



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a Solicitantes de los Servicios de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 64-AJP-P16/Rev.00

Fecha de Emisión: 31 de octubre 2012

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Atender, registrar y canalizar a los solicitantes de los Servicios de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia a las diferentes áreas de servicio.

II. ALCANCE:

Este Procedimiento aplica a los usuarios que acuden a solicitar Trámites o Servicios de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.

III. DEFINICIONES: PRODEMEFA

1. **PRODEMEFA:** Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.
2. **Características del Servicio:**
 - a. **Responsable:** Persona que cumple sus obligaciones o pone cuidado y atención en lo que hace o decide
 - b. **Confiable:** Ser confiable exige decir siempre la verdad, no engañar a otros, actuar con honestidad teniendo en cuenta el bienestar propio y el de los demás.
 - c. **Respetuoso:** Tratar a toda persona que acude a solicitar los servicios con toda propiedad y consideración a su persona.
 - d. **Discreto:** Se maneja una actitud de prudencia en cierta circunstancia, guarda y reserva y mantener cautela para no decir algo que se sabe y se piensa.
 - e. **Ético:** Los asuntos que se traten de las personas que acuden a los servicios que ofrece la Procuraduría serán realizados con ética profesional.
 - f. **Amable:** Trato agradable, amable con las personas que acuden a la procuraduría a solicitar el servicio.
 - g. **Tolerante:** Trato a los usuarios con respeto a sus opiniones y pláticas.

IV. REFERENCIAS ESPECIFICAS:

Manual de la Calidad de DIF Sonora.

Manual de Organización de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia

V. POLÍTICAS

1. La atención de usuarios es de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 15:00 horas, en los casos de las personas que acuden por primera vez a solicitar el servicio, deberán acudir en un horario de 8:00 a 13:00 horas.
2. Todo usuario sin excepción deberá registrar su llegada en recepción.
3. Todos los usuarios serán canalizados a las diferentes áreas de PDMF, a través del formato de aviso de llegada
4. Los usuarios citados deberán presentar su carnet de citas o su citorio para brindarle un mejor servicio.
5. Los usuarios deberán esperar en el área de recepción hasta que se les indique su turno.
6. En caso de no contar con una cita programada, el usuario deberá esperar hasta que su abogado tenga un espacio disponible en su agenda para ser atendido.
7. Todo usuario deberá llegar 10 minutos antes a su cita, en caso de lo contrario la cita podrá ser cancelada por la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.
8. Solamente se brindará atención en esta PRODEMEFA a los casos que sean de nuestra competencia, en su defecto se canalizarán a otras instituciones correspondientes.
9. En caso de que el usuario llegue tarde a su cita o bien si no cuenta con cita previa, el abogado decide si lo atenderá o se les agendará una nueva cita.
10. Los usuarios que vienen a solicitar el servicio de primera vez, son turnados al área de Trabajo Social para que sean atendidos.
11. La recepcionista de Procuraduría levantará la encuesta de satisfacción del cliente a una muestra de 30 usuarios elegidos al azar de cualquier servicio ofrecido que se encuentra en el área de recepción de Procuraduría.

VI. FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

64-AJP-P16-F01 Canalizaciones

64-AJP-P16-F02 Registro Diario de Recepción

64-AJP-P16-F03 Aviso de Llegada

64-AJP-P16-F04 Encuesta de Satisfacción del Cliente

64-AJP-P16-F05 Informe Semanal

VII. ANEXOS



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

VI. FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

64-AJP-P16-A01 Diagrama de Flujo Atención a Solicitantes de los Servicios de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.

VIII. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
Subdirectora de Administración de la Procuraduría	1. Recepción y Registro de Solicitantes de Servicio.	
Encargado de Atención a Usuarios Procuraduría de la Defensa del Menor	1.1. Recibe a solicitante de servicio y pregunta el motivo por el que acude a la PRODEMEFA.	
	1.2. "Si no se puede brindar el servicio", informa el lugar donde puede acudir a realizar el trámite o a que le brinden el servicio.	Canalizaciones 64-AJP-P16-F01
	1.3. "Si se puede brindar el servicio o tienen cita o agendada", solicita sus generales y los anota en el Registro Diario de Atención.	Registro Diario de Recepción 64-AJP-P16-F02
	1.4. Registra la hora de llegada.	Registro Diario de Recepción 64-AJP-P16-F02
Encargado de Atención a Usuarios Procuraduría de la Defensa del Menor	2. Atención de Usuarios de la PRODEMEFA.	
	2.1. "Si es primera vez que acude a la PRODEMEFA", turna al solicitante al área de Trabajo Social, para ello le solicita espere su turno en recepción.	Aviso de Llegada 64-AJP-P16-F03
	2.2. Si cuentan con una cita, solicita carnet y/o citatorio y verifica quién es el abogado (asistencia jurídica externa) que lo atenderá.	
	2.3. Si son usuarios del área jurídica a centros, asistencia jurídica de adopciones ó registro civil, se localizará al encargado para canalizarle al usuario para su atención.	Registro Diario de Recepción 64-AJP-P16-F02
	2.4. Informar al abogado que su citado ya está en la recepción esperando, para que los atienda en tiempo y forma, de acuerdo a su agenda.	
	2.5. Pasa al solicitante al área que corresponda.	
Subdirectora de Administración de la Procuraduría	3. Evaluación de los servicios que se brindan en PRODEMEFA	
Encargado de Atención a Usuarios Procuraduría de la Defensa del Menor	3.1. Evalúa los servicios que se brindan en las diferentes áreas de la PDMF.	Encuesta de Satisfacción del Cliente 64-AJP-P16-F04
	3.2. Entrega evaluaciones a la Administración.	
	4. Registro de salida de los solicitantes de los servicios de la PRODEMEFA.	
	4.1. Una vez que concluye el servicio de los solicitantes, registra su salida.	Registro Diario de Recepción 64-AJP-P16-F02
Subdirectora de Administración de la Procuraduría	5. Integración de Informe de Actividades.	
Encargado de Atención a Usuarios Procuraduría de la Defensa del Menor	5.1. Integra semanalmente el informe de actividades, así mismo entrega las encuestas aplicadas a la administración.	Informe Semanal 64-AJP-P16-F05 Encuesta de Satisfacción del Cliente 64-AJP-P16-F04

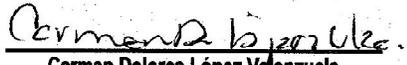
SIP-F02/REV.01



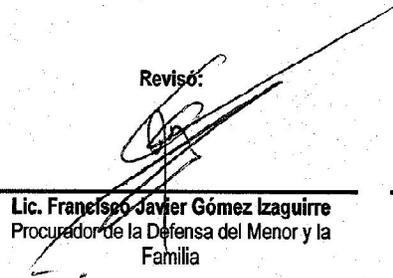
ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
Subdirectora de Administración de la Procuraduría	5.2. Recibe y revisa informe mensual de actividades y encuestas que se aplicaron.	
	5.3. Evalúa las encuestas aplicadas y presenta resultados.	Encuesta de Satisfacción del Cliente 64-AJP-P16-F04
Procurador de la Defensa del Menor y la Familia	5.4. Recibe resultados y en caso de detectar fallas en el servicio, aplica acciones correctivas o preventivas.	
Subdirectora de Administración de la Procuraduría	5.5. Integra informe de acuerdo al procedimiento de Control y Evaluación y Revisión por la Dirección.	

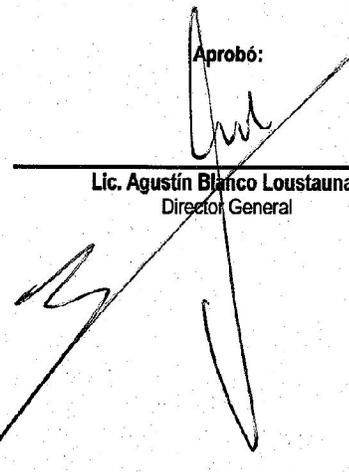
Elaboró:


Carmen Dolores López Valenzuela
Encargada de Atención a Usuarios

Revisó:


Lic. Francisco Javier Gómez Izaguirre
Procurador de la Defensa del Menor y la Familia

Aprobó:


Lic. Agustín Blanco Loustaunau
Director General