventadas.

13. Quejas y Denuncias

Las y los Beneficiarios podrán presentar quejas y denuncias ante las instancias correspondientes sobre cualquier hecho, acto u omisión que produzca o pueda producir daños al ejercicio de sus derechos establecidos en las presentes Reglas de Operación o contravengan sus disposiciones y de la demás normatividad aplicable.

El Programa Atención y Orientación Familiar tiene la obligación de respetar y hacer respetar el derecho a la formulación de quejas y denuncias y evitar que con motivo de las mismas se causen molestias indebidas a quien las promueva.



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

La Contraloría Interna del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Nuevo León establecerá las normas y los procedimientos para la debida atención y resolución de las quejas y denuncias presentadas contra los servidores públicos.

Las quejas y denuncias derivadas de alguna irregularidad en la Operación del Programa Atención y Orientación Familiar, se realizarán por escrito y/o vía telefónica, las cuales se captarán a través de:

- I. La Jefatura del Programa, en el domicilio Calle Jalisco, SN, cruz con calle 05 de febrero, Colonia Independencia, Municipio de Monterrey Nuevo León. C.P. 64720. Tel 81 2187 2381 y 81 2187 2382.
- II. Al Órgano Interno de Control del Sistema DIF Nuevo León, a través de los mecanismos implementados por la instancia como lo son:
 - a) Buzón de sugerencias ubicadas en las instalaciones de las Unidades de Servicios Familiares, monitoreadas por Contraloría y Transparencia Gubernamental.
 - b) Plataformas digitales: correo electrónico, dudasysugerencias@sdifnl.gob.mx

Todas las quejas y sugerencias podrán ser turnadas a la instancia normativa para dar respuesta y seguimiento a los peticionado por el usuario.

14. Padrón de beneficiarios

El Programa Atención y Orientación Familiar integrará y administrará el padrón electrónico de beneficiarios, el cual contiene los datos básicos de identificación del usuario. Se alimentará de manera permanente permitiendo al programa contar con los registros de los beneficiarios al corriente. El manejo de dicha información se encuentra bajo los lineamientos establecidos en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública, conforme a las reservas de ley.

El padrón de beneficiarios de manera mensual se hará público en la Plataforma Nacional de Transparencia, así mismo se hará llegar a la Dirección de Planeación, Evaluación e Innovación del Sistema DIF Nuevo León.

Los datos personales recabados serán utilizados con las finalidades de validar que se cumplan con los requisitos de elegibilidad para ser beneficiario de este programa, asimismo será integrado en la base de datos personales que están bajo el resguardo del Programa Atención y Orientación Familiar del Sistema DIF Nuevo León y podrán ser transmitidos a otros entes públicos de los tres niveles de gobierno en el ejercicio de las facultades propias con que cuenta el mismo, y resulten compatibles o análogas; para la realización de compulsas y la integración del Sistema Integral de Padrón de Beneficiarios (SIPB). Por lo tanto, se garantiza la protección de los datos personales que sean recabados, en cumplimiento con las disposiciones en materia de transparencia y acceso a la información pública y protección de datos personales en posesión de sujetos obligados que resultan aplicables.



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

El ejercicio de los derechos ARCO de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos personales recabados, se podrá realizar de manera presencial a través de la Unidad de Transparencia del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Nuevo León con domicilio en Avenida Ignacio Morones Prieto 600 Oriente en la colonia Independencia en el Municipio de Monterrey, Nuevo León en un horario de atención de 09:00hrs a 14:00hrs y de 15:00hrs a 17:00 horas, o bien por medio de la Plataforma Nacional de Transparencia en la siguiente dirección electrónica: <http://www.plataformadetransparencia.org.mx>.

El aviso de privacidad integral, se puede consultar en el portal de Internet del Organismo en <http://www.nl.gob.mx/dif>.

Lo anterior, dando cumplimiento en lo preceptuado por los artículos 26 y 27 de la Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados.

15. Transitorios

Artículo Único.- Las presentes Reglas de Operación entrarán en vigor a partir de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Nuevo León, y estarán vigentes en tanto no existan una actualización y/o modificación a las mismas.



	Reglas de Operación del PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
	Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria

Anexos

Los siguientes anexos corresponden solo a los utilizados para el Programa de Atención y Orientación Familiar dentro del proceso de Unidades de Servicios Familiares y del proceso de Servicio Externo de la Unidad de Servicios Familiares, Cabe señalar que la Unidad de Servicios Familiares se encuentra integrada por cuatro programas operativos entre ellos el programa en comento.

F-USF-01 Entrevista Inicial



SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
DIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN Y FORMACIÓN FAMILIAR COMUNITARIA
COORDINACIÓN DE UNIDADES DE SERVICIOS FAMILIARES
UNIDAD DE SERVICIOS FAMILIARES



ENTREVISTA INICIAL Fecha: ____/____/____
No. Expediente: _____

☐ A DISTANCIA ☐ DOMICILIARIA ☐ OFICINA

INFORMACIÓN GENERAL DEL SOLICITANTE

Historia familiar:	Madre	Padre	Persona cuidadora	Otros:
Familia de Origen		Familia de Adopción		
Nombre:				
Nombre de la Familia:				
Ocupación:				
Entre calles:				
Teléfono:				
Horario solicitado:				
Servicio:	Horario Asignado:			

Siguió:	Lugar de Procedencia:	Idioma:	Hábito N.L.	Domicilio:
Grupo Étnico:				

☐ ¿Cómo se enteró de los servicios que ofrece esta institución?

