

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ATENCIÓN CIUDADANA



SISTEMA DIF ALTAMIRA

	MUNICIPIO DE ALTAMIRA				
	SISTEMA DIF ALTAMIRA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN CIUDADANA				
	CÓDIGO: MPDAC-DIF-07	FECHA DE EDICIÓN: 12-JUNIO-2014	REV: 01	FECHA DE REVISIÓN: 20-JUNIO-2014	
ELABORÓ: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		REVISÓ: DIRECCIÓN DE ESTRATEGIAS Y ANALISIS DE POLITICAS PÚBLICAS		APROBÓ: PRESIDENCIA DEL SISTEMA DIF ALTAMIRA	

CONTENIDO

I.	PRESENTACIÓN.....	2
II.	VISIÓN Y MISIÓN.....	3
III.	VALORES: FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.....	4
IV.	MARCO JURÍDICO.....	5
V.	ORGANIGRAMA.....	-
VI.	DESCRIPCION DE ATRIBUCIONES Y FUNCIONES.....	6
	6.1. DIRECCION DE ATENCIÓN CIUDADANA Y TRABAJO SOCIAL.....	8
	6.2. TRABAJO SOCIAL.....	12
VII.	DIAGRAMA DE FLUJO.....	13
VIII.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	14

	MUNICIPIO DE ALTAMIRA				
	SISTEMA DIF ALTAMIRA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN CIUDADANA				
	CÓDIGO: MPDAC-DIF-07	FECHA DE EDICIÓN: 12-JUNIO-2014	REV: 01	FECHA DE REVISIÓN: 20-JUNIO-2014	
ELABORÓ: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		REVISÓ: DIRECCIÓN DE ESTRATEGIAS Y ANALISIS DE POLITICAS PÚBLICAS		APROBÓ: PRESIDENCIA DEL SISTEMA DIF ALTAMIRA	

I. PRESENTACIÓN

El presente Manual de Procedimientos de la Dirección de Atención Ciudadana del Sistema DIF Altamira es para enunciar en forma clara y precisa, las atribuciones, funciones y responsabilidades de los servidores públicos de la presente Administración del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Altamira, Tamaulipas; con el objetivo de incrementar la eficiencia, productividad y calidad en el servicio, y reflejarlo en la oportuna aplicación de los programas y proyectos que realiza es este organismo de asistencia social municipal.

Uno de los principales objetivos del Sistema DIF es fomentar los valores para la sociedad en general y así hacer una mejora para la administración día con día.

Este documento contempla todos los elementos que son considerados en materia de desarrollo organizacional y que tienen como premisa asegurar el cumplimiento de los objetivos de la administración.

El presente Manual tiene por objeto establecer los procedimientos de trabajo que faciliten las tareas específicas, y que permitan disminuir y optimizar los tiempos de ejecución en el desarrollo de las actividades que realizan los involucrados que intervienen en cada una de las partes del proceso en la presente administración.

En la elaboración del presente manual, se identificaron las principales actividades para actuar con mayor certeza en la supervisión y ejecución de los trabajos en la administración.

Se considera necesario que las dependencias gubernamentales cuenten con éste documento base, que permita tener las tareas y procedimientos definidos y calificados, los cuales podrán ser ajustados y/o transformados cuando las necesidades operativas así lo justifiquen.

	MUNICIPIO DE ALTAMIRA				
	SISTEMA DIF ALTAMIRA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN CIUDADANA				
	CÓDIGO: MPDAC-DIF-07	FECHA DE EDICIÓN: 12-JUNIO-2014	REV: 01	FECHA DE REVISIÓN: 20-JUNIO-2014	
ELABORÓ: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		REVISÓ: DIRECCIÓN DE ESTRATEGIAS Y ANALISIS DE POLITICAS PÚBLICAS		APROBÓ: PRESIDENCIA DEL SISTEMA DIF ALTAMIRA	

II. VISIÓN Y MISIÓN DEL SISTEMA DIF ALTAMIRA

Misión

Somos un organismo público municipal que implementa políticas públicas en asistencia social, fomentando el desarrollo integral de la familia al contribuir y brindar servicios de que contribuyan a mejorar las condiciones de vida para el desarrollo integral de la familia, la comunidad y atención a grupos vulnerables, en alineación al Plan Municipal de Desarrollo y ejes de atención del DIF Estatal.

