



Gobierno del  
Estado de Sonora

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



# REGLAS DE OPERACIÓN

# ATENCIÓN CIUDADANA

---

2017



Gobierno del  
Estado de Sonora

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



## **1. OBJETIVO:**

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

## **2. ALCANCE:**

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

## **3. REQUISITOS PARA EL OTORGAMIENTO DE APOYO:**

1. Documentación que avale la identidad del usuario, preferentemente debe ser: Credencial del Instituto Nacional Electoral (INE), Credencial de Discapacidad, Licencia, Curp, etc.
2. Documento que avale la necesidad del apoyo solicitado. (Receta, Dictamen médico, Canalización o cualquier documento que respalde su solicitud.)
3. Presupuesto o cotización del apoyo solicitado. (No Aplica en caso de apoyos en especie.)



Gobierno del  
Estado de Sonora

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



#### **4. LOS CRITERIOS PARA EL OTORGAMIENTO DE APOYOS:**

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

#### **5. PORCENTAJE DE APOYO:**

El porcentaje de apoyo a otorgar se determina con base al resultado del Estudio Socioeconómico (Grado de Vulnerabilidad) y el Catálogo de Apoyos autorizado, donde se detalla el tipo de apoyo y la periodicidad en que puede proporcionarse nuevamente el apoyo en el transcurso del año a la misma persona.

#### **6. CORRESPONDENCIA:**

Cuando es petición por escrito y solo se cuenta con domicilio del ciudadano se le avisara por medio de notificación para que se presente en un plazo no mayor de 5 días hábiles en nuestras oficinas para su atención. Cuando no cuente con datos para su localización se da el seguimiento en sistema y se cierra la petición.



Gobierno del  
Estado de Sonora

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



## **7. POLITICAS:**

Modificación en Porcentaje de Apoyo: El Director General, Director de Atención a Población Vulnerable y Centros Asistenciales, Subdirector de Atención Ciudadana, podrán modificar el porcentaje de apoyo cuando los factores de vulnerabilidad existentes sean superior al límite máximo establecido en el Catálogo de Apoyos.

Encuesta de percepción ciudadana: El sistema arrojará de manera aleatoria la encuesta para su aplicación por parte de la trabajadora social.

**8. VIGENCIA:** 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.



Gobierno del  
Estado de Sonora

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



## **9. SANCIONES:**

Si se detecta que la información proporcionada es incompleta, falsa o manipulada, se podrá dar por concluido el proceso y en su caso se dará parte a las autoridades correspondientes. Se reserva el derecho de admisión a toda persona que se presente en estado inconveniente: agresivo, ebrio o bajo el influjo de algún estupefaciente. La periodicidad en el otorgamiento y monto de apoyos, se dará siempre y cuando se realice estudio social y cumpla con los requisitos, los criterios, factores de vulnerabilidad, catálogos de apoyos y niveles de autorización establecidos en el instructivo para la prestación de servicio de atención ciudadana.

**10. IDENTIFICACION DE EXPEDIENTE:** 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.

**11. EXCLUSIONES DE SERVICIO:** 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.

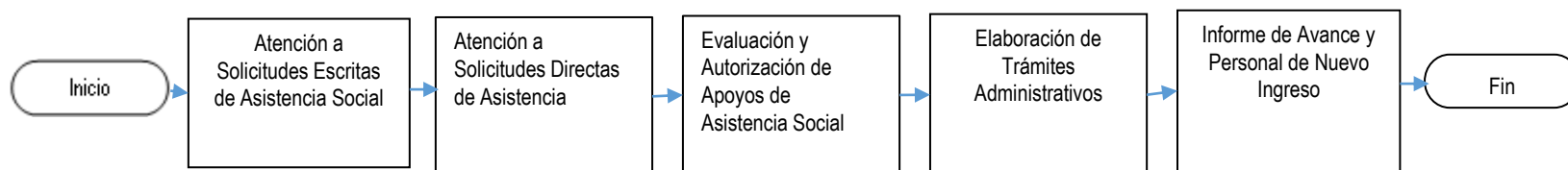


Gobierno del  
Estado de Sonora

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



## 8. DIAGRAMA DE FLUJO:





## 9. INDICADOR:

| Subproceso         | Nombre del procedimiento | Productos            | Indicador   | Metas | Descriptivo del método de medición                            |      | Mes Resultado | Evaluación | Justificación |
|--------------------|--------------------------|----------------------|---|-------|---|------|---------------|------------|---------------|
| Atención Ciudadana | Atención Ciudadana       | Solicitudes escritas | Asegurar que el 100% de las solicitudes escritas de asistencia social se respondan oportunamente en 30 días.  | 100%  | Número de solicitudes con respuesta positiva en 30 días       | x100 |               |            |               |
|                    |                          |                      |   |       | Número total de solicitudes recibidas                         |      |               |            |               |
|                    |                          |                      |   |       | Número total de solicitudes con respuesta negativa en 30 días | x100 |               |            |               |
|                    |                          |                      |   |       | Número total de solicitudes recibidas                         |      |               |            |               |
|                    |                          | Apoyos otorgados     | Brindar al 100% apoyo asistencial a la población en condiciones de vulnerabilidad que acuden a la oficina de Atención Ciudadana, de acuerdo al catálogo de servicios y la disponibilidad de recurso durante el mes. |       | Número total de apoyos otorgados según el tipo de apoyo       | x100 |               |            |               |
|                    |                          |                      |   |       | Número total de apoyos solicitados según el tipo de apoyo     |      |               |            |               |



Gobierno del  
Estado de Sonora

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



## 9. INDICADOR:

| Subproceso | Nombre del procedimiento | Productos          | Indicador   | Metas | Descriptivo del método de medición   |      | Mes Resultado | Evaluación | Justificación |
|------------|--------------------------|--------------------|---|-------|--|------|---------------|------------|---------------|
|            |                          | Personas Atendidas | Brindar al 100% atención a las personas que acuden a solicitar apoyo a la oficina de Atención Ciudadana, de acuerdo al catálogo de servicios. |       | Número de personas atendidas que se les otorgó apoyo de (material conforme el catálogo de servicios) | x100 |               |            |               |
|            |                          |                    |   |       | Número de personas que solicitaron apoyo de (material conforme el catálogo de servicios)             |      |               |            |               |