Radio Televisión Periódico Redes sociales Vecino Familiares Otros: _____

☐ ¿Usted es la persona que requiere nuestros servicios? SI NO

☐ Especifique: _____

MOTIVO DE SOLICITUD DE SERVICIO

Los miembros de la Familia saben de su intención de buscar atención	SI	NO
Motive por el cual no están enterados:		
¿Cree usted que los miembros de su familia estarían dispuestos a participar si esto fuera lo indicado por la institución?		
Antecedentes de Apoyo Psicológico / Psicopedagógico / Medios Psiquiátricos	SI	NO

F-USF-01

33



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

ESTRUCTURA FAMILIAR
(Personas que viven en la misma casa)

Mayores de 18 años que viven en el domicilio del entrevistado o personas significativas de las NNA
marcar con * las personas que acuden a la Entrevista Inicial

	Nombre/Edad	Parentesco	Edo Civil	Escolaridad	Ocupación	Fecha de Nacimiento
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						

Menores de 18 años viven o no en el domicilio (colocar en orden cronológico)

	Nombre/Edad	Parentesco	Edo Civil	Escolaridad	Ocupación	Fecha de Nacimiento
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						

FAMILIOGRAMA



F-45F-01



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

DINÁMICA FAMILIAR

Etapas del ciclo de vida:

Pareja	Familia/hijos pequeños	Familia/hijos edad escolar	Familia/hijos adolescentes	Familia/hijos adultos	Pareja sola
--------	------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------	-------------

Modalidad de Alternativas de Cuidado

Familia extensa	Acogimiento Familiar	Cuidado Residencial
-----------------	----------------------	---------------------

Observaciones: _____

FUENTES DE ESTRÉS FAMILIAR

Instrucciones: Señalar la fuente de estrés y la cronicidad del evento:
1 (0-3 meses), 2 (3-6 meses), 3 (6 meses-1 año), 4 (1-3 años), 5 (+ de 3 años)

Afecta a un miembro de Familia	
Afecta a toda la Familia	
Transición del Ciclo Vital	
Problemas Idiosincrásicos	

COMPETENCIAS PARENTALES

Vinculares	Formativas	Protectoras	Reflexivas

SALUD

Servicio médico con el que cuenta: _____ IMSS _____ ISSSTE _____ SSA _____ PARTICULAR _____

OTROS: _____

¿TODOS LOS NNA ESTÁN ASEGURADOS? _____ MOTIVO: _____

¿Alguno de los miembros presenta algún problema de Salud y/o Discapacidad? _____

¿Alguno de los miembros consume algún tipo de Droga? _____

Especifique NNA: _____

¿Alguno de los miembros consume algún tipo de Alcohol? _____

Especifique NNA: _____

F-USF-01

35



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

CONTEXTO SOCIAL

Condiciones de la Vivienda

Propia ☐ Prestada ☐ Rentada ☐ Otro ☐ Recamaras ☐ Cuantas ☐ Nóm. de cuartos ☐ Baño ☐ Otros ☐

Sala ☐ Comedor ☐ Cocina ☐ Luz ☐ Agua ☐ Gas ☐ Servicios Sanitarios ☐

Su vivienda cuenta con ☐ Paredes ☐ Techo ☐

Materia de construcción ☐ Piso ☐ Urbana ☐ Sub-urbana ☐ Alumbrado Público ☐

Características de Vecindario ☐ Acceso ☐ Transporte ☐

Pavimento ☐ Vigilancia ☐

Redes Institucionales

Centro de Salud ☐ Centros DIF ☐ Inst. Religiosas ☐

Centros Recreativos/ Parques ☐ Instituciones Educativas ☐ Asociaciones Civiles ☐ Centros Desarrollo Social ☐

ANTECEDENTES DE VIOLENCIA

SERVICIO ASIGNADO

OBSERVACIONES

ENTREVISTADOR (A)

*Firma de Conformidad del solicitante:

*Los datos personales que se han sido recabados, son para efectos de que la Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria, pueda identificarlo respecto de otros usuarios así como para notificarle, en su caso, de cualquier acto que la autoridad emita relativo a su trámite. Se le recuerda que sus datos personales son confidenciales y que la dirección está obligada a resguardarlos y no proporcionarlos a personas distintas a las que están en trámite, salvo en los casos dispuestos por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.

F-USF-01

36



	Reglas de Operación del PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
	Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria

SEGUIMIENTO TELEFÓNICO	
Seguimiento 1	Fecha: / /
Seguimiento 2	Fecha: / /
Seguimiento 3	Fecha: / /



F-USF-01



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

F-USF-02 Canalización

	SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN	 EL GOBIERNO DEL NUEVO NUEVO LEÓN
	DIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN Y FORMACIÓN FAMILIAR COMUNITARIA	
	COORDINACIÓN DE UNIDADES DE SERVICIOS FAMILIARES	
	UNIDAD DE SERVICIOS FAMILIARES _____	
	FORMATO DE CANALIZACIÓN	
		FECHA: _____
INSTITUCIÓN	_____	
DOMICILIO	_____	
TELÉFONO	_____	
NOMBRE DEL PORTADOR	_____	
SERVICIO SOLICITADO	_____	

Firma y Nombre del Orientador Familiar
UNIDAD DE SERVICIOS FAMILIARES

F-USF-02



	Reglas de Operación del PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
	Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria

F-USF-03 Orientación Social


SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
 DIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN Y FORMACIÓN FAMILIAR COMUNITARIA
 COORDINACIÓN DE UNIDADES DE SERVICIOS FAMILIARES
 UNIDAD DE SERVICIOS FAMILIARES
ORIENTACIÓN SOCIAL

Fecha: / /

TELEFÓNICA ☐
 OFICINA ☐

INFORMACIÓN GENERAL DEL SOLICITANTE:

Persona Entrevistada: Nombre: _____ Estado Civil: _____ Nombre de la Familia: _____ Dirección: _____ Teléfono: _____ Estado Origen: _____	Madre _____ Padre _____ Ambos _____ Otro: _____ Fecha de Nacimiento: _____ Escolaridad: _____ Ocupación: _____ Municipio: _____ CURP: _____
--	---

¿Cómo se enteró de los servicios que ofrece esta institución?

