



**MANUAL OPERATIVO**

---

# **CONTROL DEL MODELO DE ATENCIÓN**





# Manual Operativo Control del Modelo de Atención y Sistemas



## CONTENIDO

1. Reseña Histórica .....	2
2. Marco Jurídico .....	3
3. Justificación .....	3
4. Organigrama .....	4
6. Objetivo General.....	9
8. Población Objetivo.....	10
9. Políticas de Operación .....	10
10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición .....	11
11. Flujograma.....	12
12. Servicios.....	14
14. Autorizaciones .....	15
15. Sistemas de Control .....	16
16. Bitácora de Revisiones .....	17

## 1. Reseña Histórica

La asistencia social surge como respuesta a la problemática de la pobreza, la marginación y en general a las circunstancias de vulnerabilidad social. Es un concepto que se ha redefinido a lo largo del tiempo, para responder a las necesidades cambiantes en el contexto social, económico, político. De tal manera que en sus inicios se relacionaba con la claridad, la beneficencia y la filantropía basadas fundamentales en la moral religiosa, y con el paso del tiempo, se han ampliado los servicios y programas orientándose al desarrollo integral y el empoderamiento de las presente frente a la migración social.

Las necesidades de la población más vulnerable se han reconocido como una responsabilidad ética del estado mexicano, y bajo este principio es que en 1977 se crea el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, en torno al cual se aglutinaban las asociaciones públicas y privadas relacionadas a esa materia, con el propósito de coordinarse de manera más eficiente para mejorar resultados. Implementando estrategias para promover el bienestar social, apoyar y fomentar la nutrición y acciones de medicina preventiva; así como presentar asistenciales a menores de edad en situación de abandono o maltrato.

En 2015, en el sistema para el desarrollo integral de la familia del municipio de Guadalajara inicia un proceso de reingeniería basada en un nuevo modelo de atención dirigido a construir espacios asociativos capaces de crear redes e implicarse en dinámicas sociales cuya vocación sea el bienestar con respeto a los derechos humanos, priorizando la eficiencia, la calidad, la calidez y materiales.





## Manual Operativo Control del Modelo de Atención y Sistemas



### 2. Marco Jurídico

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley de Asistencia Social.

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Guadalajara.

Contrato Colectivo de Trabajo del Sistema DIF Municipal de Guadalajara.

Acuerdo de Creación de Sistema de Atención Universal ECO.

### 3. Justificación

La atención a los sujetos de asistencia social es determinante en la mejora de sus condiciones de vida. La atención que se le brinda al usuario dependerá en gran medida de las capacidades institucionales para responder a un entorno cambiante y complejo.

La administración pública se ha transformado paulatinamente hacia una administración más eficiente con la incorporación de las tecnologías de la información, desarrollando plataformas, sistemas y aplicaciones que agilicen y mejoren el seguimiento integral a los usuarios, mejorando el intercambio de información y asegurando el resguardo de la información como un valor institucional que deberá traducirse en indicadores de resultados y sistemas de evaluación para dirigir y orientar servicios y programas hacia los mejores resultados y finalmente el impacto positivo en la calidad de vida de las personas.

Esta atención se sustenta hacia el interior de la institución con el fortalecimiento de capacidades institucionales, entre las cuales este departamento se avoca al



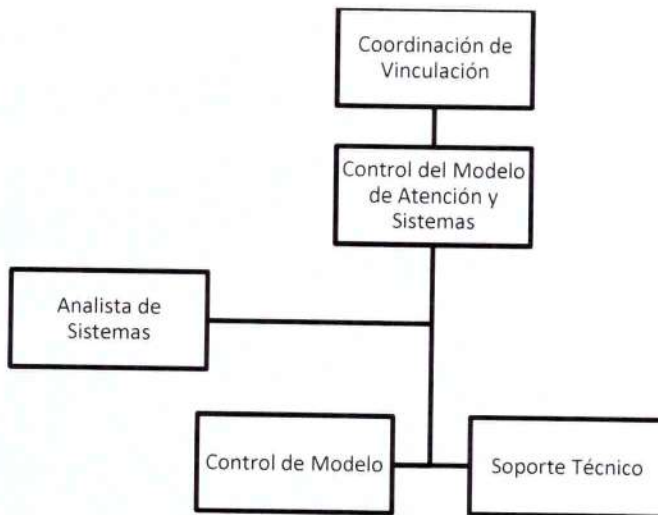
# Manual Operativo Control del Modelo de Atención y Sistemas



