



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora

Dirección de Atención a Población Vulnerable y Centros Asistenciales

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención Ciudadana

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 64-APV-P10/Rev.12

FECHA DE EMISIÓN: 28/01/2016

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Brindar atención y apoyo asistencial a la población vulnerable que lo solicite, a fin de coadyuvar en las condiciones emergentes por las que atraviesan.

II.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo solicitante del servicio que cumpla con los requisitos establecidos y que se encuentre dentro del Catálogo de Apoyos.

III.- DEFINICIONES

FES: Fondo Estatal de Solidaridad

Solicitante del Servicio: Persona que solicita el Servicio personalmente o por escrito del Programa Atención Ciudadana a fin de obtener un apoyo.

Acuerdo y Recibo Oficial: Documento que elabora la Administración para personas físicas y morales.

IV.- REFERENCIAS

- Ley de Asistencia Social para el Estado de Sonora.
- Ley de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales para el Estado de Sonora.
- Decreto que crea el Fondo Estatal de Solidaridad. -B.O No. 36: 04/05/87
- Decreto que Reforma Diversas Disposiciones del Decreto que crea el Fondo Estatal de Solidaridad: Boletín Oficial no. 43, secc. II de fecha 29/mayo/2008: páginas de 1 a la 5.
- Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora.
- Reglamento Interior del Fondo Estatal de Solidaridad.
- Manual de Organización de la Dirección de Atención a Población Vulnerable y Centros Asistenciales.
- Manual de Procedimientos de la Dirección de Planeación y Finanzas.
- Manual de Procedimientos de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.
- Manual de Procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos.
- Manual de Procedimientos de la Dirección General.

V.- POLITICAS

1. Los criterios para otorgar el apoyo son los siguientes:

a. Son las Condiciones que se tomarán en cuenta por DIF Sonora o Fondo Estatal de Solidaridad a fin de determinar la factibilidad, cantidad y tipo de apoyo a través del Programa Atención Ciudadana.

2. Correspondencia:

a. Cuando es petición por escrito y solo se cuenta con domicilio del ciudadano se le debe avisar por medio de notificación para que se presente en un plazo no mayor de 5 días hábiles en nuestras oficinas para su atención.

b. Cuando no cuente con datos para su localización se da el seguimiento en sistema y se cierra la petición.

3. Modificación en Porcentaje de Apoyo:

a. El Director General, Director de Atención a Población Vulnerable y Centros Asistenciales, Subdirector de Atención Ciudadana/Coordinación de Servicios Asistenciales, pueden modificar el porcentaje de apoyo cuando los factores de vulnerabilidad existentes sean superior al límite máximo establecido en el Catálogo de Apoyos.

4. Encuesta de percepción ciudadana:

a. El sistema arroja de manera aleatoria la encuesta para su aplicación por parte de Trabajo Social.

5. Vigencia:

a. Todos los apoyos cuentan con vigencia para su entrega, por lo tanto, en caso de que el beneficiario no haga efectivo su compromiso en el tiempo establecido, el documento expedido para el apoyo tendrá que renovarse en las oficinas de Atención Ciudadana.

6. Sanciones:

a. Cuando se detecte que la información proporcionada es incompleta, falsa o manipulada, se da por concluido el proceso y debe informar a las autoridades correspondientes.

7. Identificación de Expediente:

a. Para su fácil localización y consulta, todo expediente se verifica mediante fecha, turno de atención y nombre del beneficiario; éste debe contener los requisitos de Atención Ciudadana.

8. Exclusiones de servicio:

a. Quedan excluidas las solicitudes en que se requiera cubrir pago de adeudos de servicios médicos y/o hospitalarios de instancias médicas particulares o del propio Sector Salud. Las solicitudes deben ser de manera individual, quedando excluidas las peticiones de manera grupal tanto de Instituciones Gubernamentales, como Organismos de la Sociedad Civil, o cualquier otro tipo de Organización, Líderes Vecinales o Gestores Sociales.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Clave de Formato/Instructivo	Nombre del Formato/Instructivo
64-APV-P10-F01/Rev.03	Registro diario de atención.
64-APV-P10-F02/Rev.03	Estudio social.
64-APV-P10-F03/Rev.03	Compromiso de pago.
64-APV-P10-F04/Rev.03	Apoyo en especie.
64-APV-P10-F05/Rev.03	Notificación.
64-APV-P10-I01/Rev.03	Catálogo de servicios en atención ciudadana.

VII. ANEXOS

Clave de Anexo

Nombre

64-APV-P10-A01/Rev.12

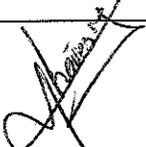
Diagrama de flujo del procedimiento de atención ciudadana.

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		ATENCIÓN A SOLICITUDES ESCRITAS DE ASISTENCIA SOCIAL.	
1.1	Subdirector de Atención Ciudadana	Recibe solicitudes de apoyo de asistencia social de la Unidad de Control y Seguimiento y da instrucción para su evaluación.	
1.2	Responsable de Oficina de Seguimiento a correspondencia	Registra solicitud y verifica si los servicios corresponden al Catálogo de Servicios de Atención Ciudadana y Proveedores vigentes y los datos de localización del solicitante.	Registro Diario de Solicitudes Escritas.
		"Si los servicios están en el catálogo, exista proveedor vigente y existe datos de localización del solicitante"	
1.3		Realiza llamada telefónica para acordar fecha, hora, lugar y requisitos que debe presentar el solicitante.	Registro Diario de Solicitudes Escritas
1.4		Captura seguimiento de petición en Sistema.	Registro Diario de Solicitudes Escritas
		"Si no es proveedor de la institución"	
1.5	Administradora	Gestiona Acuerdo y Recibo Oficial de acuerdo al Procedimiento de la Dirección de Planeación y Finanzas para otorgar el apoyo.	
		"Si no contiene número telefónico del solicitante o la petición no corresponde al catálogo de servicios"	
1.6	Trabajadora Social / Chofer	Visita el domicilio y entrega notificación para que se presente en Atención Ciudadana.	Notificación 64-APV-P10-F05
		"Si obtiene respuesta de la notificación"	
1.7		Se realiza los puntos 1.2. ,1.3 y 1.4.	
		"Si no tiene respuesta a la notificación"	
1.8	Responsable de Oficina de Seguimiento a correspondencia	Registra el seguimiento, se cierra la petición y archiva solicitud.	Registro Diario de Solicitudes Escritas.
2		ATENCIÓN A SOLICITUDES DIRECTAS DE ASISTENCIA SOCIAL.	
2.1	Recepcionista	Recibe al solicitante del servicio e informa sobre los tipos de apoyo y sus requisitos.	Requisitos para Solicitudes de Asistencia Social
		"Si aplica la solicitud de apoyo"	
2.2		Cotiza la solicitud.	
2.3	Trabajadora Social	Realiza estudio social y envía para su autorización	Registro Diario de Atención 64-APV-P10-F01 Estudio Social 64-APV-P10-F02
3		EVALUACIÓN Y AUTORIZACIÓN DE APOYOS DE ASISTENCIA SOCIAL	

3.1	Subdirector de Atención Ciudadana/ Coordinador de Servicios Asistenciales / Director de Atención a población Vulnerable / Director General	Verifica datos del estudio social y el grado de vulnerabilidad detectado.	Estudio Social 64-APV-P10-F02
3.2		Autoriza o modifica % de apoyo.	
3.3	Trabajadora Social	Imprime documentos que avale el apoyo, de acuerdo al catálogo de servicios, recaba firmas correspondientes, entrega formato al solicitante de acuerdo al tipo de apoyo, aplica percepción ciudadana cuando corresponda e Integra expediente, registra y archiva.	Compromiso de Pago 64-APV-P10-F03 Apoyo en Especie 64-APV-P10-F04 Registro Diario de Atención 64-APV-P10-F01 Percepción Ciudadana
		"Si no aplica"	
3.4	Recepcionista/Trabajadora Social	Canaliza y orienta al solicitante a la instancia correspondiente.	Canalización
4		ELABORACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	
4.1	Administradora	Recibe facturas para pagos de acuerdo al Procedimiento de Planeación y Finanzas.	
4.2		Planea presupuesto y metas acuerdo al procedimiento de Planeación y Finanzas.	
4.3		Lleva el control de existencia de material ortopédico.	Control de existencia
		"Si hace falta material ortopédico"	
4.4		Solicita al almacén general de acuerdo al Procedimiento de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.	
4.5		Captura y elabora viáticos al personal de atención ciudadana cuando se requiera de acuerdo al Procedimiento de Planeación y Finanzas.	
4.6		Integra información del FES para subir al Portal de Transparencia de acuerdo al Procedimiento de la Unidad de Enlace y Coordinación General de Archivos.	
4.7		Integra información para la Junta de Consejo Directivo del FES.	
4.8		Realiza avance de Metas mensuales y trimestrales del FES de acuerdo a los procedimientos de la Dirección de Planeación y Finanzas.	
4.9	Responsable de Archivo y seguimiento	Realiza reporte de incidencias del personal de atención ciudadana, de acuerdo al Procedimientos de Recursos Humanos.	
4.10		Organiza y clasifica los archivos de acuerdo al Procedimiento la Unidad de Enlace y Coordinación General de Archivos.	
5		INFORME DE AVANCE Y PERSONAL DE NUEVO INGRESO	

		"Una vez por año o cuando se integra un nuevo elemento"	
5.1	Subdirector de Atención Ciudadana	Da a conocer al personal de nuevo ingreso: misión, visión, manual de organización, objetivo, funciones, facultades, metas y actividades para cumplir indicadores, procedimientos y registros, así como las reglas de operación existentes; realiza los entrenamientos necesarios y registra en minuta.	Minuta 64-DGD-P01-F01
5.2	Coordinadora de Servicios Asistenciales	Captura información en Base de Resultados de Percepción Ciudadana.	Base de Resultados de Percepción Ciudadana
5.3	Trabajadora Social	Integra y captura en el Sistema de Metas de acuerdo a los procedimientos de la Dirección de Planeación y finanzas.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

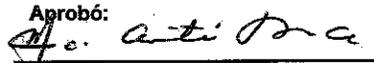
Elaboró:


 C. Yolanda Chávez Miranda
 Auxiliar Administrativo de
 Atención Ciudadana

Revisó:


 C. Rita Sylvia Castillo Castro
 Subdirectora de Atención
 Ciudadana

Aprobó:


 Lic. María Cristina Ross Acedo
 Coordinador General de
 Operación y Encargada de
 Despacho de la Dirección de
 Atención a Población Vulnerable
 y Centros Asistenciales.