☐ Radio ☐ Periódico ☐ Internet ☐ Vecino ☐ Familiares ☐ Televisión
 Otros: _____

Institución que refiere: _____

Canalización / Oficio ☐ SI ☐ NO ☐

MOTIVO DE SOLICITUD DE SERVICIO

¿Recibe algún otro Servicio de esta unidad? _____

OBSERVACIONES

CANALIZACIÓN

ENTREVISTADOR

 *Firma de Conformidad

"Los datos personales que le han sido recabados, son para efectos de que la Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria pueda identificarlo respecto de otros usuarios así como para notificarle, en su caso, de cualquier acta que la autoridad emita relativo a su trámite. De lo recuerda que sus datos personales son confidenciales y que la dirección está obligada a resguardarlos y no proporcionarlos a persona distinta, salvo en los casos dispuestos por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León."


 ni.gob.mx/dif
 Jalisco y 5 de febrero, Col. Independencia, 64720 Monterrey, Nuevo León. | Tel. 81 2187 2381

 DIF Nuevo León

F-USF-03

39



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

F-USF-04 Carta Compromiso de la Familia



SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
DIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN Y FORMACIÓN FAMILIAR COMUNITARIA
COORDINACIÓN DE UNIDADES DE SERVICIOS FAMILIARES
UNIDAD DE SERVICIOS FAMILIARES: _____



CARTA COMPROMISO DE LA FAMILIA

Fecha: _____

1. Al llegar a la Unidad de Servicios Familiares reportarse en la recepción y permanecer en la sala hasta que un Orientador Familiar le llame.
2. Presentar la tarjeta de registro en cada una de las citas programadas, la cual deberá tener la firma del Orientador Familiar.
3. Asistir puntualmente a la hora programada de su sesión, de presentarse continuamente tarde, se revisará la posible baja del servicio.
4. Dar seguimiento de las citas asignadas para la atención a través de los números telefónicos de la Unidad de Servicios Familiares. En caso de tener alguna dificultad para asistir a su cita, deberá reportarse oportunamente con el Orientador Familiar que brinda el servicio. De lo contrario, dos sesiones subsecuentes de inasistencia sin ninguna justificación será motivo de baja en el servicio.
5. Para la atención a niñas, niños y adolescentes es indispensable que sean acompañados por un adulto y que permanezca en las instalaciones de la Unidad.
6. Participar en conferencias y/o actividades que fomenten la integración familiar convocadas por el personal de la Unidad de Servicios Familiares.
7. Seguir las recomendaciones que el Orientador Familiar indique durante el proceso de la atención.
8. Hacer uso adecuado de las instalaciones de la Unidad de Servicios Familiares.

Nombre y firma del Orientador

Nombre y firma de usuario

*Los puntos que se desprenden de este documento fueron debidamente leídos y explicados al usuario.



F-USF-04

nl.gob.mx/dif
Jalisco y 5 de febrero Col. Independencia, 64720 Monterrey, Nuevo León. | Tel. 81 2197 2381 y 92
f t i @DIF.NuevoLeon



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

F-USF-05 Evaluación del Servicio



SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
 DIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN Y FORMACIÓN FAMILIAR COMUNITARIA
 COORDINACIÓN DE UNIDADES DE SERVICIOS FAMILIARES
 UNIDAD DE SERVICIOS FAMILIARES: _____

EVALUACIÓN DE SERVICIO

FECHA: ____/____/____

SERVICIO SOLICITADO: _____

NOMBRE DEL SOLICITANTE: _____

NOMBRE DEL ORIENTADOR: _____

ESTA ENCUESTA TIENE COMO FINALIDAD CONOCER SU OPINIÓN ACERCA DEL SERVICIO QUE USTED RECIBIÓ DENTRO DE LA UNIDAD DE SERVICIOS FAMILIARES. NOS GUSTARÍA REALIZARLE ALGUNAS PREGUNTAS LAS CUALES CONTRIBUYERÁN A MEJORAR EL SERVICIO, SUS RESPUESTAS SON TOTALMENTE CONFIDENCIALES

- Los días y los horarios de atención, los considere:
a) Muy buenos b) Buenos c) Regular d) Deficiente
- La atención recibida por el orientador, la considere:
a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Deficiente
- El orientador estaba disponible durante el tiempo de su cita:
a) Siempre b) Algunas veces c) Rara vez d) Nunca
- El orientador lo ayudó a clarificar sobre su problema y le dio alternativas de ayuda:
a) Muy bien b) Bien c) Regular d) Deficiente
- El orientador lo trató adecuadamente y con respeto:
a) Siempre b) Algunas veces c) Rara vez d) Nunca
- El orientador lo apoyó cuando hablaste sobre su problema:
a) Siempre b) Algunas veces c) Rara vez d) Nunca
- El orientador lo clarificó sobre consecuencias de su problema:
a) Muy bien b) Bien c) Regular d) Deficiente
- ¿Está usted satisfecho(a) con nuestro servicio?
a) Muy satisfecho(a) b) Satisfecho(a) c) Regular d) Insatisfecho(a)

6. ¿Cómo calificaría su proceso de resolución de conflictos en una escala de 0 a 10? _____
Donde 0 es la mínima calificación y 10 es la máxima

Comentarios y/o sugerencias

¡GRACIAS!