Visión

Consolidarse como la autoridad de la administración pública municipal, líder en la aplicación eficiente y de calidad de las políticas públicas de asistencia social, reflejándose en el incremento del índice de desarrollo humano de los habitantes de Altamira, siempre fortaleciendo el desarrollo integral de las familias.

	MUNICIPIO DE ALTAMIRA				
	SISTEMA DIF ALTAMIRA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN CIUDADANA				
	CÓDIGO: MPDAC-DIF-07	FECHA DE EDICIÓN: 12-JUNIO-2014	REV: 01	FECHA DE REVISIÓN: 20-JUNIO-2014	
ELABORÓ: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		REVISÓ: DIRECCIÓN DE ESTRATEGIAS Y ANALISIS DE POLITICAS PÚBLICAS		APROBÓ: PRESIDENCIA DEL SISTEMA DIF ALTAMIRA	

III. VALORES: FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.

Las nuevas gerencias públicas, trabajan de acuerdo a valores organizacionales, situación que implica un cambio en las formas de asumir la función pública más allá de aspectos técnicos, es decir se incluyen valores que de aplicarse correctamente, fomentan el compañerismo, nuevas formas de solucionar diferencias personales, y que fomenten un clima organizacional positivo, que se refleja en eficiencia al satisfacer las solicitudes y necesidades de la ciudadanía.

La asistencia social, es decir el apoyo decido a los grupos más vulnerables debe realizarse por personal que se distingan por trabajar en equipo, capaces de ofrecer un trato digno, humano y solidario ante cualquier necesidad. Deben ser servidores públicos que en todo su quehacer lo lleven a cabo con entusiasmo, determinación y con una actitud de inclusión.

Por lo expuesto sumamos a los valores del DIF Estatal, que son:

Tolerancia
Responsabilidad
Paz
Armonía
Respeto

Valores que consideramos que en Altamira se deben de llevar y son:

Solidaridad
Generosidad
Lealtad
Perseverancia
Amor

La administración pública de la agenda a nivel mundial, se debe distinguir por servidores públicos competitivos y competentes, capaces de brindar soluciones a los temas más sensibles de la ciudadanía, por lo que consideramos que la filosofía de trabajo diario, debe de desarrollarse en un clima organizacional de calidad y calidez humana, que refleje una actitud de servicio y solidaridad con los que menos tienen.

	MUNICIPIO DE ALTAMIRA				
	SISTEMA DIF ALTAMIRA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN CIUDADANA				
	CÓDIGO: MPDAC-DIF-07	FECHA DE EDICIÓN: 12-JUNIO-2014	REV: 01	FECHA DE REVISIÓN: 20-JUNIO-2014	
ELABORÓ: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		REVISÓ: DIRECCIÓN DE ESTRATEGIAS Y ANALISIS DE POLITICAS PÚBLICAS		APROBÓ: PRESIDENCIA DEL SISTEMA DIF ALTAMIRA	

IV. MARCO JURÍDICO DE ACTUACIÓN.

- Derechos de las niñas y los niños
- Desarrollo Familiar
- Equidad de género
- Instituciones de Asistencia social
- Mediación
- Paternidad responsable
- Personas Adultas Mayores
- Personas con discapacidad
- Prevención de la violencia intrafamiliar
- Prevenir, atender y sancionar violencia contra las mujeres
- Sistema Estatal de Asistencia Social

	MUNICIPIO DE ALTAMIRA				
	SISTEMA DIF ALTAMIRA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN CIUDADANA				
	CÓDIGO: MPDAC-DIF-07	FECHA DE EDICIÓN: 12-JUNIO-2014	REV: 01	FECHA DE REVISIÓN: 20-JUNIO-2014	
ELABORÓ: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		REVISÓ: DIRECCIÓN DE ESTRATEGIAS Y ANALISIS DE POLITICAS PÚBLICAS		APROBÓ: PRESIDENCIA DEL SISTEMA DIF ALTAMIRA	

V.ORGANIGRAMA:



	MUNICIPIO DE ALTAMIRA				
	SISTEMA DIF ALTAMIRA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN CIUDADANA				
	CÓDIGO: MPDAC-DIF-07	FECHA DE EDICIÓN: 12-JUNIO-2014	REV: 01	FECHA DE REVISIÓN: 20-JUNIO-2014	
ELABORÓ: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		REVISÓ: DIRECCIÓN DE ESTRATEGIAS Y ANALISIS DE POLITICAS PÚBLICAS		APROBÓ: PRESIDENCIA DEL SISTEMA DIF ALTAMIRA	

VI. DESCRIPCIÓN DE ATRIBUCIONES Y FUNCIONES

Área:

6.1. DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA Y TRABAJO SOCIAL

Área Superior Inmediata:

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

Organismo:

SISTEMA DIF ALTAMIRA

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES

Básica:

Formalizar y operar un mecanismo de coordinación y comunicación interinstitucional que favorezca a la población vulnerable de Altamira, Tamaulipas en la atención de sus necesidades, generando una respuesta inmediata o canalizando sus peticiones a instituciones públicas, privadas u organismos no gubernamentales, bajo un escenario de discreción, absoluto respeto y calidez .

