



Información Documentada:			<b>GESTIÓN SOCIAL</b>
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Coordinación Técnica.	
Revisión 05	Fecha de vigencia 15-03-2018	Código PRD-08	

### 1.- PROPÓSITO.

Este procedimiento establece los lineamientos para atender y dar respuesta a las solicitudes recibidas en el área de Gestión Social.

### 2.- ALCANCE.

El procedimiento inicia cuando llega una solicitud al área de gestión social y termina cuando se brinda una respuesta.

Este procedimiento aplicará a todos los procesos enfocados a brindar servicios del Sistema DIF Sinaloa:

Dirección de Administración y Finanzas.

Dirección de Rehabilitación y Medicina Social.

Dirección de Asistencia Alimentaria y Social.

Dirección de Desarrollo Comunitario.

Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social.

Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes.

### 3.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

Gestión social puede recibir solicitudes procedentes de la ciudadanía en general y de cualquiera de las áreas que integran el Sistema DIF Sinaloa.

Si la solicitud procede del despacho del gobernador, Gestión social no realizará la canalización; solo confirmará el seguimiento y culminación del caso a la Dirección General.

La solicitud que reciba Gestión Social será revisada para determinar si la atención consiste en gestionar algún servicio o apoyo.

Los canales para establecer comunicación con las áreas de atención son vía telefónica, correo electrónico, mensajes de texto y personal.

Las canalizaciones que realiza gestión social pueden ser internas o externas al Sistema DIF Sinaloa.

El control de las solicitudes procedentes del despacho del gobernador se llevará en un documento de Excel.

Las solicitudes procedentes de la ciudadanía en general se capturarán en el Sistema de Apoyos de Sinaloa.

Es responsabilidad de los enlaces notificar el seguimiento de solicitudes a través de dropbox.

La atención a las solicitudes se apegará al tiempo de respuesta acordado en las distintas áreas.

El tiempo de atención se ajustará al plan de actividades y programación del área correspondiente.

SELLO	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Número de Copia:	Lic. Libia Lizeth Ríos López Responsable de Gestión Social	Lic. Antonio Velarde Sicairos Coordinador Técnico	Lic. Concepción Zazueta Castro Directora General



Información Documentada:		
<b>GESTIÓN SOCIAL</b>		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Coordinación Técnica.
Revisión 05	Fecha de vigencia 15-03-2018	Código PRD-08

#### 4.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social

Ley General de Salud

Ley de Salud del Estado de Sinaloa

#### 5.- INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA EVIDENCIA.

Avance de solicitudes	RRD-08.01
Reporte mensual	RRD-08.02
Oficio de contestación	RRD-08.03

#### 6.- TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Apoyado:** Es aquel estatus de una solicitud, en la que se entrega lo que se solicito.

**Atendido:** Es aquel estatus de una solicitud donde se ofrece algún apoyo distinto al que solicito.

**Canalización externa:** Direccionar una solicitud hacia una institución que cumpla con las competencias para atenderla.

**Canalización interna:** Direccionar una solicitud a una de las áreas dentro del Sistema DIF Sinaloa.

**Código de control interno:** Código de control que esta compuesto por las iniciales de cada una de las direcciones seguido por el número de control y año.

**Datos insuficientes para su localización:** Estatus que se designa cuando no se cuenta con los datos de localización del receptor del apoyo.

**Estatus:** Estado en el que se encuentra la solicitud.

**En proceso:** Solicitud ya canalizada al área requerida, pero en espera de otorgar el apoyo o servicio.

**Fuera del alcance de nuestra competencia:** Estatus que designa que en DIF Sinaloa no se cuenta con los programas para atender la solicitud.

**Fuera del alcance de nuestro presupuesto:** Estatus que designa que no se puede apoyar porque no se cuenta con el recurso disponible.