F-USF-05



	Reglas de Operación del PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
	Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria

F-USF-06 Orientación Legal



SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
DIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN Y FORMACIÓN FAMILIAR COMUNITARIA
COORDINACIÓN DE UNIDADES DE SERVICIOS FAMILIARES

UNIDAD DE SERVICIOS FAMILIARES: _____



NUEVO
LEÓN

Fecha: _____
No. Servicio _____

ORIENTACIÓN LEGAL

Nombre: _____
Dirección: _____
Colonia: _____ Municipio: _____
Teléfono: _____ Edad: _____ Estado Civil: _____
Fecha de nacimiento: _____ CURP: _____
Estado Origen: _____ Escolaridad: _____
Ocupación: _____ Referido: _____
Exp: _____ Familia: _____

Motivo de la solicitud de orientación:

¿Cuál es la situación que lo motivó a buscar asesoría legal?

- Con la pareja
- Con los hijos
- Problema de adicciones
- Maltrato infantil
- Violencia física, psicológica, verbal, económica, sexual
- Amenazas
- Otro (menciónelo)

Describa brevemente

F-USF-06



nl.gob.mx/dif

Jalisco y 5 de febrero, Col. Independencia, 64720 Monterrey, Nuevo León, | Tel. 81 2187 2381 y 82
@DIF.NuevoLeon



	Reglas de Operación del PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
	Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria



SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
DIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN Y FORMACIÓN FAMILIAR COMUNITARIA
COORDINACIÓN DE UNIDADES DE SERVICIOS FAMILIARES
UNIDAD DE SERVICIOS FAMILIARES: _____



NUEVO LEÓN

Canalización:

Seguimiento:

Observaciones:

Orientadora Legal Familiar de la Unidad de Servicios Familiares

*Firma de conformidad

"Los datos personales que le han sido recabados, son para efectos de que la Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria, pueda identificarse respecto de otros usuarios, así como para notificarle, en su caso, de cualquier acto que la autoridad emita relativa a su trámite. Se le recuerda que sus datos personales son confidenciales y que la dirección está obligada a resguardarlos y no proporcionarlos a persona distinta mientras están en trámite, salvo en los casos dispuestos por el artículo 27 último párrafo de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León".

F-USF-06

2



nl.gob.mx/dif

Jalisco y 5 de febrero. Col. Independencia. 64720 Monterrey, Nuevo León. | Tel: 81 2187 2381 y 82

@DIF NuevoLeon

43



	Reglas de Operación del PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
	Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria

F-USF-07 Concentrado de Intervenciones



SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
 DIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN Y FORMACIÓN FAMILIAR COMUNITARIA
 COORDINACIÓN DE UNIDADES DE SERVICIOS FAMILIARES
 UNIDAD DE SERVICIOS FAMILIARES



CONCENTRADO DE INTERVENCIONES

Familia: _____ Exp: _____

Nombre Responsable: _____	Nombre del Programa: _____	Fecha: _____
Motivo: _____		
Observaciones: _____		
Nombre quien Recibe: _____	Fecha de Conclusión: _____	

Nombre Responsable: _____	Nombre del Programa: _____	Fecha: _____
Motivo: _____		
Observaciones: _____		
Nombre quien Recibe: _____	Fecha de Conclusión: _____	

Nombre Responsable: _____	Nombre del Programa: _____	Fecha: _____
Motivo: _____		
Observaciones: _____		
Nombre quien Recibe: _____	Fecha de Conclusión: _____	

Nombre Responsable: _____	Nombre del Programa: _____	Fecha: _____
Motivo: _____		
Observaciones: _____		
Nombre quien Recibe: _____	Fecha de Conclusión: _____	



Jalisco y S de la Familia Col. Independencia 54720 Monterrey, Nuevo León | Tel. 81 2367 2383
 @DIFNuevoLeon

F-USF-07




	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
	Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria

F-USF-08 Control de Citas

CONTROL DE CITAS

Familia: _____

Orientador: _____

No. Expediente: _____

COMPROMISOS DE LA FAMILIA

1. Asistir puntualmente a su cita.
2. Al llegar a la Unidad de Servicios Familiares, reportarse en recepción.
3. Presentar la tarjeta de registro en cada una de sus citas programadas.
4. Reportarse oportunamente con el personal, en caso de no poder acudir a su cita.
5. Hacer uso adecuado de las instalaciones.
6. Participar en las actividades convocadas por el personal de las Unidad de Servicios Familiares.



UNIDAD DE SERVICIOS FAMILIARES

Independencia

Calle Jalisco y 5 de Febrero
Col. Independencia, Monterrey,
Nuevo León
Teléfono: 81 21 87 23 81



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

F-USF-09 Nota de Sesión



SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
DIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN Y FORMACIÓN FAMILIAR COMUNITARIA
COORDINACIÓN DE UNIDADES DE SERVICIOS FAMILIARES
UNIDAD DE SERVICIOS FAMILIARES: _____



NOTA DE SESIÓN

Nombre de la Familia: _____ Fecha: _____
N° Sesión: _____
N° Expediente: _____

Personas que acuden a la sesión:

Áreas-Objetivos/Avances/Intervenciones abordadas durante la sesión:

Tareas/Indicaciones/Recomendaciones/Áreas para abordar en la próxima sesión:

Observaciones:

Próxima cita: _____

Nombre y Firma del Orientador Familiar _____



nl.gob.mx/dif

Jalisco y 5 de febrero Col. Independencia, 64720 Monterrey, Nuevo León | Tel. 81 2187 2381 y 82

   @DIF.NuevoLeon

F-USF-09



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

F-USF-11 Registro de Asistencia



SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
DIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN Y FORMACIÓN FAMILIAR COMUNITARIA
COORDINACIÓN DE UNIDADES DE SERVICIOS FAMILIARES
UNIDAD DE SERVICIOS FAMILIARES: _____



REGISTRO DE ASISTENCIA

Unidad de Servicios Familiares: _____

Servicio: _____

Nombre de la familia: _____ No. Expediente: _____

	Nombre de los integrantes de la familia que acuden a la sesión	Fecha	Hora	Firma
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				



F-USF-11

nl300.mx/dif
Jalisco y 5 de febrero Col. Independencia 64720 Monterrey, Nuevo León | Tel: 81 2187 2361

@DIF NuevoLeon



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

F-USF-12 Ficha de inscripción


SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
 DIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN Y FORMACIÓN FAMILIAR COMUNITARIA
 COORDINACIÓN DE UNIDADES DE SERVICIOS FAMILIARES
 UNIDAD DE SERVICIOS FAMILIARES

FICHA DE INSCRIPCIÓN

Fecha de inscripción: / /
 Fecha inicio de Servicio: /
 Lugar:

Marcar con una X el nombre del servicio: ☐ TFF ☐ TCP ☐ GRP ☐ GAF TC ☐ Otro:
 Familia:

Nombre del padre/madre/tutor/cuidador:
 Municipio de Procedencia:

Dirección:
 Calle: Número: Entre Calles: Colonia y Sector:

Teléfonos: Celular: Correo electrónico: Tel. de Emergencia:

Información de Participantes:

Integrante:	Nombre		Apellido Paterno	Apellido Materno	F.N:				Edad:		E. Civil:	
Nacionalidad:	Estado de Origen:		Años de radicarse en Nuevo León:									
Ocupación:	Escolaridad:		Parentesco:									

Integrante:	Nombre		Apellido Paterno	Apellido Materno	F.N:				Edad:		E. Civil:	
Nacionalidad:	Estado de Origen:		Años de radicarse en Nuevo León:									
Ocupación:	Escolaridad:		Parentesco:									

Integrante:	Nombre		Apellido Paterno	Apellido Materno	F.N:				Edad:		E. Civil:	
Nacionalidad:	Estado de Origen:		Años de radicarse en Nuevo León:									
Ocupación:	Escolaridad:		Parentesco:									

Integrante:	Nombre		Apellido Paterno	Apellido Materno	F.N:				Edad:		E. Civil:	
Nacionalidad:	Estado de Origen:		Años de radicarse en Nuevo León:									
Ocupación:	Escolaridad:		Parentesco:									

*Firma de conformidad

*Los datos personales que le han sido recabados, son para efectos de que la Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria pueda identificarlo respecto de otros usuarios así como para notificar, en su caso, de cualquier acto que la autoridad emita relativo a su trámite. Se le recuerda que sus datos personales son confidenciales y que la dirección está obligada a resguardarlos y no proporcionarlos a persona distinta mientras estén en trámite, salvo en los casos dispuestos por el artículo 27 último párrafo de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León.

F-USF-12



	Reglas de Operación del PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
	Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria

F-USF-13 Registro de Avances del Participante del Grupo de Reflexión Parental



SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
DIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN Y FORMACIÓN FAMILIAR COMUNITARIA
COORDINACIÓN DE UNIDADES DE SERVICIOS FAMILIARES
UNIDAD DE SERVICIOS FAMILIARES
Grupo de Reflexión Parental
Registro de Avances del Participante



Unidad de Servicios Familiares: _____

Nombre del padre/tutor/ cuidador: _____

Nombre de la familia: _____ No. Expediente: _____

Fecha de la sesión 1:	
Observaciones:	
Nombre y Firma de los Facilitadores:	
Fecha de la sesión 2:	
Observaciones:	
Nombre y Firma de los Facilitadores:	
Fecha de la sesión 3:	
Observaciones:	
Nombre y Firma de los Facilitadores:	
Fecha de la sesión 4:	
Observaciones:	
Nombre y Firma de los Facilitadores:	
Fecha de la sesión 5:	
Observaciones:	
Nombre y Firma de los Facilitadores:	
Se canaliza al servicio de:	Plan de trabajo al término del grupo
Motivo de canalización:	
Fecha/hora de inicio:	



nl.gob.mx/dif

Jalisco y 5 de febrero. Col. Independencia, 64720 Monterrey, Nuevo León. | Tel. 81 2187 2381




 @DIF NuevoLeon

F-USF-13



	Reglas de Operación del PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
	Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria

F-USF-14 Seguimiento Telefónico del Participante del Grupo de Reflexión Parental



SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
DIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN Y FORMACIÓN FAMILIAR COMUNITARIA
COORDINACIÓN DE UNIDADES DE SERVICIOS FAMILIARES
UNIDAD DE SERVICIOS FAMILIARES:



Grupo de Reflexión Parental
Seguimiento Telefónico del Participante

Unidad de Servicios Familiares:

Nombre del padre/tutor/

cuidador:

Nombre de la familia:

No. Expediente:

Fecha de la sesión 1:	Fecha de seguimiento telefónico:
Persona que atiende la llamada:	
Aspectos Relevantes:	
Compromisos:	
Fecha de la sesión 2:	Fecha de seguimiento telefónico:
Persona que atiende la llamada:	
Aspectos Relevantes:	
Compromisos:	
Fecha de la sesión 3:	Fecha de seguimiento telefónico:
Persona que atiende la llamada:	
Aspectos Relevantes:	
Compromisos:	
Fecha de la sesión 4:	Fecha de seguimiento telefónico:
Persona que atiende la llamada:	
Aspectos Relevantes:	
Compromisos:	
Fecha de la sesión 5:	Fecha de seguimiento telefónico:
Persona que atiende la llamada:	
Aspectos Relevantes:	
Compromisos:	



nl.gob.mx/dif

Jalisco y 5 de febrero. Col. Independencia, 64720 Monterrey, Nuevo León. | Tel. 81 2187 2381

 @DIF.NuevoLeon

F-USF-14

51



	Reglas de Operación del PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
	Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria

F-USF-18 Visita Domiciliaria



SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN

DIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN Y FORMACIÓN FAMILIAR COMUNITARIA

COORDINACIÓN DE UNIDADES DE SERVICIOS FAMILIARES

UNIDAD DE SERVIDOS FAMILIARES



VISITA DOMICILIARIA

Monterrey, N.L. a _____ del mes _____ de _____

I. DATOS DE LA FAMILIA

Familia: _____ N° de Expediente: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

	Nombre	Edad	Parentesco	Estado Civil	Escolaridad	Ocupación
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						

Persona entrevistada: _____



© 2015 DIF NL

Carretera a San Miguel, Km. 4.5, Carretera a San Miguel, San Miguel, Coahuila de Zaragoza, C.P. 26400

Tel. 463 234 2300

Facebook Twitter YouTube Instagram

F-USF-18



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	



SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
DIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN Y FORMACIÓN FAMILIAR COMUNITARIA
COORDINACIÓN DE UNIDADES DE SERVICIOS FAMILIARES
UNIDAD DE SERVICIOS FAMILIARES



II. OBJETIVO DE LA VISITA

III. DESARROLLO DE LA VISITA

IV. DATOS RELEVANTES / ANTECEDENTES

V. DINÁMICA FAMILIAR

VI. EXPLORACIÓN DEL AMBIENTE FÍSICO



76 800 1114 / 011

Carretera y 3 de febrero, Col. Independencia, 64720 Monterrey, Nuevo León | Tel: 81 2187 2181

	Reglas de Operación del PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
	Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria

	SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN DIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN Y FORMACIÓN FAMILIAR COMUNITARIA COORDINACIÓN DE UNIDADES DE SERVICIOS FAMILIARES UNIDAD DE SERVICIOS FAMILIARES	
VII. CARACTERÍSTICAS DEL CONTEXTO DEL HOGAR _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____		
VIII. VISITAS VECINALES _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____		
IX. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____		
NOMBRE Y FIRMA DEL ORIENTADOR FAMILIAR _____		NOMBRE Y FIRMA DEL ORIENTADOR FAMILIAR _____
 Tel. 209 146/617 Jalisco y Solidaridad, Col. Independencia 64170 Monterrey, Nuevo León Tel. 81 2187 2381    @DIF_NuevoLeon		

F-USF-18



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

F-USF-19 Cuestionario para el maestro

	SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN DIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN Y FORMACIÓN FAMILIAR COMUNITARIA COORDINACIÓN DE UNIDADES DE SERVICIOS FAMILIARES UNIDAD DE SERVICIOS FAMILIARES		 NUEVO LEÓN	
	CUESTIONARIO PARA EL MAESTRO			
NOMBRE DEL ALUMNO(A): _____ EDAD AÑOS MESES GRADO ESCOLAR _____ NOMBRE DE LA ESCUELA _____ DIRECCIÓN DEL PLANTEL ESCOLAR: _____ NOMBRE DEL DIRECTOR(A): _____ NOMBRE DEL MAESTRO(A) DE PLANTA _____ FECHA: _____ TELÉFONO: _____				
INSTRUCCIONES. La familia y el/la alumno(a) se encuentran en un proceso de orientación psicológica. Es muy valiosa la información que usted proporcione completando lo siguiente y señalando con una cruz la frase que mejor describa la conducta del alumno(a) en la escuela y el salón de clases DURANTE ESTE ÚLTIMO MES. Esto será absolutamente confidencial, por lo que le agradecería lo comentara con toda franqueza y lo devolviera por conducto del padre, madre o persona cuidadora, en un sobre cerrado y sellado por su escuela, a la mayor brevedad posible. Muchas gracias por su cooperación en beneficio del alumno (a).				
I.- COMPORTAMIENTO:				
CONDUCTAS		CON FRECUENCIA	OCCASIONALMENTE	NUNCA
1 - Asume con responsabilidad su trabajo y pertenencias				
2 - Permanece sentado en su asiento				
3 - Mantiene la atención				
4 - Se mantiene concentrado sin interrumpir y molestar a otros niños.				
5 - Termina sus trabajos que empieza dentro de la clase				
6 - Se muestra interesado en el trabajo				
7 - Se muestra disponible y tranquilo				
8 - Tiene facilidad para adaptar su humor a cada situación				
9 - Permanece en el salón de clases				
10 - Se comporta adecuadamente sin hacer berrinches				
11 - Se conduce con la verdad				
12 - Se observa de buen ánimo				
13 - Cumple con las tareas				
14 - Respetar las pertenencias de otros niños				
15 - Expresa adecuadamente sus sentimientos				
16 - Sueña despierto				
17 - Habla consigo mismo.				
18 - Muestra curiosidad por información relacionada al sexo				
19 - Se toca sus genitales				