Específicas:

- Atender al público usuario que solicita servicios y apoyos en materia de asistencia social.
- Operar un sistema de atención ciudadana, con enfoque de sistema de gestión de calidad, que permita identificar desde la recepción de sus demandas, el registro, distribución y seguimiento mediante la gestión de sus respuestas a las mismas hacia el interior del propio Sistema DIF Altamira, y de ser necesario con el Sistema DIF Estatal o Nacional., o ante aquellos entes u organismos de la sociedad civil.
- Dirigir solicitudes a otras instancias gubernamentales, federal, estatal con la intención de resolver solicitudes o peticiones de los ciudadanos que forman parte de los grupos vulnerables.
- Operar el Sistema de entrada y salida de la correspondencia relativa a peticiones que son dirigidas a la Presidencia del Sistema DIF Altamira, a la Presidencia Municipal, Dirección de Atención Ciudadana Municipal en materia de asistencia social.

	MUNICIPIO DE ALTAMIRA				
	SISTEMA DIF ALTAMIRA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN CIUDADANA				
	CÓDIGO: MPDAC-DIF-07	FECHA DE EDICIÓN: 12-JUNIO-2014	REV: 01	FECHA DE REVISIÓN: 20-JUNIO-2014	
ELABORÓ: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		REVISÓ: DIRECCIÓN DE ESTRATEGIAS Y ANALISIS DE POLITICAS PÚBLICAS		APROBÓ: PRESIDENCIA DEL SISTEMA DIF ALTAMIRA	

- Participar en la coordinación de la información para la estructuración y formalización de convenios, acuerdos, contratos y como datos, que concerté el Sistema DIF Altamira, con instituciones públicas o privadas para un mayor aprovechamiento de los recursos en favor de la asistencia social.
- Colaborar en los procesos de donación de mercancías, mobiliario y equipo proveniente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, de instituciones públicas y privadas y de la ciudadanía en general; allegándolas oficialmente al Sistema DIF Altamira para su resguardo en tanto se dispone su uso y distribución.
- Organizar la distribución de apoyos en apego al Sistema de Información Georeferenciado y del Programas oficiales del Sistema DIF, favoreciendo preferentemente a aquellas comunidades con alto y muy alto grado de marginación.
- Efectuar la localización y selección de apoyos en función de las demandas o necesidades planteadas.
- Solicitar la aplicación de estudios socioeconómicos y/o visitas domiciliarias con el apoyo del área de Trabajo Social, con el propósito de determinar la factibilidad de los apoyos a entregar.
- Custodiar y controlar la información relativa a peticiones, reportes, estadísticas,
- informes, acuerdos, convenios, comodatos, normatividad y demás documentos en
- materia de Desarrollo Administrativo, asignándoles un valor sobre su vigencia.
- Gestionar beneficios extraordinarios ante diversas instituciones, cuando el Sistema DIF Altamira, o el Estatal, con cuente con los recursos presupuestales para solventar de la población vulnerable que lo solicite.
- Implementar un sistema de registro de la información relativa a peticiones, convenios, acuerdos, contratos y comodatos, así como de los recibos y comprobantes que amparan la entrega de apoyos para la presentación de informes, estadísticas y reportes que permitan una efectiva toma de decisiones.
- Recibir llamadas telefónicas de la comunidad que solicita apoyo y asesoría,

	MUNICIPIO DE ALTAMIRA				
	SISTEMA DIF ALTAMIRA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN CIUDADANA				
	CÓDIGO: MPDAC-DIF-07	FECHA DE EDICIÓN: 12-JUNIO-2014	REV: 01	FECHA DE REVISIÓN: 20-JUNIO-2014	
ELABORÓ: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		REVISÓ: DIRECCIÓN DE ESTRATEGIAS Y ANALISIS DE POLITICAS PÚBLICAS		APROBÓ: PRESIDENCIA DEL SISTEMA DIF ALTAMIRA	

- contribuyendo a la canalización óptima de sus necesidades a otras áreas o instituciones.
- Comunicar a la Unidad de Información Pública, los apoyos que mensualmente se otorgan a la ciudadanía.
- Informar oportunamente a la Dirección General y en su caso a la Presidencia del
- Sistema DIF Altamira, de las actividades atendidas, canalizadas, solventadas o en proceso.
- Las demás que en el ámbito de su competencia le delegue la superioridad.