mejoramiento de infraestructura y tecnologías de la información; así como al desarrollo de software y sistemas de calidad. Debe conducirse con calidad y calidez, iniciando desde que el usuario acude personal o telefónicamente a esta dependencia para recibir orientación, algún apoyo económico o en especie, o para formar parte de algún programa.

Además la infraestructura de redes y equipo electrónico, en este departamento se da seguimiento a la plataforma electrónica de atención, la cual se integran programas y servicios del DIF Guadalajara.

## 4. Organigrama



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*



## 5. Descripción de Funciones por puesto

### Titular del Departamento de Control de Modelo de Atención y Sistemas

1. Supervisar y desarrollar software necesario para el funcionamiento eficaz y eficiente de las distintas coordinaciones y áreas del DIF Guadalajara.
2. Elaborar y seguir proceso de compras necesarias para el correcto funcionamiento y gestión de las tecnologías de la información.
3. Supervisar actividades de personal a su cargo y dar seguimiento a la agenda institucional.
4. Recibir y dar seguimiento a reportes de necesidades electrónicas y/o de sistemas computacionales, así como de necesidades telefónicas, Internet y derivar al personal a su cargo.
5. Coordinar mantenimiento de extensiones telefónicas dañadas, derivar y dar seguimiento para su reparación.
6. Administrar correos electrónicos institucionales, asegurando el resguardo y protección de la información institucional.
7. Mantener los servidores funcionales y desarrollar software para el resguardo de la información institucional.
8. Diseñar y desarrollar nuevos sistemas para la gestión electrónica, orientada a la eficacia y eficiencia en el modelo de atención.
9. Diseñar, desarrollar y dar mantenimiento a bases de datos de las distintas coordinaciones y áreas.
10. Supervisar y desarrollar el software que alberga la plataforma electrónica de atención.
11. Realizar la entrega recepción de la administración del departamento, bajo los lineamientos que contraloría interna determine.
12. Supervisar y coordinar las actividades del personal a su cargo, así como de las actividades correspondientes al departamento.
13. Participar activamente como brigadista y colaborar en el plan de acción ante desastres.
14. Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato.
15. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del sistema.

### Soporte de Sistemas

1. Administrar los distintos servidores CONTPAQ (Nómina, Contabilidad, Administración y Facturación).
2. Coordinar la instalación y funcionamiento del cableado estructurado en centros de atención.
3. Proponer políticas de uso y seguridad de equipos de cómputo, cuentas de correo institucional y sistemas de información confidencial.
4. Administrar los recursos humanos y materiales del área a su cargo.
5. Apoyar al personal en el uso correcto de las herramientas de cómputo.
6. Administración de la infraestructura de redes (Alámbrica e Inalámbrica).
7. Recibir y dar seguimiento a reportes de necesidades electrónicas y/o de sistemas computacionales, así como monitorear necesidades telefónicas y de infraestructura de internet y derivar al personal a su cargo.
8. Realizar la entrega recepción de la administración del departamento, bajo los lineamientos que contraloría interna determine.
9. Participar activamente como brigadista y colaborar en el plan de acción ante desastres.
10. Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato.
11. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, puedan cambiar según las necesidades del sistema.

### Analista de Sistemas: (Administrativo, apoyo en programación)

1. Realizar actividades administrativas correspondientes al departamento: elaboración de memos, control de archivo; resguardo y procesos patrimoniales de equipos; seguimiento a atención a centros; registro de actividades de mantenimiento, instalación, reparación de equipos de cómputo, redes, telefonía.
2. Apoyar en la elaboración y seguimiento del proceso de compras necesarias para el correcto funcionamiento y gestión de las tecnologías de la información.
3. Supervisar actividades de personal a su cargo y dar seguimiento a la agenda institucional.
4. Apoyo en la programación de sistemas y aplicaciones.