**Resuelto:** Estatus que se maneja en el reporte mensual que se envía al Despacho del Gobernador.

**Seguimiento:** Forma en la que las áreas detallan el estatus de la solicitud.

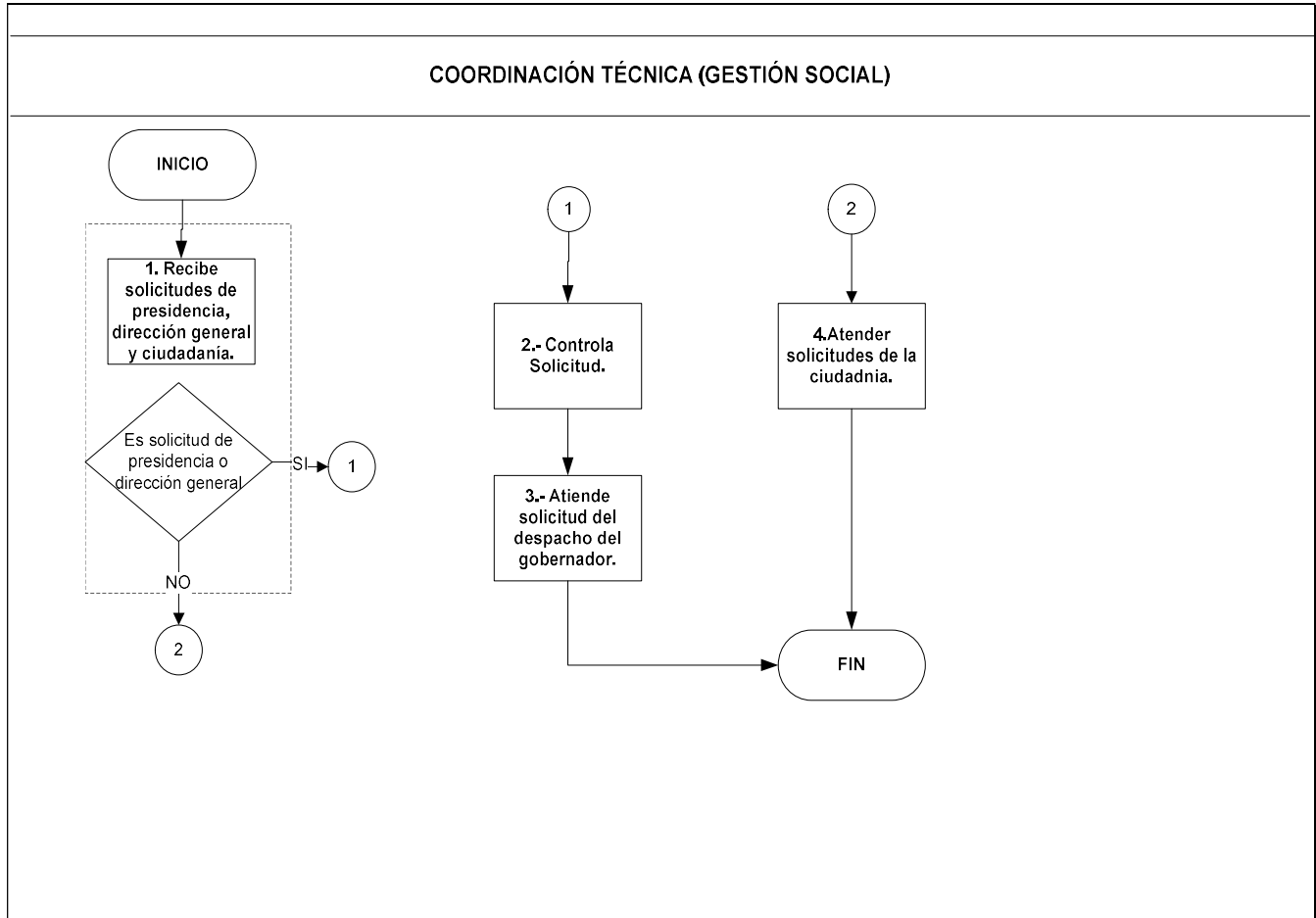
**Solicitud:** Es la forma en la se que pide el apoyo y puede ser Formal (oficio) e Informal (verbal, llamada telefónica, mensaje).