 No. 260810001
 Secretaría de Educación, Gobierno del Estado de Coahuila de Zaragoza, Monterrey, Coahuila de Zaragoza, México (C.P. 64000) Tel. 41 2147 2381
 www.difcoahuila.gob.mx

F-USF-19

55



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	



SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
DIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN Y FORMACIÓN FAMILIAR COMUNITARIA
COORDINACIÓN DE UNIDADES DE SERVICIOS FAMILIARES
UNIDAD DE SERVICIOS FAMILIARES



CONDUCTAS	CON FRECUENCIA	OCASIONALMENTE	NINGUNA
20 - Le es fácil integrarse a los grupos			
21 - Se observa seguro de sí mismo			
22 - Es paciente al pedir lo que desea			
23 - Ha sido suspendido de la escuela			
24 - Esta en peligro de expulsión			
25 - Se muestra obediente			
26 - Demanda atención del maestro(a)			
27 - Aprende sin explicación extra del maestro(a)			
28 - Parece inteligente			
29 - Sigue las indicaciones del maestro(a)			
30 - Hace todo lo contrario de lo que el maestro(a) le dice			
31 - Hace cosas por molestar al maestro(a)			
32 - Le despierta simpatía al maestro(a)			
33 - Le despierta molestia al maestro(a)			
34 - Quiere estar cerca del maestro(a)			
35 - Necesita que se le llame la atención			
36 - Asiste con regularidad a la escuela			
37 - Extraña su casa, desea regresar			
38 - Busca excusas para quedarse más tiempo en la escuela			
39 - Se dirige con respeto hacia los demás			
40 - Es amistoso con los demás			
41 - Se muestra tranquilo(a)			
42 - Responde bien si se le llama la atención			
43 - Se da cuenta y acepta cuando se equivoca			
44 - Juega y se divierte en el recreo			
45 - No sale en el recreo o se la pasa solo			
46 - Juega con otros niños			
47 - Acepta las reglas del juego			
48 - Tiene conductas aceptadas en el juego			
49 - Es comunicativo			
50 - Quiere ser el líder en los juegos			
51 - Es aceptado por los demás niños			
52 - Es rechazado por los demás niños			
53 - Se interesa en participar en actividades como asambleas o festejos			
54 - Tiene actitudes muy infantiles			
55 - Parece muy maduro para su edad			
56 - Desea no tenerlo como alumno			



01 800 111 0104

Unidad de Servicios Familiares, C. de Independencia, 64720 Monterrey, Nuevo León | Tel. 81 2187 2181

Facebook Twitter Instagram @DIF_NuevoLeon

F-USF 19



	Reglas de Operación del PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
	Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria

	SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN DIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN Y FORMACIÓN FAMILIAR COMUNITARIA COORDINACIÓN DE UNIDADES DE SERVICIOS FAMILIARES UNIDAD DE SERVICIOS FAMILIARES		 EL GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
	II.- ¿CÓMO ES EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DEL ALUMNO(A)?		

ASIGNATURA	DEFICIENTE	PROMEDIO	ARRIBA DEL PROMEDIO
1.- LECTURA			
2.- ESCRITURA			
3.- ORTOGRAFIA			
4.- MATEMÁTICAS			
5.- PROMEDIO GENERAL			

1.- ¿PRESENTA EL ALUMNO(A) ALGUNA O VARIAS DE LAS SIGUIENTES CONDUCTAS?

Comerse las uñas	Ornarse en el salón	Chuparse el dedo
Defecar en el salón	Arrancarse el cabello	Salirse sin avisar
Pedir permiso para salir frecuentemente al baño		Llorar sin motivo

2.- DESCRIBA POR FAVOR SI EL/LA ALUMNO(A) PRESENTA ALGUNA OTRA CONDUCTA DISTINTIVA:

3.- ¿LE PARECE QUE EL/LA ALUMNO(A) APRENDE AL MISMO RITMO QUE LOS DEMÁS?

4.- ¿QUE HABILIDAD O TALENTO ESPECIAL TIENE EL/LA ALUMNO(A)?

5.- ¿CREE QUE EL/LA ALUMNO(A) NECESITE TRATAMIENTO PSICOLÓGICO?

6.- ¿POR QUÉ LO CONSIDERA ASÍ?

7.- ¿A QUE CREE QUE PUEDA DEBERSE EN PROBLEMA DEL ALUMNO(A)?


 01 400 1140150

F-USF 19

Calle 1 y 5 de febrero s/n. Independencia, 64220 Monterrey, Nuevo León • Tel: 83 2193 2381
 @DIFNuevoLeon



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

	SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN DIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN Y FORMACIÓN FAMILIAR COMUNITARIA COORDINACIÓN DE UNIDADES DE SERVICIOS FAMILIARES UNIDAD DE SERVICIOS FAMILIARES	 GOBIERNO DEL ESTADO DE COAHUILA DE ZARAGOZA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN BÁSICA
---	--	---

8.- EN EL TIEMPO QUE TIENE UD. DE CONOCER AL ALUMNO(A) ¿EN QUE MANERA HA PODIDO (a) menos en parte) ENTENDERLO Y/O TENER AVANCES CON ÉL/LLA?

9.- ¿HA TENIDO QUE LLAMAR AL PADRE, MADRE O PERSONA CUIDADORA PARA INFORMARLES DE ALGUNA CONDUCTA ESPECIAL EN EL/LA ALUMNO(A)?

10.- ¿CUÁLES HAN SIDO LOS MOTIVOS?

11.- SI LOS HA MANDADO LLAMAR, ¿QUIÉN ACUDE?

12.- ¿MANTIENEN CONTACTO ESTRECHO CON UD. PARA INFORMARSE DEL RENDIMIENTO ESCOLAR O CONDUCTA DEL ALUMNO(A)?

13.- EN SU OPINIÓN COMO EXPERTO DE LA EDUCACIÓN ¿QUE ACCIONES, SITUACIONES, EVENTOS O MANIOBRAS PUEDEN TENER ÉXITO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO Y/O CONDUCTA DEL ALUMNO(A)?

14.- DESCRIBA CUALQUIER INFORMACIÓN QUE CONSIDERE IMPORTANTE CON RESPECTO AL ALUMNO(A) Y/ O SU FAMILIA.

15.- OBSERVACIONES:

Nombre y Firma


 01 200 0000 0000
 Jalisco y 3 de febrero 4 de Independencia 64100 "Morelos" Nuevo León | Tel: 81 2587 2141


F-USF 19



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

F-USF-20 Terminación del servicio



SECRETARÍA DE SALUD INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
DIRECCIÓN DE INTERVENCIÓN Y FORMACIÓN FAMILIAR COMUNITARIA
COORDINACIÓN DE UNIDADES DE SERVICIO FAMILIAR
UNIDAD DE SERVICIO FAMILIAR

TERMINACIÓN DEL SERVICIO

at.
Orientador Familiar quien recibe expediente _____
Unidad de Servicios Familiares _____
DIF Nuevo León _____

Alta
Baja
Cancelación

NOMBRE DE LA FAMILIA: _____ NO EXPEDIENTE: _____
MODALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA: _____
FECHA DE INICIO: _____ FECHA DE ÚLTIMA SESIÓN: _____
NO. DE SESIONES: _____

1. DEFINICIÓN DEL CERRI

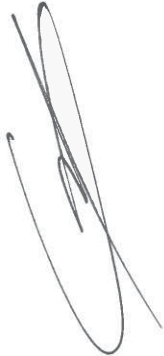
2. PROBLEMAS TRATADOS (MOTIVO DE SOLICITUD)

3. PROGRESO DURANTE LA ATENCIÓN (AVANCES/LOGROS)

ORIENTADOR(A) FAMILIAR: _____
FIRMA: _____
FECHA: _____
FIRMA DE RECIBIDO: _____



F-USF-20



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

Documento Externo 09 Cuestionario para adultos de Experiencias Adversas en la Infancia

Cuestionario para Adultos de Experiencias Adversas en la Infancia

Comité Consultivo Clínico del Cirujano General de California

Nuestras relaciones y experiencias, incluso las de la infancia, pueden afectar nuestra salud y bienestar. Las experiencias difíciles de la infancia son muy comunes. Díganos si ha tenido alguna de las experiencias enumeradas a continuación, ya que pueden estar afectando su salud hoy o pueden afectar su salud en el futuro. Esta información lo ayudará a usted y a su proveedor a comprender mejor cómo trabajar juntos para apoyar su salud y bienestar.

Instrucciones: A continuación hay una lista de 10 categorías de Experiencias Adversas en la Infancia (ACEs por sus siglas en inglés.) En la lista a continuación, coloque una marca de verificación junto a cada categoría de ACEs que experimentó antes de cumplir 18 años. Luego, sume el número de categorías de ACE que experimentó y coloque el número total en la parte inferior.	
¿Sintió que no tenía suficiente para comer, tenía que usar ropa sucia o no tenía a nadie que lo protegiera o lo cuidara?	☐
¿Perdió a uno de sus padres a causa de divorcio, abandono, muerte u otra razón?	☐
¿Vivió con alguien que estaba deprimido, enfermo mental o intentó suicidarse?	☐
¿Vivió con alguien que tuvo problemas del alcohol y/o drogas, incluyendo medicamentos recetados?	☐
¿Sus padres o algún adulto en su casa alguna vez se golpearon o amenazaron con lastimarse?	☐
¿Vivió con alguien que fue a la cárcel o prisión?	☐
¿Alguna vez uno de sus padres o algún adulto en su casa le ha insultado o menospreciado?	☐
¿Alguno de sus padres o algún adulto en su hogar alguna vez lo golpeó, pateó o lastimó físicamente de alguna manera?	☐
¿Sintió que nadie en su familia lo quería o pensaba que era especial?	☐
¿Experimentó contacto sexual no deseado (como manosear / penetración oral / anal / vaginal)?	☐
Su calificación ACE es el número total de respuestas marcadas	

¿Usted cree que estas experiencias han afectado a su salud? ☐ No mucho ☐ Algo ☐ Mucho

Las experiencias en la infancia son solo una parte de la historia de vida de una persona.
Hay muchas maneras de sanar a lo largo de nuestra vida.

Háganos saber si tiene preguntas sobre privacidad o confidencialidad.

Nombre: _____ Firma: _____



	Reglas de Operación del
	PROGRAMA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN FAMILIAR
Responsable: Dirección de Intervención y Formación Familiar Comunitaria	

**Director de Intervención y Formación
Familiar Comunitaria del Sistema para el
Desarrollo Integral de la Familia del
Estado de Nuevo León**



Ing. César C. Rodríguez Martín

Hoja de firma de las Reglas de Operación del Programa Atención y Orientación Familiar, los cuales entrarán en vigor a partir de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Nuevo León y estarán vigentes en tanto no se emitan unos nuevos Reglas de Operación.





http://sistec.nl.gob.mx/Transparencia_2015_LyPOE/Acciones/PeriodicoOficial.aspx