5. Apoyar en la administración de base de datos de los sistemas existente.
6. Dar apoyo técnico a los usuarios de las aplicaciones existentes.
7. Asistir a capacitaciones de protección civil y otras correspondientes a su área.
8. Participar activamente como brigadista del Comité de Seguridad Escolar y Emergencia Escolar y colaboración en el plan de acción ante desastres.
9. Las demás funciones que le sea asignadas por su jefe inmediato.
10. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del sistema.

#### Control de Modelo: (Registro único de Eco)

1. Definir contenidos y procesos de la plataforma ECO de acuerdo a los ejes estratégicos del DIF Guadalajara.
2. Alinear y armonizar los contenidos de la plataforma con la normatividad que rige al DIF Guadalajara
3. Investigar, analizar y convocar a personal operativo para definir colegiadamente los campos y requisitos que deberán integrarse en la homologación de formatos Trabajo Social, psicología, asesoría legal del Sistema DIF Guadalajara para su implementación en plataforma electrónica del Sistema ECO.
4. Revisar, analizar y definir catálogos de programas, servicios, apoyos; en relación a centros de atención, personal operativo, población objetivo, requisitos de apoyo, entre otros para diseñar procesos que deberán ser programados (por ingenieros en sistemas) en la plataforma ECO
5. Diseñar contenidos y redactar materiales para capacitación del personal operativo para el funcionamiento del sistema ECO
6. Acompañar el proceso de implementación en los 72 centros del DIF Guadalajara y las áreas profesionales que los integran para el funcionamiento, análisis y ajustes que se requieran para el cumplimiento de los objetivos del Sistema ECO.





## Manual Operativo Control del Modelo de Atención y Sistemas



7. Dar seguimiento a vinculación de la plataforma ECO con otras plataformas municipales y Estatales, de acuerdo a los objetivos de esta plataforma DIF y en acompañamiento a estrategias del ayuntamiento
8. Además de las funciones del responsable del sistema ECO, todo el personal del sistema DIF que tiene contacto con los usuarios tiene una función dentro del Control del Modelo, de acuerdo al siguiente esquema.
9. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
10. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato.
11. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

## 6. Objetivo General

Consiste en suministrar, elaborar y vigilar la información que se necesita para controlar la estrategia y llevar a cabo las funciones e implementación del modelo de atención, así como de las herramientas necesarias para su manipulación. Asegurando la infraestructura de redes y el equipamiento con sistemas de cómputo y telefonía; desarrollando programas y aplicaciones con una visión cualitativa sobre el cumplimiento de la misión institucional, desde la visión de los usuarios y en coordinación con el departamento de planeación, evaluación y monitoreo. Así como el apoyo tecnológico a centros de atención que ofrecen servicios, programas y oficinas centrales.

## 7. Objetivos Específicos

1. Elaborar programas y sistemas confiables y operativos que faciliten las labores de los empleados y logren ahorros considerables y la toma de buenas decisiones.
2. Crear y llevar a cabo un plan de renovación y actualización de equipo y software.
3. Mantener la integridad de la información.
4. Apoyar en la elaboración del presupuesto del área.
5. Ofrecer una atención integral, universal e incluyente de las necesidades de los usuarios por la sistematización de la información.
6. Asegurar el seguimiento en la atención protegiendo los datos en un servidor, al contar con un REGISTRO ÚNICO.
7. Innovar integrando el uso de nuevas tecnologías al servicio de la resolución de problemáticas sociales; así como la eficacia y eficiencia de las actividades de las distintas coordinaciones y áreas del sistema DIF Guadalajara.
8. Promover la optimización de los recursos y prácticas ecológicas. evitando la impresión innecesaria de documentos y mejorando los tiempos de atención.



9. Desarrollar herramientas y software para favorecer la transparencia y rendición de cuentas, y comunicación interna. De acuerdo a las políticas, criterios y resultados de la atención a usuarios a través de servicios y programas.