**Solicitud formal:** Mediante oficio o correo electrónico.

**Solicitud informal:** De forma verbal, telefónica o mensaje de texto.

Información Documentada:			<b>GESTIÓN SOCIAL</b>
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Coordinación Técnica.	
Revisión 05	Fecha de vigencia 15-03-2018	Código PRD-08	

## 7.- Diagrama de Flujo





Información Documentada:		
<b>GESTIÓN SOCIAL</b>		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Coordinación Técnica.
Revisión 05	Fecha de vigencia 15-03-2018	Código PRD-08

### 8.- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

Responsable	Actividades	Tareas	Evidencia
Gestión social.	1. Recibe solicitudes de Presidencia, Dirección General y Ciudadanía.	1.1 Si la solicitud procede de Presidencia o Dirección general, pasa a la actividad 2. 1.2 Si la solicitud procede de la ciudadanía pasa a la actividad 4.	
Gestión social.	2. Controla solicitud.	2.1 Se asigna un código de control interno, que es plasmado en la parte superior derecha del documento. 2.2 Identifica si la solicitud recibida corresponde con los servicios que brinda el Sistema DIF Sinaloa. 2.3 Se establece contacto con el enlace correspondiente del caso para establecer las condiciones del seguimiento.	
Gestión Social.	3. Atender solicitud del despacho del Gobernador.	3.1 De acuerdo con la actualización de los enlaces se elabora oficio de contestación firmado por el director (a) general el cual indica el estatus de las solicitudes. -Atendido. -Apoyado. -Fuera del alcance de nuestra competencia. -Datos insuficientes para su localización. -Fuera del alcance de nuestro presupuesto.	Oficio de contestación RRD-08.03
		3.2 Se monitorea el estado de las solicitudes pendientes mediante Dropbox.	Avance de solicitudes RRD-08.01
	4. Atender solicitudes de la ciudadanía.	3.3 Se notifica mediante reporte mensual a la Dirección General las solicitudes atendidas y apoyadas.	Reporte mensual RRD-08.02
		4.1 Se verifica si la solicitud requiere: Gestión interna o canalización externa. 4.2 Se informa al emisor de la solicitud el criterio o curso de su petición. 4.3 Se realizar la canalización al área o institución correspondiente. 4.4 Los usuarios que fueron atendidos se capturan en el sistema de apoyos de DIF Sinaloa.	
<b>Fin del actividades</b>			



Información Documentada:		
<b>GESTIÓN SOCIAL</b>		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Coordinación Técnica.
Revisión 05	Fecha de vigencia 15-03-2018	Código PRD-08

## 9.- DOCUMENTACIÓN DE ACTIVIDADES CRÍTICAS.

No aplica

## 10.- PRODUCTOS.

Productos
Peticiones atendidas.

