

En el marco de la **Estrategia para la Integridad en la Gestión Municipal** y con fundamento en los Lineamientos para la Implementación de la Calidad en el Servicio al Ciudadano, con la finalidad de mejorar y optimizar los trámites y servicios municipales que impacten en la reducción de tiempos de respuesta y en la prevención de actos de corrupción, el **Sistema Municipal DIF**, a través de la **Dirección de Atención a Personas con Discapacidad**, suscribe la presente:

## CARTA COMPROMISO para la

# CALIDAD EN EL SERVICIO REHABILITACIÓN FÍSICA, OCUPACIONAL Y LENGUAJE

### NUESTROS COMPROMISOS

**Honestidad.** En ningún caso se solicitará pago extra por el servicio brindado por parte de la Dirección de Atención a Personas con Discapacidad.

**Amabilidad.** La Dirección de Atención a Personas con Discapacidad se compromete a ofrecer un trato digno, cordial y respetuoso hacia los usuarios.

**Confidencialidad.** El personal guardará absoluta discreción de la información que el usuario exprese, así como la protección de los datos personales recabados.

**Simplificación.** El usuario deberá recibir el servicio de rehabilitación física, ocupacional y lenguaje, el día agendado.

**Confiablez.** El servicio brindado por el personal de la Dirección de Atención a Personas con Discapacidad será profesional, preservando la calidad de la terapia practicada a los usuarios.

### REQUISITOS BÁSICOS

- ✓ Pago de derechos. Recibo de pago de terapia.
- ✓ Cita. Solicitar cita de forma personal.
- ✓ Tarjeta de citas. Expedida por el Departamento de Diagnóstico y Rehabilitación.
- ✓ Estudio socioeconómico. Formato de estudio socioeconómico, expedido por el Sistema Municipal DIF.
- ✓ Valoración médica. Por parte del Departamento de Diagnóstico y Rehabilitación.

### LUGAR PARA REALIZAR EL TRÁMITE

- ✓ Centro Municipal de Equinoterapia y Rehabilitación Integral (CMERI)  
Av. 11 sur S/N, 4ta. Sección de Bioparque de Agua Santa.  
Tel. 01 (222) 2.41.16.36 y 1.29.41.72, Ext. 101 y 104
- ✓ Correo Electrónico: [jdiagreh.apd.smdif@gmail.com](mailto:jdiagreh.apd.smdif@gmail.com)
- ✓ Página Web: [www.dif.pueblacapital.gob.mx](http://www.dif.pueblacapital.gob.mx)

### QUEJAS Y DENUNCIAS

- ✓ Vía Telefónica:  QUEJAS Y DENUNCIAS  
**01 800 1 VIGILA**  
8 4 4 5 2
- ✓ Twitter: @VigilaPue
- ✓ Correo electrónico: [contraloriaciudadana@pueblacapital.gob.mx](mailto:contraloriaciudadana@pueblacapital.gob.mx)
- ✓ Comparecencia directa ante el Departamento de Quejas y Denuncias de la Contraloría Municipal en la calle 3 Oriente No. 218, Centro Histórico, Puebla

### INFORMACIÓN GENERAL

**Objetivo.** Brindar servicios integrales de rehabilitación a través de terapia física, ocupacional y de lenguaje para maximizar la capacidad física, mental, social y laboral de las personas que lo soliciten.

### DOCUMENTOS OTORGADOS

- ✓ Tarjeta de citas

### ÁREA RESPONSABLE

- ✓ Sistema Municipal DIF - Dirección de Atención a Personas con Discapacidad

### COSTOS

✓ Terapia Rango A	\$65.00
✓ Terapia Rango B	\$54.00
✓ Terapia Rango C	\$43.00
✓ Terapia Rango D	\$32.00

### TIEMPO DE RESPUESTA

- ✓ Inmediata
- ✓ Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas

  
JUAN ROMÁN ESPINOSA MOYADO  
DIRECTOR GENERAL DEL SISTEMA MUNICIPAL DIF

  
RODOLFO SÁNCHEZ CORRO  
CONTRALOR MUNICIPAL

  
LIZBETH GÓMEZ CALDERÓN  
DIRECTORA DE ATENCIÓN  
A PERSONAS CON DISCAPACIDAD