## 8. Población Objetivo

Personal administrativo, operativo y usuarios del Sistema DIF Guadalajara.

## 9. Políticas de Operación

1. Debe existir un antecedente (minuta de trabajo, correo electrónico), para cada una de las sesiones con los usuarios de algún proyecto que permita conocer el sistema actual.
2. Debe definirse la forma en el que el sistema universal ECO interactúa con los distintos usuarios.
3. Desarrollar de software se realiza por solicitud por parte de Presidencia, Dirección general o alguna Coordinación.
4. Dar seguimiento a las peticiones realizadas por las áreas, siempre y cuando cumplan con los lineamientos de solicitud.
5. Otorgar orientación telefónica y asistencia remota, debe ser ofrecida por todo el personal del departamento.
6. Personal debe asegurarse de resguardar y hacer buen uso de su correo electrónico institucional y contraseña.

## 10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición

EFICIENCIA: Elaborar y vigilar la información que se necesita para controlar la estrategia y llevar a cabo las funciones e implementación del modelo de atención, así como de las herramientas necesarias para su integración.

EFICACIA: Desarrollar herramientas para mejorar el impacto y los resultados de los servicios y programas en la mejora de la situación de vulnerabilidad de los usuarios del Sistema DIF Guadalajara.

### Indicadores de medición

Tipo de indicador	Descripción Indicador	Forma de Medición
Eficiencia	Elaborar programas informáticos, confiables y operativos que faciliten las labores de los empleados y logren ahorros considerables.	Los proyectos anuales presentados en relación a los estándares establecidos.
Eficacia	Vigilar la información que se necesita para llevar a cabo las funciones e implementación de las solicitudes.	Nivel de participación/ satisfacción de usuarios del sistema



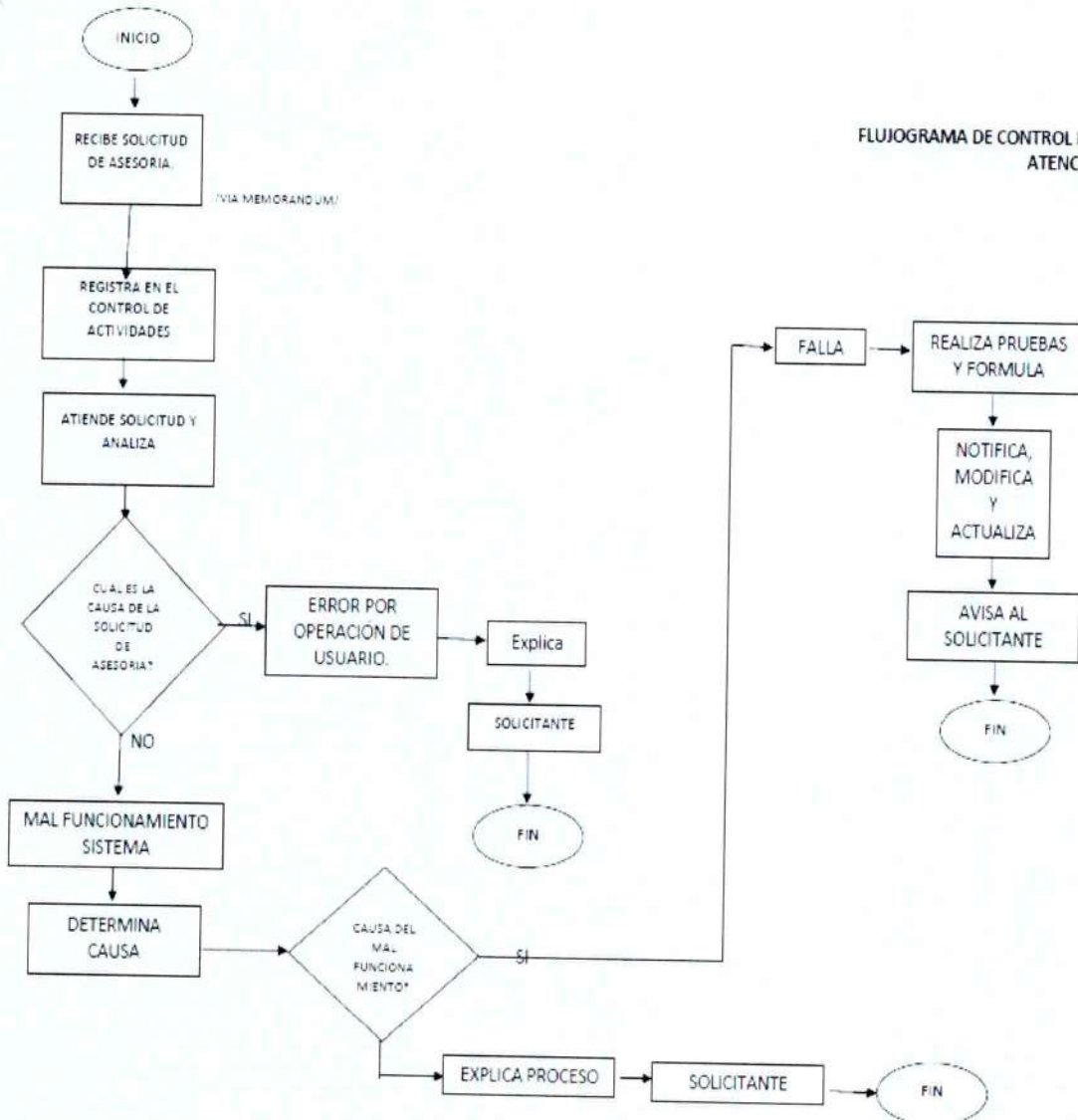


# Manual Operativo Control del Modelo de Atención y Sistemas



## 11. Flujoograma

FLUJOGRAMA DE CONTROL DEL MODELO DE ATENCIÓN Y SISTEMAS

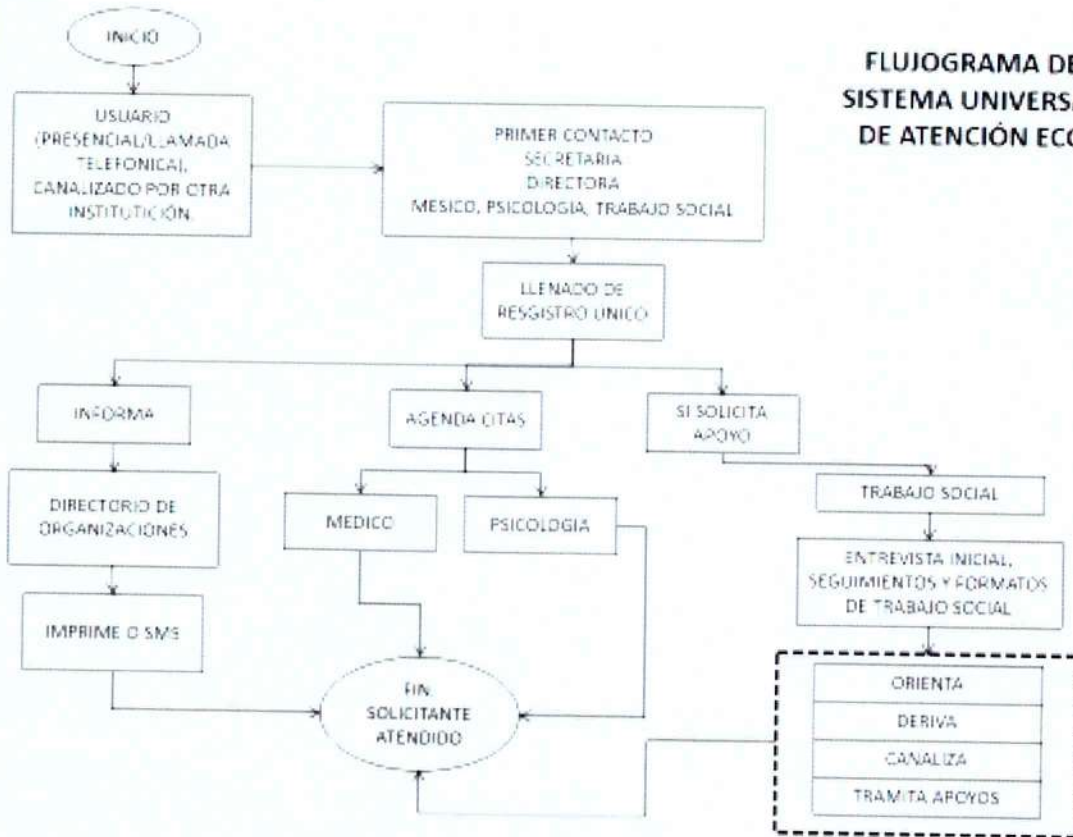




# Manual Operativo Control del Modelo de Atención y Sistemas



## FLUJOGRAMA DE SISTEMA UNIVERSAL DE ATENCIÓN ECO



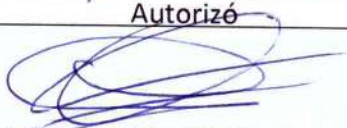





12. Servicios

Descripción de los Servicios	Niveles de Intervención				Objetivo/Descripción
	Promoción	Prevención	Intervención	Reintegración	
Capacitaciones al personal			X		Capacitación al personal para el manejo de equipo de cómputo, plataformas y aplicaciones electrónicas.
Asesoría y orientación			X		Se instruye al personal del sistema DIF de manera remota o presencial para el manejo de equipos de cómputo, internet, plataforma electrónica, y aplicaciones.
Mantenimiento, reparación, configuración, instalación de programas y equipo de cómputo, impresión		X	X		Se prestan todos los servicios necesarios para el óptimo funcionamiento de los equipos de cómputo y para facilitar el seguimiento que se brinda en los centros de atención y oficinas centrales por medio de la plataforma electrónica de atención universal.
Coordinación de actividades relacionadas con el control del modelo de atención	X	X	X	X	Promover y coordinar actividades coordinadas entre los programas y servicios del DIF Guadalajara orientadas a la mejora constante en la atención al usuario.
Desarrollo y programación de software, desarrollos web, Diseño y desarrollo de aplicaciones web		X	X	X	Se desarrollan los programas, aplicaciones, etc, que se requieran para el modelo de atención, eficaz, eficiente con calidad y calidez en la atención al usuario; así como para la optimización en el empleo de recursos humanos y materiales.

## 14. Autorizaciones

AUTORIZACIONES		
Coordinación de Área:	Coordinación de Vinculación	
Departamento de quien depende:	Coordinación de Vinculación	
Entra en vigor a partir de: 01-08-2018	Código: MOP-CV/CMAS -5.2	Versión: 01-2018
<h3>Manual Operativo</h3>		
VALIDACIONES		
 Mtro. José Miguel Santos Zepeda Dirección General <b>Autorizó</b>	 Lic. María del Carmen Bayardo Solórzano Coordinación de Vinculación <b>Validó</b>	
 Francisco Javier Alvarado Avilés Titular de Control de Modelo de Atención y Sistemas <b>Realizó</b>	 Fausto Adrián Velasco Romero Titular de Planeación, Evaluación y Monitoreo <b>Revisó</b>	





## Manual Operativo Control del Modelo de Atención y Sistemas



### 15. Sistemas de Control

1. Sistema de intranet del conmutador informa fallas en extensiones y líneas telefónicas IP.
2. Soporte técnico de intranet para reportes de fallas, reparaciones y asignación de actividades.
3. Bases de datos de Plataforma electrónica.
4. Padrón de usuarios registrados en plataforma electrónica.
5. Plataforma de correos electrónicos.
6. Sistemas de monitoreo de señal de internet y cámaras de seguridad.



## Manual Operativo Control del Modelo de Atención y Sistemas



### 16. Bitácora de Revisiones

(Registre las modificaciones que va sufriendo el documento, debe coincidir la fecha de la última modificación con la fecha de actualización y la fecha de la firma del documento).

No.	FECHA DE CAMBIO	REFERENCIA DEL PUNTO MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO