


PROCEDIMIENTO GENERAL

	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Servicios de Atención Ciudadana	ID: PRO-ACD-01
	COORDINACIÓN: Atención Ciudadana	No DE REVISION: 12
	RESPONSABLE: Martha Belinda Zapata Gutiérrez	FECHA REVISION: 31/05/2024


PELABORO:  LIC. MARTHA ZAPATA GUTIERREZ COORDINACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	REVISÓ:  LIC. MARIANA COVARRUBIAS DEL PERAL SUBDIRECCION DE PROGRAMAS SOCIALES	APROBÓ:  LIC. DANIEL EDUARDO SAMPERIO DÁVILA DIRECCION GENERAL
--	---	--

A. OBJETIVO
Brindar atención a la ciudadanía con respeto y calidez en los asuntos de recepción, tramite y gestión a sus peticiones, ofreciendo apoyo con posibles alternativas que respondan a sus necesidades.

B. ALCANCE
Apoyos económicos, en especie y canalizaciones para consultas con especialistas, exámenes de laboratorio, gastos médicos, medicamentos especializados y servicios funerarios, a las personas que así lo soliciten.

C. DOCUMENTOS ASOCIADOS
PC-003
PC-005
PC-017
Solicitud de apoyo F-ACD-02
Oficio para canalizar a Cirugías Extramuros F-ACD-03
Oficios para canalizar a Carta de identidad F-ACD-04
Folio de atención F-ACD-13
Criterios para otorgar apoyos económicos DOC-DIR-05
Criterios para otorgar apoyos en especie DOC-DIR-06
Listado de Instancias para canalizaciones externas DOC-DIR-07
Estudio Socioeconómico F-TSO-08
Ficha Socioeconómica F-TSO-09
Módulo de Atención Ciudadana (MAC) IT-TEC-01
Indicadores del sistema de gestión de calidad F-TEC-21
Vale de Salida F-ACD-18

PROCEDIMIENTO GENERAL

	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Servicios de Atención Ciudadana	ID: PRO-ACD-01
	COORDINACIÓN: Atención Ciudadana	No DE REVISION: 12
	RESPONSABLE: Martha Belinda Zapata Gutiérrez	FECHA REVISION: 31/05/2024

D. RESPONSABILIDADES

1 Dirección General

- . Autorización de este procedimiento.
- . Autorización de solicitudes de caja, para costos más elevados a los autorizados en el DOC-DIR-05.
- . Revisión y en su cambio modificación de los montos aprobados para los apoyos económicos.

2 Del Administrador del sistema de Gestión de Calidad

- . Revisar las adecuaciones necesarias para este procedimiento.
- . Difundir este procedimiento
- . Mantener la revisión vigente de este procedimiento y colocarlo en los puntos de uso.
- . Resguardar los formatos originales que se utilizan en las actividades de este procedimiento.

3 Coordinación de Atención Ciudadana

- . Elaborar y mantener actualizado el procedimiento.
- . Revisar e implementar las acciones necesarias para que se lleve a cabo lo establecido en este procedimiento.
- . Conservar y mantener las copias controladas que sean asignadas en el área de competencia.
- . Designar personal a cargo para que actualice los documentos que afectan al procedimiento.
- . Autorizar los estudios y/o fichas socioeconómicas.

4 Del personal de Atención Ciudadana

- . Apegarse a lo establecido en este procedimiento.
- . Informar a su jefe inmediato cualquier error que detecte en los documentos para proceder a su revisión.
- . Registrar datos en el MAC DIF
- . Entregar aleatoriamente la solicitud de apoyo cuando se requiera una canalización y la encuesta de satisfacción del cliente.
- . Realización de Ficha socioeconómica y/o estudio socioeconómico cuando aplique.

E. DEFINICIONES

N/A

F. DESARROLLO

PROCEDIMIENTO GENERAL



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Servicios de Atención Ciudadana

ID: PRO-ACD-01

COORDINACIÓN: Atención Ciudadana

No DE REVISION: 12

RESPONSABLE: Martha Belinda Zapata Gutiérrez

FECHA REVISION: 31/05/2024

1 Apoyos económicos y/o especie

- 1.1 Toda vez que la petición sea para un servicio o apoyo otorgado en la coordinación de atención ciudadana el personal designado recibe al solicitante con folio de atención F-ACD-13.
- 1.2 El personal de atención ciudadana revisa en su base de datos la frecuencia de los apoyos que se le han otorgado al mismo solicitante, si el apoyo solicitante no cumple con la frecuencia de tiempo establecido por la alta dirección, solo se le informa al solicitante para que le puedan otorgar precio DIF en aquellos laboratorios o instituciones de acuerdo a lo que necesita.
- 1.3 Si la petición cumple con la frecuencia se procede a realizar el trámite; según la petición realizada se le solicitan al ciudadano los requisitos establecidos en DOC-DIR-05 apoyos económicos y/o DOC-DIR-06, apoyo en especie y/o DOC-DIR-07 canalizaciones; estos requisitos formarán parte del expediente técnico de los apoyos.
- 1.4 Se aplica el estudio socioeconómico F-TSO-08 y/o la ficha socioeconómica F-TSO-09 para corroborar el grado de vulnerabilidad del solicitante.
- 1.5 Si el estudio socioeconómico F-TSO-08 y/o la ficha socioeconómica F-TSO-09 arroja un resultado positivo, se procede a otorgar el apoyo solicitado según el PC-003, PC-005 y/o PC-017.
- 1.6 El personal de Atención Ciudadana archiva folio F-ACD-13, copia de oficio y la ficha socioeconómica F-TSO-009 o estudio socioeconómico F-TSO-008 de acuerdo al trámite realizado.
- 1.7 La coordinadora de Atención Ciudadana o la persona que designe da respuesta en el MAC DIF según IT-TEC-01.


Nota: Los apoyos que no cumplan con las especificaciones en DOC-DIR-05 y DOC-DIR-06 son considerados apoyos especiales por lo tanto deberán ser autorizados por la alta Dirección de acuerdo a lo descrito en PC-005. Estos podrán requerir o no visita domiciliaria, según disponga la alta Dirección.

2 Canalizaciones para tramite de carta de identidad

- 2.1 El personal de atención ciudadana recibe al solicitante en mostrador solicitando los datos necesarios para así capturar la petición en el MAC DIF según IT-TEC-01
- 2.2 Se realiza folio F-ACD-13 al solicitante para su atención.
- 2.3 Se realiza una ficha socioeconómica F-TSO-09.
- 2.4 Se realiza el Oficio para canalizar a Carta de identidad F-ACD-04, el cual debe ser suscrito por la coordinadora de atención ciudadana.
- 2.5 Se entrega al solicitante el oficio y la ficha socioeconómica F-TSO-09 para que pueda realizar el trámite en la Dirección de la Junta Municipal de Reclutamiento, y se resguarda la copia en el área de atención ciudadana.
- 2.6 El personal de Atención Ciudadana archiva el folio, copia de oficio F-ACD-04 y la ficha socioeconómica F-TSO-09
- 2.7 La coordinadora de Atención Ciudadana o la persona que designe da respuesta en el MAC DIF según IT-TEC-01.

3 Canalizaciones a otras Instituciones

PROCEDIMIENTO GENERAL

	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Servicios de Atención Ciudadana	ID: PRO-ACD-01
	COORDINACIÓN: Atención Ciudadana	No DE REVISION: 12
	RESPONSABLE: Martha Belinda Zapata Gutiérrez	FECHA REVISION: 31/05/2024

- 3.1 El personal de Atención Ciudadana recibe al solicitante en mostrador solicitando los datos necesarios para así capturar la petición en el MAC DIF según IT-TEC-01
- 3.2 Se entrega folio f-ACD-01 y encuesta F-ACD-05 aleatoriamente para su atención.
- 3.3 La coordinación de Atención Ciudadana canalizará al ciudadano a la Institución que corresponda según su necesidad.
- 3.4 Se realiza canalización por medio de formato solicitud de apoyo F-ACD-02
- 3.5 El expediente se compone de folio -F-ACD-13, copia de credencial con fotografía y la solicitud de apoyo F-ACD-02.
- 3.6 Se le informa al solicitante a donde debe acudir.
- 3.7 La coordinadora de Atención Ciudadana o la persona que la asigne dan respuesta en el sistema de MAC DIF según IT-TEC-01

4 Registro de Donación

- 4.1 La Coordinadora de Atención ciudadana registrará en el MAC cada una de las donaciones recibidas a favor del Organismo.
- 4.2 La Coordinadora de Atención ciudadana realizará Vale de Salida F-ACD-18, mismo que turnará al Coordinador de Materiales para que registre la salida y lleve un control de inventario de cada una de las donaciones.
- 4.3 el Coordinador de Materiales le informará a la Coordinadora de Atención Ciudadana cuando este por terminarse la donación, para que ya no considere ese material y/o insumo en próximos apoyos.

G. RESULTADO

- Apoyos económicos
- Apoyos en especie
- Canalizaciones

H. RIESGOS

- Canalizar inadecuadamente al ciudadano.
- Perdida de validez de la canalización.

I. FLUJOGRAMA

PROCEDIMIENTO GENERAL



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Servicios de Atención Ciudadana

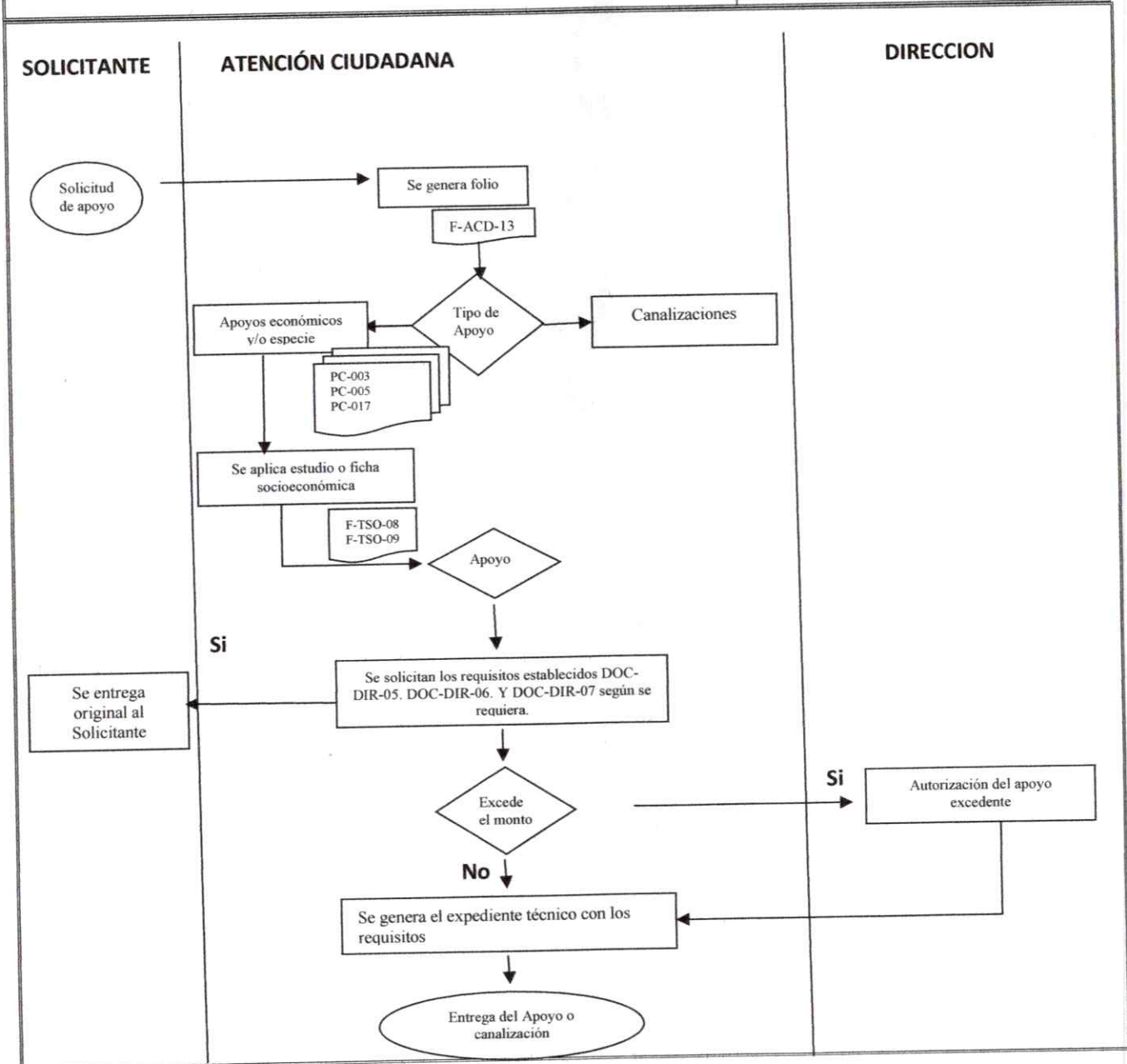
COORDINACIÓN: Atención Ciudadana

RESPONSABLE: Martha Belinda Zapata Gutiérrez

ID: PRO-ACD-01

No DE REVISION: 12

FECHA REVISION: 31/05/2024




J. INDICADORES

Ver Indicadores De Calidad F-TEC-21

K. REGISTROS

PROCEDIMIENTO GENERAL

	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Servicios de Atención Ciudadana	ID: PRO-ACD-01
	COORDINACIÓN: Atención Ciudadana	No DE REVISION: 12
	RESPONSABLE: Martha Belinda Zapata Gutiérrez	FECHA REVISION: 31/05/2024

CÓDIGO	RECOPIACIÓN	CLASIFICACIÓN	ACCESO	ALMACEN	RETENCION	DISPOSICION
F-ACD-02	Cada que se genere	Por fecha	Archivo	Departamento de Atención Ciudadana	Durante la administración	Archivo municipal
F-ACD-04	Cada que se genere	Por fecha	Archivo	Departamento de Atención Ciudadana	Durante la administración	Archivo municipal
F-ACD-08	Cada que se genere	Por fecha	Archivo	Departamento de Atención Ciudadana	Durante la administración	Archivo municipal
F-ACD-09	Cada que se genere	Por fecha	Archivo	Departamento de Atención Ciudadana	Durante la administración	Archivo municipal

L LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Dirección, Atención Ciudadana, Subdirección de Secretaría Técnica, y Trabajo Social.
--

M CONTROL DE CAMBIOS

REV.	FECHA	UBICACIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
10	25/08/2020	F	Se agrega la descripción de trabajo de los apoyos económicos y en especie
11	20/04/2022	A	Se modifica texto, para mejor entendimiento
11	20/04/2022	D, F	Se agrega descripción de procedimientos de apoyo en especie
12	31/05/2024	ENCABEZADO	Por cambio de titular del organismo
12	31/05/2024	C	Se agregan procesos
12	31/05/2024	E	Se elimina 3.5 y F-ACD-03
12	31/05/2024	I	Se agregan documentos asociados PC-003, PC-005, PC-017