**Auxiliar de Área**

**Recepción**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS** | **Fecha de emisión:** **6 DE SEPTIEMBRE 2024** |

|  |
| --- |
| **NOMBRE DEL PUESTO:** Auxiliar de Área.  |

|  |
| --- |
| **OBJETIVO:** Brindar atención al público en general que requiera algún servicio. |

|  |
| --- |
| **FUNCIÓN:** Atender llamadas telefónicas de la población en general, con el propósito de dar orientación de algún trámite. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** |
| **1** | Solicitante.  | Realizar una llamada, con el fin de comunicarse con la persona interesada. |
| **2** | Auxiliar de Área. | Contestar llamada del solicitante |
| **3** | Auxiliar de Área. | Solicitar información del solicitante, para ser canalizado. |
| **4** | Auxiliar de Área. | Notificar al área responsable de la llamada y los datos proporcionados por el solicitante. |
| **5** | Responsable de área. | Atender llamada del solicitante, con el fin de asesorar al solicitante.  |
| **6** | Responsable del área. | Dar solución al trámite solicitado. |
| **7** | Responsable del área. | Aclarar las dudas del trámite a realizar.  |
| **8** | Responsable del área. | Finalizar la llamada del solicitante. |

|  |
| --- |
| **FUNCIÓN:** Administrar correspondencia recibida del beneficiario y/o solicitante, de acuerdo con el proceso. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** |
| **1** | Beneficiario y/o solicitante. | Ingresar solicitud del apoyo a tramitar (requisitos establecidos) |
| **2** | Auxiliar de Área. | Notificar de la solicitud de apoyo a director (a) del Sistema DIF Municipal |
| **3** | Director (a) del Sistema DIF Municipal. | Autorizar para dar seguimiento a la solicitud recibida. |
| **4** | Auxiliar de Área. | Realizar la cotización del apoyo solicitado. |
| **5** | Contador.  | Aprobar la cotización, conforme al presupuesto.  |
| **6** | Auxiliar de Área. | Informar a Directora de DIF Municipal de la cotización aprobada, de acuerdo al presupuesto.  |
| **7** | Director (a) del Sistema DIF Municipal.  | Autorizar la solicitud de apoyo, conforme al presupuesto. |
| **8** | Auxiliar de Área. | Realizar los trámites para la entrega de apoyo, de acuerdo con la información proporcionada por el beneficiario. |
| **9** | Auxiliar de Área. | Informar al solicitante y/o beneficiario sobre el apoyo otorgado. |
| **10** | Director (a) del Sistema DIF Municipal.  | Entregar el apoyo solicitado por el solicitante y/o beneficiario |
| **11** | Auxiliar de Área. | Archivar la correspondencia recibida, mediante expedientes. |

|  |
| --- |
| **FUNCIÓN:** Realizar oficios de estrella blanca del 50% de descuento a personas vulnerables, que estén en tratamiento médico.  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** |
| **1** | Beneficiario y/o solicitante. | Solicitar apoyo de transporte con el fin de asistir a trámites de consulta médica en alguna institución de salud. |
| **2** | Auxiliar de Área. | Registrar datos personales del beneficiario y/o solicitante. |
| **3** | Auxiliar de Área. | Solicitar los requisitos correspondientes, conforme al proceso establecido. |
| **4** | Auxiliar de Área. | Elaborar el oficio con datos proporcionados del beneficiario y/o solicitante. |
| **5** | Director (a) del Sistema DIF Municipal. | Autorizar el apoyo de transporte a personas con necesidad acudir a consulta médica. |
| **6** | Auxiliar de Área. | Entregar el oficio al beneficiario, conforme a los datos proporcionados. |
| **7** | Auxiliar de Área. | Orientar al beneficiario del procedimiento, para la adquisición de los boletos.  |
| **8** | Auxiliar de Área. | Archivar oficios de estrella blanca y generar reporte semanal, de acuerdo a los lineamientos establecidos. |

|  |
| --- |
| **FUNCIÓN:** Realizar resguardo o renovación de ayudas funcionales a personas de escasos recursos. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** |
| **1** | Beneficiario y/o solicitante. | Solicitar apoyo de ayuda funcional en calidad de resguardo o renovación, conforme a los requisitos establecidos. |
| **2** | Auxiliar de Área. | Orientar al beneficiario, del procedimiento a seguir para la renovación. |
| **3** | Auxiliar de Área. | Elaborar el resguardo o renovación de la ayuda funcional, mediante un oficio. |
| **4** | Director (a) del Sistema DIF Municipal.  | Autorizar la ayuda funcional, conforme a los recursos con los que cuenta DIF Municipal.  |
| **5** | Auxiliar de Área. | Entregar el oficio al beneficiario y/o dependencia, conforme al apoyo. |
| **6** | Dependencia  | Firmar la renovación del resguardo mensual. |

|  |
| --- |
| **FUNCIÓN:** Generar oficios de comisión para el personal que labora en el Sistema DIF Municipal, con el fin de que asistan a capacitación entrega de documentación. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** |
| **1** | Personal del Sistema DIF Municipal | Notificar a través de correo electrónico o llamada telefónica de la asistencia a un evento. |
| **2** | Auxiliar de Área. | Recibir la información del personal de Sistema DIF Municipal. |
| **3** | Auxiliar de Área. | Notificar de la información recibida a director del DIF Municipal. |
| **4** | Director (a) del Sistema DIF Municipal.  | Autorizar la asistencia al evento del personal comisionado. |
| **5** | Persona comisionada | Confirmar la asistencia del responsable que realizara el traslado al evento. |
| **6** | Auxiliar de Área. | Elaborar el oficio de comisión del responsable que trasladará al evento y personal que asistirá al evento. |
| **7** | Auxiliar de Área. | Agendar el día que la persona asistirá al evento. |
| **8** | Auxiliar de Área. | Informar al personal comisionado de la salida al evento. |
| **9** | Auxiliar de Área. | Entregar comisiones para que el personal comisionado asista al evento. |
| **10** | Personal comisionado. | Entregar una copia de la asistencia al evento. |
| **11** | Auxiliar de Área. | Archivar la asistencia del personal comisionado. |