CAMPO DECISIONAL

- Establecer las prioridades en función de la importancia y urgencia de las peticiones
- Establecimiento de comunicación con organismos públicos y privados
- Determinación de tiempos de respuesta canalizando eficaz y efectivamente las peticiones de la comunidad
- Capacitar y asesorar a los Sistemas DIF municipales en relación al ámbito de su competencia

	MUNICIPIO DE ALTAMIRA				
	SISTEMA DIF ALTAMIRA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN CIUDADANA				
	CÓDIGO: MPDAC-DIF-07	FECHA DE EDICIÓN: 12-JUNIO-2014	REV: 01	FECHA DE REVISIÓN: 20-JUNIO-2014	
ELABORÓ: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		REVISÓ: DIRECCIÓN DE ESTRATEGIAS Y ANALISIS DE POLITICAS PÚBLICAS		APROBÓ: PRESIDENCIA DEL SISTEMA DIF ALTAMIRA	

RELACIONES

INTERNAS

Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
Dirección General del Sistema DIF	Acordar y otorgar seguimiento a instrucciones.	Permanente.
Directores de área	Canalizar peticiones y otorgar seguimiento a respuestas.	Permanente
Comisaría	Facilitar información para dar seguimiento a peticiones, observando se cumpla normatividad	Cuando se requiera
Trabajo Social	Análisis y resolución de casos.	De acuerdo a necesidades

EXTERNAS

Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
Organismos públicos y privados en general	Canalizar peticiones a las instancias idóneas, de acuerdo a la naturaleza de la petición	Cuando se requiera
DIF Nacional y Municipal	Coordinar apoyos, para pronta respuesta a solicitudes o peticiones que por su característica requiera intervención de dichas instancias	Cuando se requiera.
CRIT	Dirigir solicitudes o peticiones de apoyo, de pacientes con discapacidades	Cuando se requiera

	MUNICIPIO DE ALTAMIRA				
	SISTEMA DIF ALTAMIRA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN CIUDADANA				
	CÓDIGO: MPDAC-DIF-07	FECHA DE EDICIÓN: 12-JUNIO-2014	REV: 01	FECHA DE REVISIÓN: 20-JUNIO-2014	
ELABORÓ: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		REVISÓ: DIRECCIÓN DE ESTRATEGIAS Y ANALISIS DE POLITICAS PÚBLICAS		APROBÓ: PRESIDENCIA DEL SISTEMA DIF ALTAMIRA	

PENDIENTE POR ENTREGAR

Área:

6.2 TRABAJO SOCIAL

Área Superior Inmediata:

DIRECCIÓN CRI

Organismo:

SISTEMA DIF ALTAMIRA

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES

Básica:

Específicas:

CAMPO DECISIONAL

RELACIONES

INTERNAS

Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia

EXTERNAS

Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia

	MUNICIPIO DE ALTAMIRA				
	SISTEMA DIF ALTAMIRA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN CIUDADANA				
	CÓDIGO: MPDAC-DIF-07	FECHA DE EDICIÓN: 12-JUNIO-2014	REV: 01	FECHA DE REVISIÓN: 20-JUNIO-2014	
ELABORÓ: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		REVISÓ: DIRECCIÓN DE ESTRATEGIAS Y ANALISIS DE POLITICAS PÚBLICAS		APROBÓ: PRESIDENCIA DEL SISTEMA DIF ALTAMIRA	

VII. DIAGRAMA DE FLUJO

	MUNICIPIO DE ALTAMIRA				
	SISTEMA DIF ALTAMIRA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ATENCIÓN CIUDADANA				
	CÓDIGO: MPDAC-DIF-07	FECHA DE EDICIÓN: 12-JUNIO-2014	REV: 01	FECHA DE REVISIÓN: 20-JUNIO-2014	
ELABORÓ: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		REVISÓ: DIRECCIÓN DE ESTRATEGIAS Y ANALISIS DE POLITICAS PÚBLICAS		APROBÓ: PRESIDENCIA DEL SISTEMA DIF ALTAMIRA	

VIII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA