



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

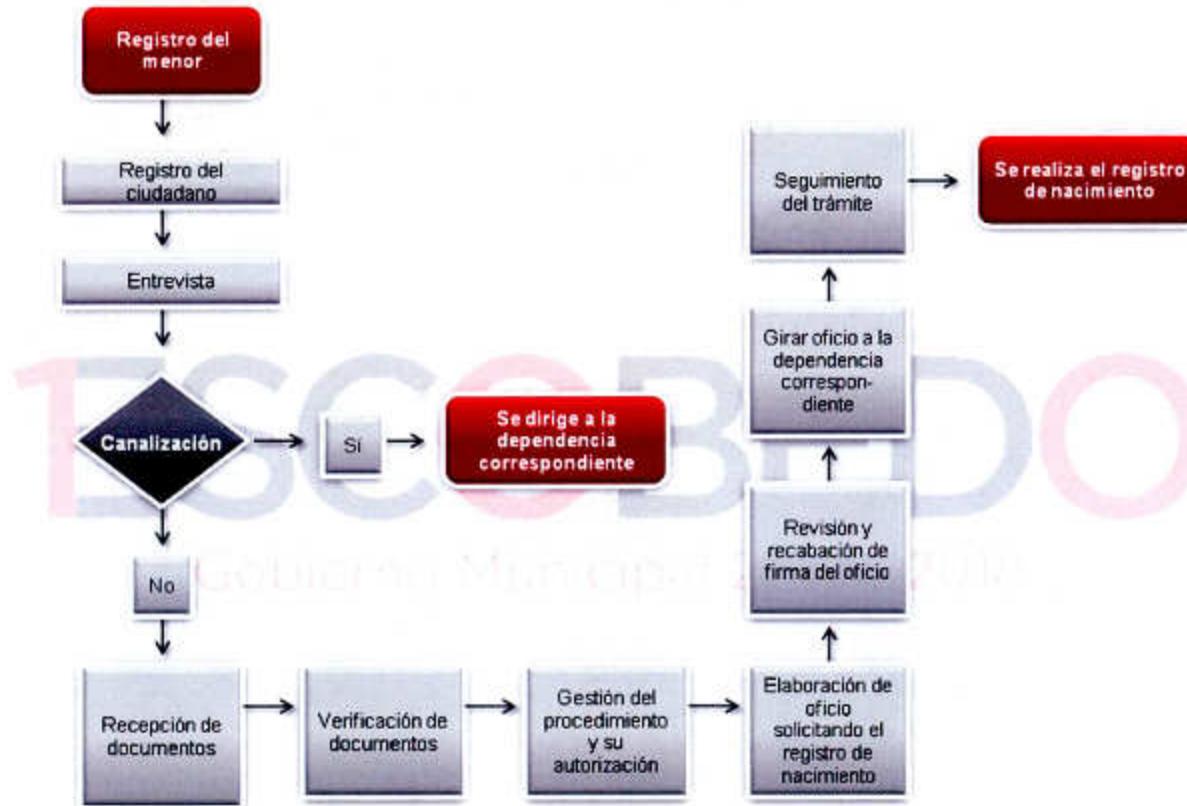
CLAVE DEL MANUAL
MOP-DIF-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
101

10. El Responsable del Centro de Atención Familiar cita a los ciudadanos padres de los menores para llevar a cabo la firma, estampando la huella del menor y entrega las actas.





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA**

CLAVE DEL MANUAL
MOP-DIF-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
102

**COORDINACIÓN ATENCIÓN INTEGRAL DEL MENOR Y LA FAMILIA
PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA DE ACTAS FORÁNEAS**

1. El Coordinador de Programas Asistenciales solicita al Responsable del Centro de Atención Familiar que realice la difusión y promoción del programa de actas foráneas del Sistema DIF Escobedo.
2. Realiza la difusión y promoción del servicio del programa de actas foráneas.
3. El ciudadano acude a la Coordinación de Programas Asistenciales y solicita el servicio de Tramitación de actas foráneas.
4. El Responsable del Centro de Atención Familiar recibe al ciudadano y le informa de los datos necesarios para la tramitación de actas foráneas. Deberá solicitarle su nombre, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento y el nombre de sus padres para realizar el trámite de actas foráneas.
5. Una vez que el ciudadano se presenta a hacer entrega de los datos solicitados, el responsable del Centro de Atención Familiar recibe al ciudadano y le solicita los datos, deberá informar al ciudadano de que recibirá respuesta a su trámite en un período de 30 a 45 días aproximadamente.
6. Elabora un oficio dirigido a la Dirección Estatal del Registro Civil correspondiente a la Entidad Federativa en la que reside el acta a tramitar y lo turna al Coordinador de Programas Asistenciales.
7. El Coordinador de Programas Asistenciales recibe el oficio, lo revisa, recaba la firma del Director del Sistema DIF Escobedo y lo turna al Responsable del Centro de Atención Familiar.
8. El Responsable del Centro de Atención Familiar entrega el oficio al ciudadano y le solicita que lo envíe por correo a la Dirección Estatal de Registro Civil de la entidad federativa en la que reside el acta a tramitar.
9. El ciudadano acude a la oficina de correos y envía el oficio.
10. Una vez que la Coordinación de Programas Asistenciales recibe el acta tramitada, el Responsable del Centro de Atención Familiar revisa el acta tramitada, se comunica con el ciudadano solicitante y le pide que acuda a recogerla.
11. Una vez que el ciudadano acude a recoger el acta tramitada, el Responsable del Centro de Atención Familiar recibe al ciudadano, le entrega el acta y recaba su firma en el registro diario de actas entregadas.



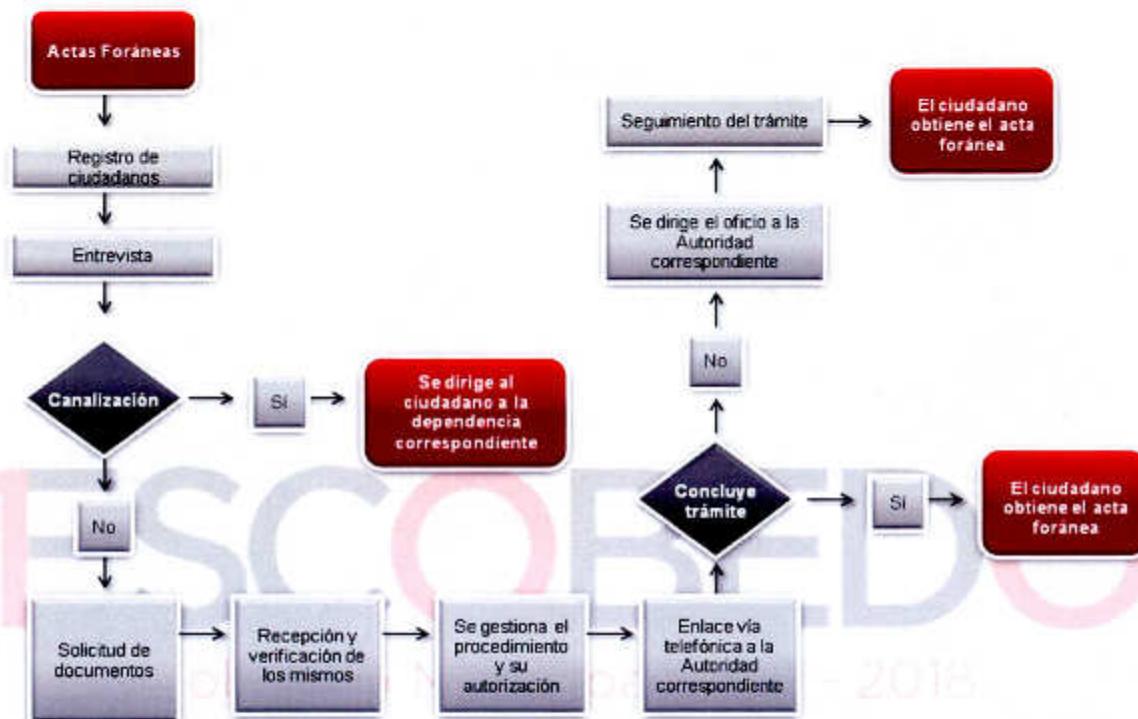
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

CLAVE DEL MANUAL
MOP-DIF-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
103





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA**

CLAVE DEL MANUAL
MOP-DIF-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
104

**COORDINACIÓN ATENCIÓN INTEGRAL DEL MENOR Y LA FAMILIA
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE REPORTES DE MALTRATO**

1. El ciudadano por vía telefónica o personalmente acude a la Coordinación de Programas Asistenciales y levanta un reporte de maltrato.
2. El Responsable del Centro de Atención Familiar recibe al ciudadano, lo entrevista y le informa de la visita domiciliaria que se realizará para dar seguimiento al reporte de maltrato.
3. El Responsable del Centro de Atención Familiar solicita al Trabajador Social que ayuda a realizar la visita domiciliaria a la residencia de la posible víctima de maltrato.
4. El Trabajador Social acude a realizar la visita domiciliaria y entrevista a las personas vinculadas en el reporte de maltrato. Cuando se trate de una persona maltratada menor de edad, deberá realizar la entrevista en presencia de sus padres.
5. Llena el formato reporte de violencia intrafamiliar y canaliza a la víctima con el psicólogo de la Dirección del Sistema DIF Municipal para la terapia que corresponda.
6. Una vez que la víctima de maltrato ha recibido terapia psicológica, el Responsable del Centro de Atención Familiar revisa el reporte de psicología y canaliza al ciudadano a la dependencia más adecuada para dar seguimiento al incidente de maltrato.
7. Así mismo, en caso de que se presente en el Centro de Atención Familiar un menor que presente evidencias físicas de un posible maltrato, la trabajadora social, deberá acompañar al menor a la práctica del dictamen médico correspondiente, para posteriormente trasladar a dicho menor a la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia para su atención y seguimiento.



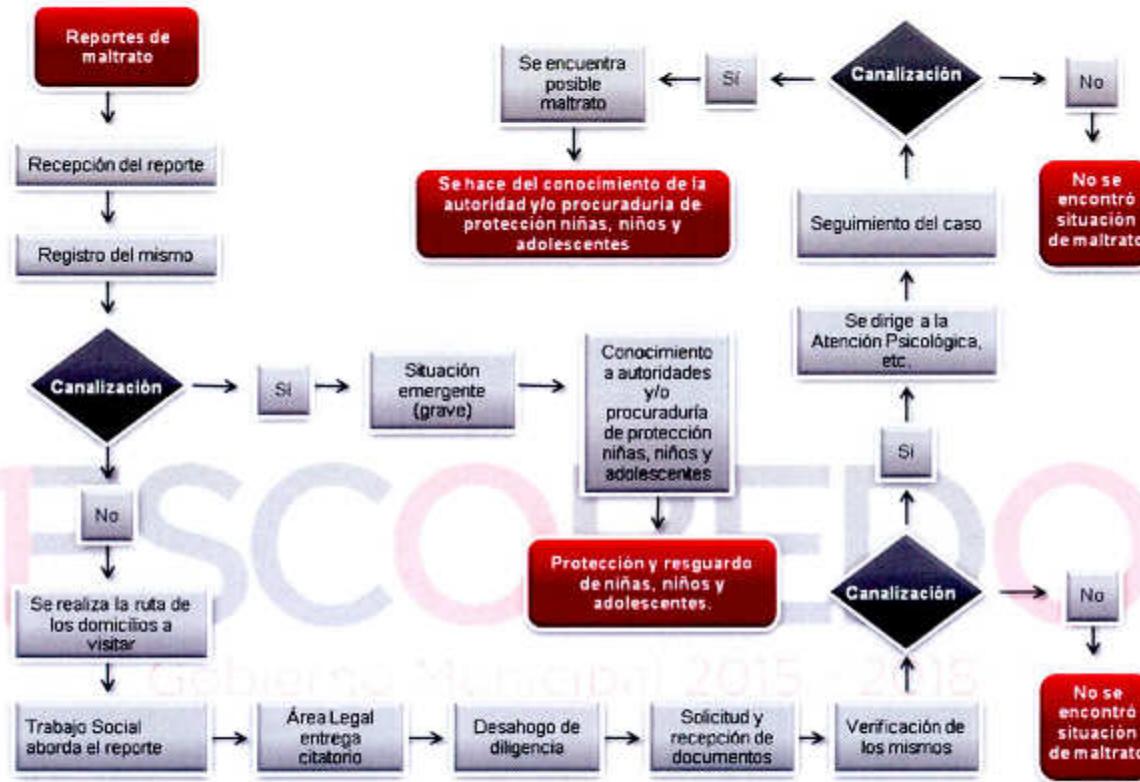
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

CLAVE DEL MANUAL
MOP-DIF-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
105



COORDINACIÓN ATENCIÓN INTEGRAL DEL MENOR Y LA FAMILIA
PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR LOS SERVICIOS DE ASESORÍA JURÍDICA

1. Se presenta el ciudadano en las oficinas generales del Sistema DIF Municipal, se identifica y se anuncia en la recepción, solicitando recibir el servicio de asesoría jurídica.
2. El personal de recepción solicita al abogado su presencia y le remite al ciudadano para su atención.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA**

CLAVE DEL MANUAL
MOP-DIF-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
106

3. El abogado procede a registrar en el diario de asesoría jurídica los datos principales del ciudadano y el asunto por el cual solicita el servicio.
4. El ciudadano expone la problemática o conflicto que se le presenta al abogado.
5. El abogado procede a brindar la orientación jurídica que Corresponda al caso en concreto, de acuerdo a la materia de que se trate.
6. El abogado procede a canalizar al ciudadano a alguna de las diferentes dependencias autoridades competentes, competentes, como lo son Agencias del Ministerio Público Especializadas, Juzgados Civiles, Familiares o Penales, Orales, Juntas de Conciliación y Arbitraje, Delegaciones Regionales, Defensoría de Oficio, Procuraduría para la Defensa del Menor y la Familia, Procuraduría para la Defensa del Adulto Mayor, etc., lo anterior a fin de que el ciudadano lleve a cabo el convenio, petición, demanda o el trámite judicial respectivo, con la finalidad de resolver la problemática que lo aqueja.

ESCOBEDO

Gobierno Municipal 2015 - 2019



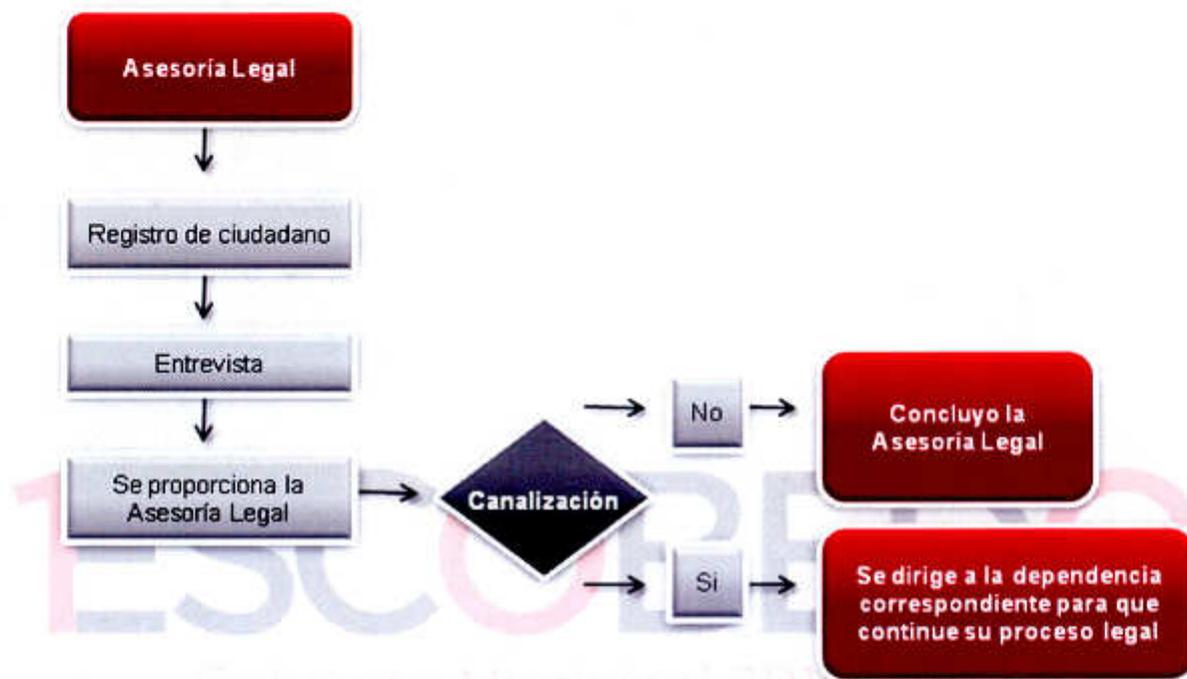
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

CLAVE DEL MANUAL
MOP-DIF-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
107





MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

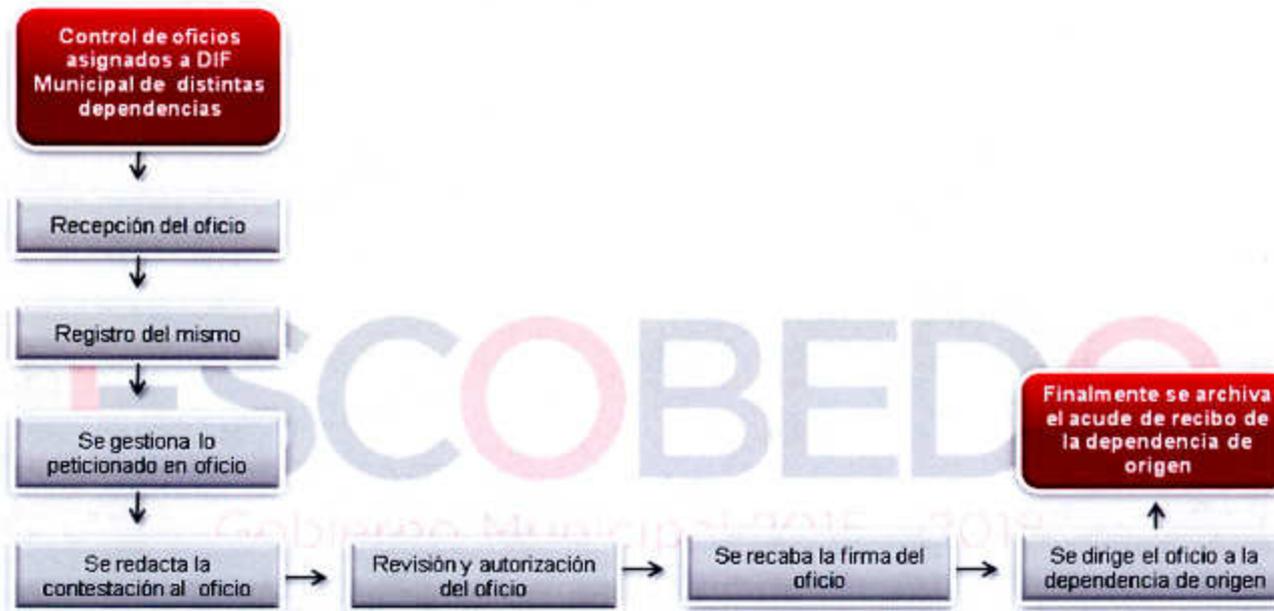
CLAVE DEL MANUAL
MOP-DIF-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
108

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL MENOR Y LA FAMILIA
ÁREA LEGAL





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA**

CLAVE DEL MANUAL
MOP-DIF-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
109

**COORDINACIÓN DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL MENOR Y LA FAMILIA
ÁREA LEGAL**





MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

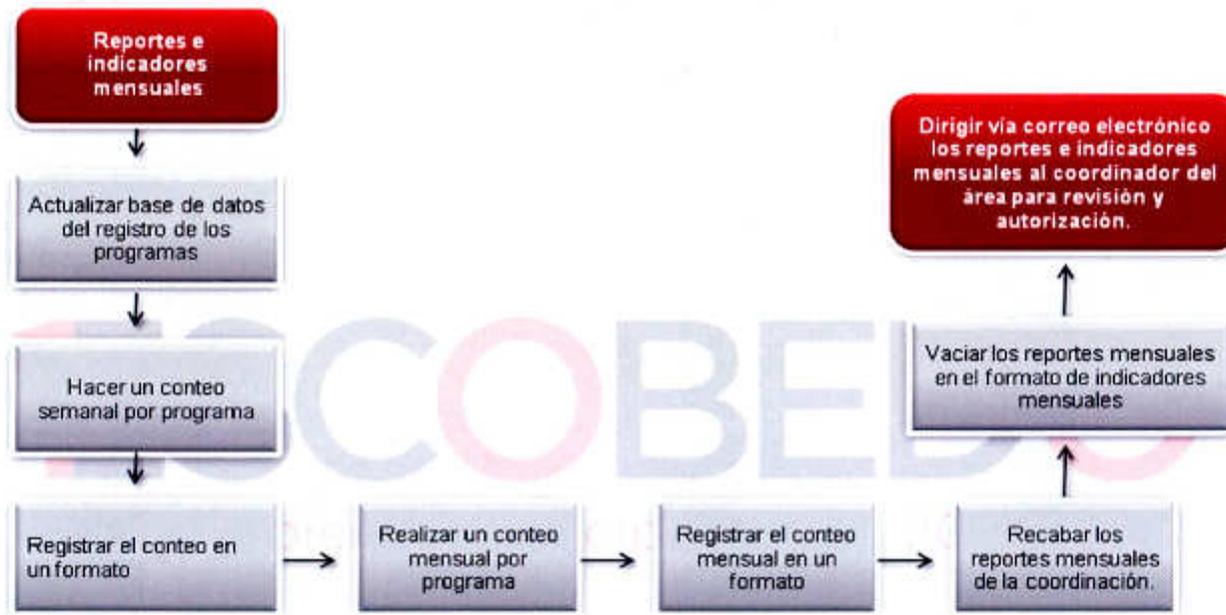
CLAVE DEL MANUAL
MOP-DIF-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
110

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL MENOR Y LA FAMILIA
ÁREA LEGAL



COORDINACIÓN ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR

PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA DEL ADULTO MAYOR EN LOS CENTROS DIF.

1. La Dirección del Sistema DIF Municipal gira instrucciones a la Coordinación de Atención al Adulto Mayor de que se implemente el Programa de Adulto Mayor en todos los Centros DIF del municipio.
2. La Coordinación informa a las Responsables de los Centros DIF de que se implementarán estas acciones y serán visitadas por la Responsable del programa Adulto Mayor.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA**

CLAVE DEL MANUAL
MOP-DIF-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
111

3. Comunica a la Responsable del Programa que visite los Centros DIF.
4. Informe a las Responsables de los Centros, de las acciones a realizar.
5. La Responsable del Programa visita los Centros DIF y da indicaciones a las Responsables de promocionar y difundir el programa a través de carteles, volantes y visitas domiciliarias, etc., distribuyendo la publicidad en los lugares con mayor afluencia de personas en su comunidad. Invitando a los adultos mayores a integrarse a los grupos.
6. La Responsable del Centro sigue estas instrucciones.
7. El Adulto Mayor acude al Centro DIF a solicitar información.
8. La Responsable del Centro DIF informa al usuario del día y hora en que se llevarán a cabo las reuniones y le solicita la papelería necesaria para la integración de un expediente, consistente en:
 - a) Copia de acta de nacimiento (de 60 años en adelante).
 - b) Copia de credencial de elector.
 - c) Comprobante de domicilio.
 - d) Copia de credencial de INAPAM.
 - e) Llenado de un formato previamente establecido por la Institución.
9. El Adulto Mayor acude al Centro DIF, con la papelería solicitada y se integra al grupo.
10. El día asignado para la reunión, la responsable del Centro DIF recibe a los usuarios y les motiva a realizar diferentes actividades como: manualidades, activación física, bailoterapia, tai-chi, yoga, etc.; esto último varía según sea el Centro DIF.
11. Los usuarios participan en las actividades preparadas especialmente para ellos.
12. La Responsable del Centro DIF realiza un informe mensual y lo entrega a la responsable del programa Adulto Mayor, así también, lo integra al reporte mensual de actividades del Centro.
13. La Responsable del Programa Adulto Mayor solicita el informe vía telefónica o acude al Centro DIF a recogerlo personalmente invitando a los Adultos Mayores a integrarse a la Casa Club del Adulto Mayor.
14. La Responsable del Programa realiza mensualmente un concentrado de los reportes de los Centros DIF donde se lleva el programa, y lo entrega a la Coordinación de Atención al Adulto Mayor, conservando una copia para futuras consultas.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA**

CLAVE DEL MANUAL
MOP-DIF-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
112

15. La Coordinación de Atención al Adulto Mayor recibe el reporte y lo entrega a la Dirección del Sistema DIF Municipal.

COORDINACIÓN ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR

PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA DEL ADULTO MAYOR EN LA CASA CLUB DEL ADULTO MAYOR

1. El Ciudadano acude a la Casa Club del Adulto Mayor.
2. Si el usuario ya fue inscrito en algún Centro DIF, se solicitará una copia del expediente a la Responsable del Programa. Si el usuario aún no ha sido dado de alta se le solicita la misma papelería requerida en los Centros DIF:
 - a) Copia de acta de nacimiento (de 60 años en adelante).
 - b) Copia de credencial de elector.
 - c) Comprobante de domicilio.
 - d) Copia de credencial de INAPAM.
3. La Responsable de la Casa Club informa al ciudadano de los servicios ofrecidos así como del horario de las actividades que se realizan, y el reglamento de la Casa Club del Adulto Mayor.
4. El usuario acude a la Casa Club del Adulto Mayor, se inscribe y participa en las actividades de su interés como son.
 - Activación física.
 - Tai-chi
 - Multiejercitador.
 - Yoga.
 - Baile Regional.
 - Canto.
 - Manualidades.
 - Computación.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA**

CLAVE DEL MANUAL
MOP-DIF-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
113

- Juegos de mesa.
 - Pláticas de valores, salud, motivacionales, etc.
 - Paseos recreativos.
5. La Responsable de la Casa Club del Adulto Mayor elabora registro por cada una de las actividades, donde participan los Adultos Mayores, para tomar asistencia a fin de medir la aceptación de las mismas.
 6. Llegada la hora de comida la Responsable del Comedor brinda a los usuarios un refrigerio los martes, miércoles y jueves.
 7. La Responsable del Programa Adulto Mayor realiza un reporte mensual de las actividades realizadas y los usuarios atendidos en La Casa Club del Adulto Mayor, entregándolo a la Coordinación de Atención al Adulto Mayor, conservando una copia para futuras consultas (en este mismo reporte, integra los atendidos del Programa Adulto Mayor en Centros DIF).
 8. Coordinadora de Atención al Adulto Mayor recibe el reporte y lo entrega a la Dirección del Sistema DIF

**COORDINACIÓN ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR
PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA DE HUERTOS**

1. La Dirección de Sistema DIF Municipal solicita vía oficio a DIF N. L., la instalación de Huertos en determinadas instalaciones del DIF Municipal, previamente seleccionadas.
2. La Dirección de Asistencia Alimentaria recibe el oficio y asigna a la persona que brindará asesoría a los participantes del Programa de Huertos Comunitarios.
3. La Responsable del Sub-Programa solicita a la Responsable de la instalación que forme el grupo que participará en dicho programa.
4. La Responsable de la instalación invita a las personas interesadas en formar parte del comité de Huertos para que asistan el día y la hora señalada por el Responsable del Programa Huertos Comunitarios.
5. El usuario asiste a la reunión informativa el día y la hora acordada para la plática con la responsable del Programa Huertos.
6. Cada Responsable de instalación, calendariza con el personal de apoyo de DIF Nuevo León que visita los espacios, las fechas de siembra.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA**

CLAVE DEL MANUAL
MOP-DIF-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
114

7. Cada Responsable de instalación, solicita a la Coordinación de Atención al Adulto Mayor los recursos necesarios para la preparación de la tierra que será sembrada, en caso de requerirlo.
8. La Coordinación de Atención al Adulto Mayor recibe la solicitud y le da trámite, en caso de así requerirlo, solicita el apoyo de Servicios Públicos.
9. La dependencia involucrada envía a las instalaciones los recursos requeridos.
10. La Responsable de la instalación informa a la Coordinación de Atención al Adulto Mayor la fecha calendarizada, tanto para la siembra, y posteriormente, para la cosecha.
11. Los usuarios acuden en la fecha pactada al área asignada para el huerto, se fertiliza la tierra y se procede a sembrar.
12. Cuando ya se realizó la siembra de los huertos, se revisa periódicamente el cultivo, dándole el mantenimiento adecuado, se está al pendiente del cuidado de la tierra; para lo anterior, la Responsable de la instalación realiza una calendarización con responsables del cuidado del mismo.
13. Se le da mantenimiento al huerto en forma diaria, hasta que culmine la cosecha del cultivo y se da por terminado el proceso de siembra.
14. La Responsable de la instalación realiza un informe mensual de todo lo realizado en la misma, e incluye la actividad de huerto que se registró durante el mes. Este reporte lo entrega a la Coordinación de Atención al Adulto Mayor, dejando una copia para su revisión en caso de requerirse.
15. La Coordinación de Atención al Adulto Mayor recibe el reporte y lo hace llegar a la Dirección del Sistema DIF Municipal.



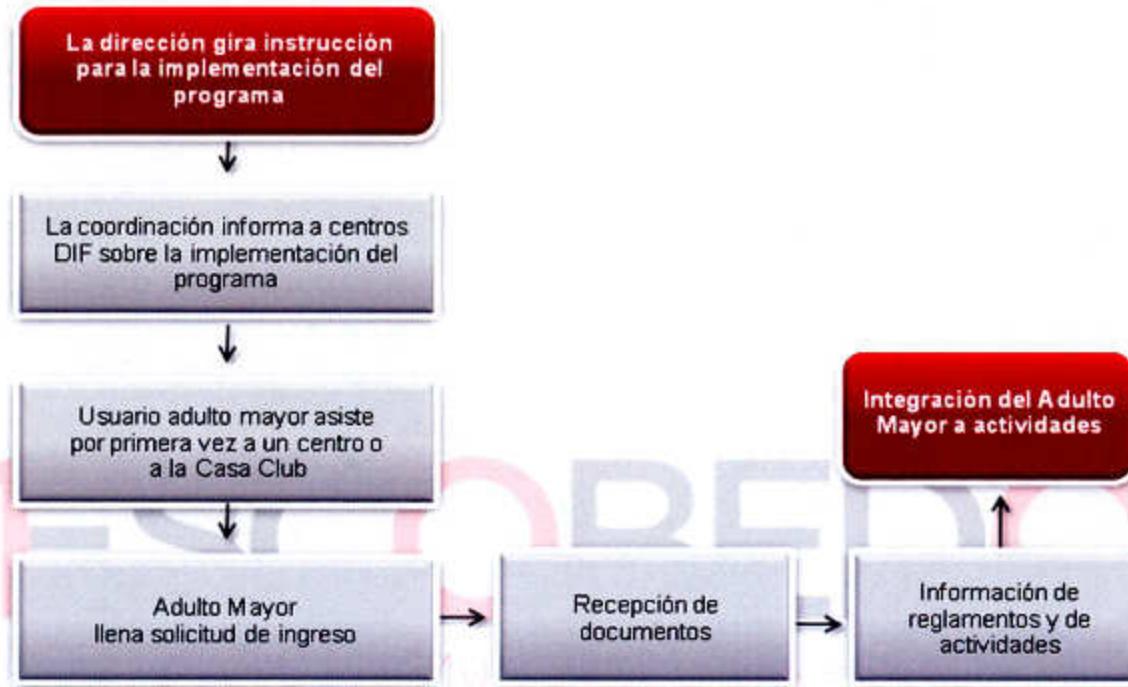
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

CLAVE DEL MANUAL
MOP-DIF-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
115





**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA**

CLAVE DEL MANUAL
MOP-DIF-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
116

**COORDINACIÓN ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR
PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE INAPAM**

1. La Responsable de INAPAM en Escobedo contacta a las oficinas generales de INAPAM en el estado de Nuevo León, programa una visita de parte de personal de INAPAM Nuevo León a las oficinas del DIF Escobedo.
2. Alternamente, se les está informando a los interesados en adquirir su credencial INAPAM sobre esta programación.
3. Una vez que llega el día de la cita, la Responsable de INAPAM en Escobedo, recibe a los adultos mayores citados y les otorga un número consecutivo de atención.
4. Uno a uno, los adultos mayores van pasando al llenado del formato oficial de INAPAM.
5. Después, se les hace la toma de fotografía, por parte de personal de INAPAM.
6. La persona espera a que se genere su credencial, la recibe y termina el trámite.
7. La Responsable de INAPAM captura en su base de datos a las personas atendidas en cada cita, y la conserva y archiva para futuras consultas.
8. La Responsable de INAPAM realiza el reporte de atendidos, en cada cita que INAPAM realiza al Municipio de Escobedo y lo entrega a la Coordinación de Atención del Adulto Mayor en un concentrado mensual, guardando una copia para futuras consultas.



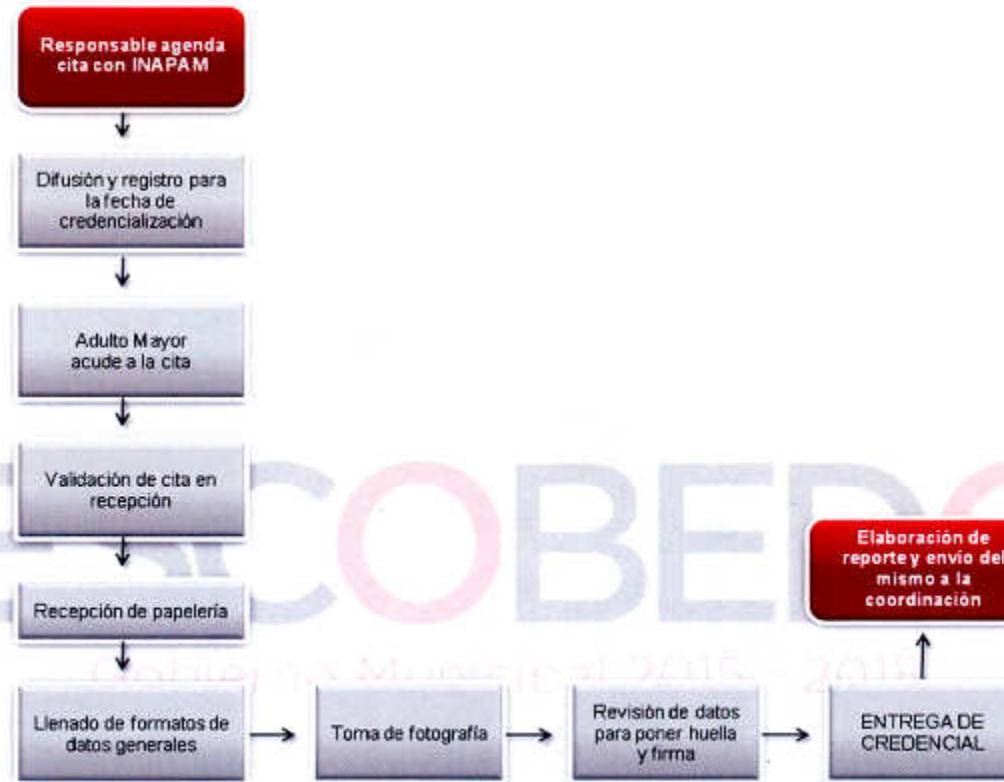
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

CLAVE DEL MANUAL
MOP-DIF-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
117



COORDINACIÓN CENTRO MUNICIPAL DE REHABILITACIÓN
PROCEDIMIENTOS DE LOS SERVICIOS EN LA UNIDAD BÁSICA DE REHABILITACIÓN.

1. El ciudadano acude a la Unidad Básica de Rehabilitación y solicita la atención de rehabilitación, presentando los siguientes documentos:
 - a) Diagnóstico médico.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA**

CLAVE DEL MANUAL
MOP-DIF-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
118

- b) Hoja de indicaciones previa valoración realizada por el médico fisiatra del CREE (Centro de Rehabilitación Estatal).
 - c) Identificación oficial con domicilio en el municipio, en caso de ser menor de edad, la identificación oficial del padre o tutor y el acta de nacimiento del menor.
 - d) Comprobante de domicilio que concuerde con la IFE y sea del municipio de Escobedo.
 - e) CURP
 - f) Acta de nacimiento.
2. El Fisioterapeuta recibe al ciudadano y revisa las indicaciones señaladas por el médico, valora físicamente su condición.
 3. Integra un expediente a cada uno de los ciudadanos que solicitan el servicio y le señala fecha y hora para llevar a cabo su terapia.
 4. En caso de que el tratamiento de rehabilitación sea de electroterapia, el ciudadano acude a la cita en el horario establecido para la electroterapia, se presenta con el fisioterapeuta y le entrega la hoja de indicaciones.
 5. El Fisioterapeuta recibe la hoja de indicaciones y revisa el expediente correspondiente para conocer el tratamiento descrito por el médico fisiatra.
 6. Prepara el material necesario para llevar a cabo la electroterapia y aplica dicho tratamiento.
 7. Anota las observaciones generadas por la evolución física del paciente en la hoja de indicaciones, la entrega al ciudadano y en su caso, le asigna su próxima cita.
-
8. En caso de que el tratamiento de rehabilitación sea mecanoterapia, el Fisioterapeuta recibe al ciudadano, solicita la hoja de indicaciones, revisa la agenda de mecanoterapia y le informa la fecha y hora de su atención.
 9. El ciudadano acude a la Unidad Básica de Rehabilitación en el horario programado.
 10. El Fisioterapeuta recibe la hoja de indicaciones y revisa el expediente correspondiente para conocer el tratamiento descrito por el médico fisiatra.
 11. Prepara el material necesario para llevar a cabo la mecanoterapia y aplica dicho tratamiento, en caso de ser necesario podrá brindar la terapia de manera grupal.



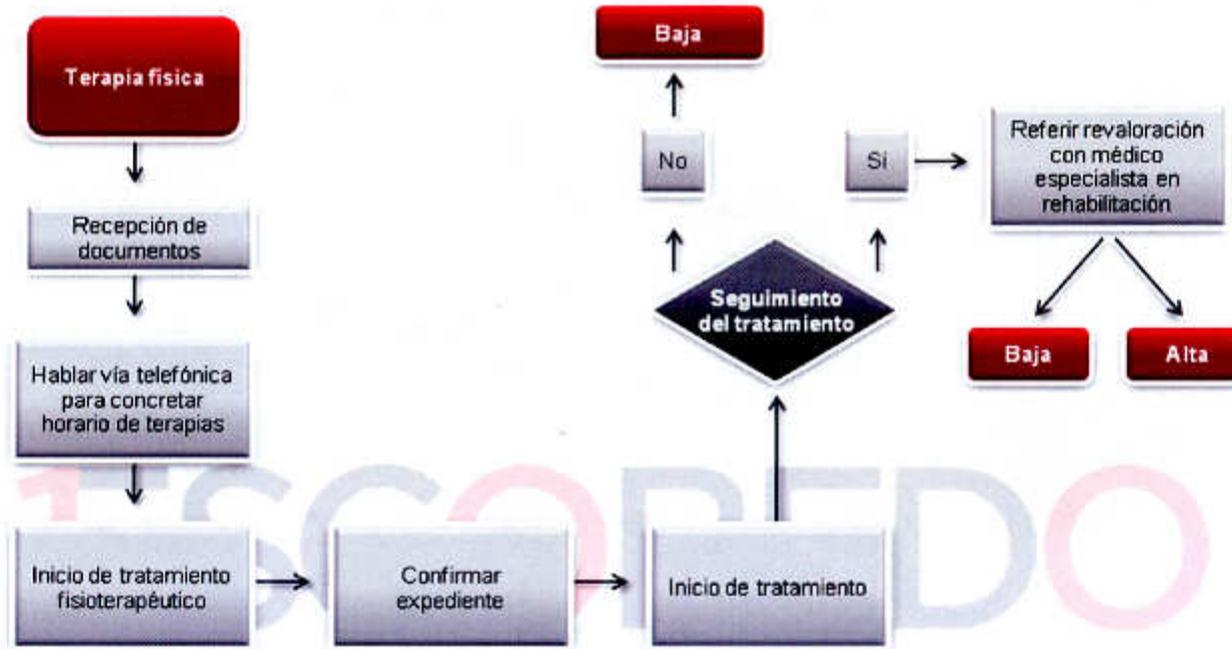
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

CLAVE DEL MANUAL
MOP-DIF-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
119



Gobierno Municipal 2015 - 2018



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA**

CLAVE DEL MANUAL
MOP-DIF-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
120

XII. Elaboración, Diseño y Revisión

El presente manual de Organización y Procedimientos fue elaborado por personal de la Dirección de Desarrollo Integral de la familia, conforme a lo establecido en la Política Municipal de normatividad Interna, establecida por la Contraloría Municipal de General Escobedo Nuevo León.

Elaboró

Q. F. B. Blanca Idalia Treviño Castañeda
Directora del DIF Municipal.

Revisó

Lic. Ramiro González Galván
Director Jurídico de la Contraloría Municipal.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

CLAVE DEL MANUAL
MOP-DIF-2016

ENTRA EN VIGOR
ENERO 2016

FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

PÁGINA
121

XIII. Autorizaciones


Contralor Municipal
Lic. José Martín Treviño Sosa


Directora del DIF Municipal
Q. F. B. Blanca Idalia Treviño Castañeda


Presidente Municipal
Lic. Clara Luz Flores Carrales