## 11.- CONTROL DE CAMBIOS.

Revisión	Fecha	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
00	29/08/2014	RD	DG	Emisión inicial.
01	15/04/2016	RD	DG	Se modifica el coordinador técnico de <b>Alfonzo Zevada Bio</b> por <b>Humberto García Tejeda</b> .
02	14/02/2017	RD	DG	Se cambia logotipo de la institución y se modifica el coordinador técnico de <b>Humberto García Tejeda</b> por <b>Antonio Velarde Sicairos</b> , se modifica el Director General de <b>Jorge Miller Benítez</b> por Directora General <b>Concepción Zazueta Castro</b> .
03	28/11/2017	RD	DG	<b>Elemento 1</b> se elimina gobierno en movimiento. <b>Elemento 8</b> actividad 3, tarea 3.1 se anexa <b>con folio</b> . <b>Actividad 5</b> tarea 5.1 se anexa volantes foliados. Actividad 6 se elimina de volantes. Actividad 9 tarea 9.1 sustituir tres días hábiles antes del cierre del mes por de acuerdo a la fecha indicada mediante oficio de programa la entrega.
04	09/01/2018	RD	DG	<b>SE ACTUALIZAN:</b> <b>ELEMENTO 1</b> <b>PROPÓSITO.</b> Este procedimiento establece los lineamientos para atender y dar respuesta a las solicitudes recibidas en el área de Gestión Social. <b>ELEMENTO 2</b> <b>ALCANCE.</b> El procedimiento inicia cuando llega una solicitud al área de gestión social y termina cuando se brinda una respuesta. Este procedimiento aplicará a todos los procesos enfocados a brindar servicios del Sistema DIF Sinaloa: Dirección de Administración y Finanzas. Dirección de Rehabilitación y Medicina Social. Dirección de Asistencia Alimentaria y Social. Dirección de Desarrollo Comunitario. Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social. Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes. <b>ELEMENTO 3</b> <b>POLÍTICAS DE OPERACIÓN.</b> Gestión social puede recibir solicitudes procedentes de la ciudadanía en general y de cualquiera de las áreas que integran el Sistema DIF Sinaloa. Si la solicitud procede del despacho del gobernador, Gestión social no realizará la canalización; solo confirmará el seguimiento y culminación del caso a la Dirección general. La solicitud que reciba Gestión Social será revisada para determinar si la atención consiste en gestionar algún servicio o apoyo. Los canales para establecer comunicación con las áreas de atención son vía telefónica, correo electrónico, mensajes de texto y verbal. Las canalizaciones que realiza gestión social pueden ser internas o externas al Sistema DIF Sinaloa. El control de las solicitudes procedentes del despacho del gobernador se llevará en un documento de Excel.



Información Documentada:		
		<b>GESTIÓN SOCIAL</b>
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Coordinación Técnica.
Revisión 05	Fecha de vigencia 15-03-2018	Código PRD-08

Las solicitudes procedentes de la ciudadanía en general se capturarán en el sistema.  
Es responsabilidad de las Direcciones notificar el seguimiento a los solicitantes.  
La atención a las solicitudes se apegará a los lineamientos del área que brinda el seguimiento.  
El tiempo de atención se ajustará al plan de actividades y programación del área correspondiente.

**ELEMENTO 6**

**TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

- Apoyado:** Es aquel estatus de una solicitud, en la que se entrega lo que se solicito, o se ofrece algún apoyo distinto.
- Canalización externa:** Direccionar una solicitud hacia una institución que cumpla con las competencias para atenderla.
- Canalización interna:** Direccionar una solicitud a una de las áreas dentro del Sistema DIF Sinaloa.
- Código de control interno:** Código de control que esta compuesto por las iniciales de cada una de las direcciones seguido por el número de control y año.
- Datos insuficientes para su localización:** Estatus que se designa cuando no se cuenta con los datos de localización del receptor del apoyo.
- Estatus:** Estado en el que se encuentra la solicitud.
- En proceso:** Solicitud ya canalizada al área requerida, pero en espera de otorgar el apoyo o servicio.
- Fuera del alcance de nuestra competencia:** Estatus que designa que en DIF Sinaloa no se cuenta con los programas para atender la solicitud.
- Fuera del alcance de nuestro presupuesto:** Estatus que designa que no se puede apoyar porque no se cuenta con el recurso disponible.
- Resuelto:** Respuesta que se da a la solicitud proveniente del Despacho del Gobernador sea (dentro o fuera del alcance de Gestión Social).
- Seguimiento:** Forma en la que las áreas detallan el estatus de la solicitud.
- Solicitud:** Es la forma en la se que pide el apoyo y puede ser Formal (oficio) e Informal (verbal, llamada telefónica, mensaje).
- Solicitud formal:** Mediante oficio o correo electrónico.
- Solicitud informal:** De forma verbal, telefónica o mensaje de texto.

**ELEMENTO 8.**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.**

Responsable	Actividades	Tareas	Registro
Gestión social.	1. Recibe solicitudes de Presidencia, Dirección General y Ciudadanía.	1.1 Si la solicitud procede de Presidencia o Dirección general, pasa a la actividad 2. 1.2 Si la solicitud procede de la ciudadanía pasa a la actividad 4.	
Gestión social.	2. Controla solicitud.	2.1 Se asigna un código de control interno, que es plasmado en la parte superior derecha del documento. 2.2 Identifica si la solicitud recibida corresponde con los servicios que brinda el Sistema DIF Sinaloa. 2.3 Se establece contacto con el enlace correspondiente del caso para establecer las condiciones del seguimiento.	
Gestión Social.	3. Atender solicitud del despacho del Gobernador.	3.1 De acuerdo con la actualización de los enlaces se elabora oficio de contestación firmado por el director (a) general el cual indica el estatus de las solicitudes. -Atendido. -Apoyado. -Fuera del alcance de nuestra competencia. -Datos insuficientes para su localización. -Fuera del alcance de nuestro presupuesto.	Oficio de contestación RRD-08.03



Información Documentada:		
<b>GESTIÓN SOCIAL</b>		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Coordinación Técnica.
Revisión 05	Fecha de vigencia 15-03-2018	Código PRD-08

						3.2 Se monitorea el estado de las solicitudes pendientes mediante Dropbox.	Avance de solicitud des RRD-08.01
						3.3 Se notifica mediante reporte mensual a la Dirección General las solicitudes atendidas y apoyadas.	Reporte mensual I RRD-08.02
				4. Atender solicitudes de la ciudadanía.		4.1 Se verifica si la solicitud requiere: Gestión interna o canalización externa.	
						4.2 Se informa al emisor de la solicitud el criterio o curso de su petición.	
						4.3 Se realizar la canalización al área o institución correspondiente.	
						4.4 Los usuarios que fueron atendidos se capturan en el sistema de apoyos de DIF Sinaloa.	
				<b>Fin del procedimiento</b>			
05	15/03/2018	RD	DG	<b>Se sustituye la palabra procedimiento por información documentada,</b> <b>Elemento 5:</b> cambiar registros por información documentada para evidencia. <b>Elemento 8:</b> cambiar descripción de procedimiento por descripción de actividades. <b>Anexos:</b> cambiar tabla de control de registros por tabla de control de información documentada para evidencia.			

RD= Representante de la Dirección, Alta Dirección= Director General DIF Sinaloa.

## 12.- ANEXOS.

Avance de solicitudes

RRD-08.01

Reporte mensual

RRD-08.02

Oficio de contestación

RRD-08.03

Información Documentada:			<b>GESTIÓN SOCIAL</b>
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Coordinación Técnica.	
Revisión 05	Fecha de vigencia 15-03-2018	Código PRD-08	

### ANEXO 1

**Tabla de control de información documentada para evidencia**

IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN	RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Avance de solicitudes RRD-08.01	Responsable de Gestión Social	PC de responsable de Gestión Social	Dropbox, carpeta gestión social/carpeta Avance de solicitudes, por dirección.	6 años	Borrar archivo
Reporte mensual RRD-08.02	Responsable de Gestión Social	PC de responsable de Gestión Social	Dropbox, carpeta gestión social/carpeta Reporte mensual, por dirección.	6 años	Borrar archivo
	Responsable de Gestión Social	Archivero de Gestión Social	Carpeta rotulada con nombre y ordenado por mes	1 año	Triturar con maquina
Oficio de contestación RRD-08.03	Responsable de Gestión Social	PC de responsable de Gestión Social	Dropbox, carpeta gestión social/carpeta Oficio de contestación, por tipo de contestación.	6 años	Borrar archivo
	Responsable de Gestión Social	Archivero de Gestión Social	Carpeta rotulada con nombre y ordenado por mes	1 año	Triturar con maquina

### ANEXO 2

#### Áreas de atención

<b>Dirección de Rehabilitación y Medicina Social</b>
<b>Dirección de Asistencia Alimentaria y Social</b>
<b>Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social</b>
<b>Dirección de Desarrollo Comunitario</b>
<b>Dirección de Administración y Finanzas</b>
<b>Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes</b>





Información Documentada:		
<b>GESTIÓN SOCIAL</b>		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: No aplica	Unidad Responsable: Coordinación Técnica.
Revisión 05	Fecha de vigencia 15-03-2018	Código PRD-08