



MARÍA CRISTINA HERRERA INFANTE, Directora General del Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Baja California Sur, con las atribuciones que me confiere la Junta de Gobierno como Órgano Superior de este Organismo, en la sesión tercera extraordinaria, celebrada el 17 (diecisiete) de julio de 2020 (dos mil veinte), de conformidad con los numerales 31 Fracción I, 32, 33 Fracción III de la Ley de Asistencia Social para el Estado de Baja California Sur y lo establecido en los artículos 27, 37 Fracción I, II, VII y X, del mismo ordenamiento legal invocado, así como lo establecido en el Artículo 1, 6 Fracción II, 13 Fracción XII, del Reglamento Interior del Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Baja California Sur; tengo a bien pronunciar el **MANUAL ESPECIFICO DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE GESTION CIUDADANA** del Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Baja California Sur.

La Paz, B.C.S, a 15 de febrero de 2021



Manual Específico de Organización

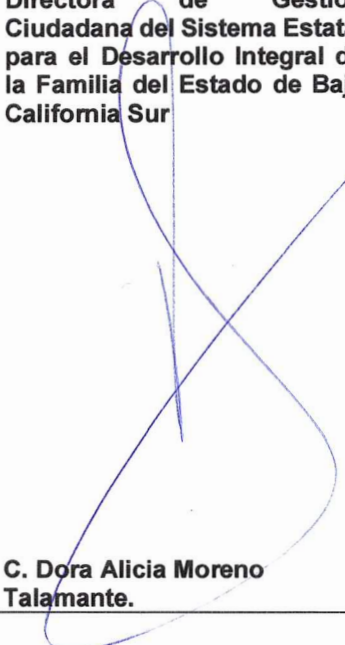
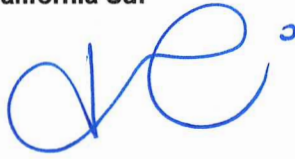
**Dirección de Gestión Ciudadana del Sistema
Estatad para el Desarrollo Integral de la Familia
del Estado de Baja California Sur**

La Paz, Baja California Sur, febrero de 2021.



Manual Específico de Organización

Dirección de Gestión Ciudadana del Sistema Estatad para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Baja California Sur

Elaboró:	Presentó:	Aprobó:
Enlace Administrativo de la Dirección de Gestión Ciudadana Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Baja California Sur	Directora de Gestión Ciudadana del Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Baja California Sur	"Aprobado de acuerdo a lo establecido en el artículo 33, fracción III, de la Ley de Asistencia Social para el Estado de Baja California Sur, en cumplimiento al artículo 13 fracción XXIV, del Reglamento del Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado Baja California Sur."
 C. Evelia Hiraes Avilés.	 C. Dora Alicia Moreno Talamante.	Secretaria Técnica de la Junta de Gobierno y Directora General del Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Baja California Sur  Lic. María Cristina Herrera Infante.

Contenido

1. Introducción	3
2. Marco Jurídico-Administrativo	4
3. Atribuciones	6
4. Estructura Orgánica	9
5. Organigrama	10
6. Objetivo	11
7. Funciones	12
Director(a) de Gestión Ciudadana	12
Secretario(a) Ejecutivo(a)	14
Recepcionista	14
Enlace Administrativo	15
Auxiliar Capturista	16
Encargado(a) de Gestión a la Salud y Apoyo Funerario	16
Encargado(a) del Programa de Boletos por Cuestiones de Salud	17
Encargado(a) de Gestión a Dependencias Gubernamentales	18
Encargado(a) Gestión Social	18
8. Bibliografía	20

1. Introducción

El 31 de julio de 2020, fue publicado en el BOGE No. 36, el Reglamento Interior del Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Baja California Sur, es un Organismo Público Descentralizado que cuenta con patrimonio y personalidad jurídica propias, conforme a lo dispuesto por el artículo 27 de la Ley de Asistencia Social y el artículo 150 de la Ley de Salud ambas del estado de Baja California Sur, y es el Coordinador del Sistema Estatal de Asistencia Social Pública y Privada. Dicho documento establece la estructura orgánica y las atribuciones de cada una de las áreas que integran el Sistema Estatal DIF.

Este es un Manual de Organización Específico su alcance contempla los puestos que integran a la Dirección de Gestión Ciudadana hasta el personal auxiliar. Documenta las funciones de cada Área con el propósito de cumplir adecuadamente con su misión.

El presente Manual de Organización Específico es un documento rector de control Administrativo, elaborado con la finalidad de normar la estructura organizacional, de tal forma que nos permita optimizar recursos, coordinar esfuerzos y acciones para el logro de los objetivos establecidos, dentro de su contenido se encontrarán líneas específicas encaminadas a definir las responsabilidades de cada unidad Administrativa, y ayudará a evitar la duplicidad de funciones, proporcionando los elementos para alcanzar la excelencia.

Este documento representa una herramienta de referencia y consulta, encaminada a orientar a los servidores públicos en la ejecución de sus labores cotidianas, por lo que deberá ser actualizado cuando menos cada año o cuando existan cambios considerables en la estructura orgánica.

2. Marco Jurídico-Administrativo

Constituciones

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (D.O.F. 5 de febrero de 1917), última reforma D.O.F. 08 de mayo de 2020.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California Sur (B.O.G.E. 31 de marzo de 2008), última reforma B.O.G.E. 10 de octubre de 2019).

Leyes

- Ley del Instituto Sudcaliforniano de las Mujeres (B.O.G.E. 31/julio/1999), última reforma B.O.G.E. 10/07/2014.
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores en el Estado de Baja California Sur (B.O.G.E. 20/junio/2001), última reforma B.O.G.E. 10/octubre/2017.
- Ley de Asistencia Social (D.O.F. 02/septiembre/2004), última reforma D.O.F. 24/abril/2018.
- Ley Estatal para la Inclusión de las Personas con Discapacidad en Baja California Sur (B.O.G.E. 27/enero/2014), última reforma B.O.G.E. 20/diciembre/2019.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (D.O.F. 04/mayo/2015).
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Baja California Sur (B.O.G.E. 09/septiembre/2015), última reforma B.O.G.E. 16/diciembre/2019.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Baja California Sur (B.O.G.E. 04/05/2016), última reforma B.O.G.E. 20/enero/2020.

- Ley de Asistencia Social para el Estado de Baja California Sur (B.O.G.E. 31/julio/2016).
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (D.O.F. 26/enero/2017).
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado y Municipios de Baja California Sur (B.O.G.E. 27/junio/2017), última reforma B.O.G.E. 20/abril/2019.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados Para el Estado de Baja California Sur (B.O.G.E. 17/julio/2017).
- Ley General de Archivo (D.O.F. 15/junio/2018).

Reglamentos

- Código de conducta SEDIF BCS (B.O.G.E. 20/julio/2019).
- Reglamento Interior del Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de La Familia del Estado Baja California Sur. (B.O.G.E. 31/julio/2020).

Manuales

- Manual de Organización puestos y funciones del Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Baja California Sur (B.O.G.E. 20/octubre/2019).

3. Atribuciones

Reglamento del Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado Baja California Sur. Artículo 18 y 55.

Artículo 18. Corresponden a las Direcciones y a la Procuraduría de Protección de Niñas y Niños y Adolescentes, las siguientes facultades comunes:

- I. Acordar con la Subdirección General del SEDIF, el despacho de los asuntos relevantes de las áreas a su cargo;
- II. Desempeñar las funciones y comisiones que la Directora General del SEDIF les delegue y encomiende e informarle a través de la Subdirección General, sobre el desarrollo de sus actividades, así como establecer estrategias y mecanismos de integración e interrelación institucional que promuevan el óptimo desarrollo y cumplimiento de sus responsabilidades;
- III. Formular las políticas, planes, programas y presupuestos que les correspondan y a través de la Subdirección General someterlos a consideración de la Directora General del SEDIF para su autorización;
- IV. Coadyuvar en la elaboración y aplicación de las Normas Oficiales Mexicanas en el ámbito de su competencia;
- V. Someter a la aprobación de la Directora General del SEDIF, a través de la Subdirección General las políticas y disposiciones normativas necesarias para la operación del mismo;
- VI. Planear, organizar, dirigir y controlar el funcionamiento de las áreas a su cargo;
- VII. Delegar en sus subalternos facultades y atribuciones que tengan encomendadas, mismas que deberán constar por escrito;
- VIII. Suscribir los documentos relativos al ejercicio de sus atribuciones y facultades, así como aquellos que les sean señalados por delegación o les correspondan por suplencia;

IX. Proporcionar información, datos o cooperación técnica que les sean requeridos por dependencias e instituciones públicas y privadas en términos de la legislación aplicable;

X. Suplir y representar a la Directora General del SEDIF, cuando se requiera, de acuerdo a la normatividad aplicable;

XI. Presidir y/o participar en los Órganos Colegiados y Comités Técnicos que les correspondan conforme a sus ámbitos de competencia;

XII. Establecer los planes de capacitación y profesionalización técnica del personal adscrito a las áreas bajo su responsabilidad;

XIII. Promover y vigilar que, en la atención y resolución de los asuntos de su competencia, se cumplan las políticas y lineamientos dictados por el Directora General del SEDIF, los ordenamientos legales y las demás disposiciones normativas aplicables;

XIV. Coordinar los procesos de administración documental de las áreas a su cargo;

XV. Administrar los recursos humanos, materiales y técnicos de las áreas a su cargo, estableciendo medidas para su optimización y racionalización;

XVI. Impulsar las acciones para la organización y conservación del Archivo de las áreas a su cargo, conforme a la normatividad vigente;

XVII. Las demás que establezcan las disposiciones legales aplicables en la materia, así como aquellas necesarias para el cumplimiento de sus objetivos y las que le asigne el Directora General del SEDIF, dentro de la esfera de sus atribuciones.

Artículo 55. Corresponden a la Dirección de Gestión Ciudadana, las siguientes facultades, con independencia de las señaladas en el Artículo 18 de éste Reglamento:

I. Establecer y supervisar las políticas y estrategias de cooperación interinstitucional en materia de asistencia social y gestión ciudadana.

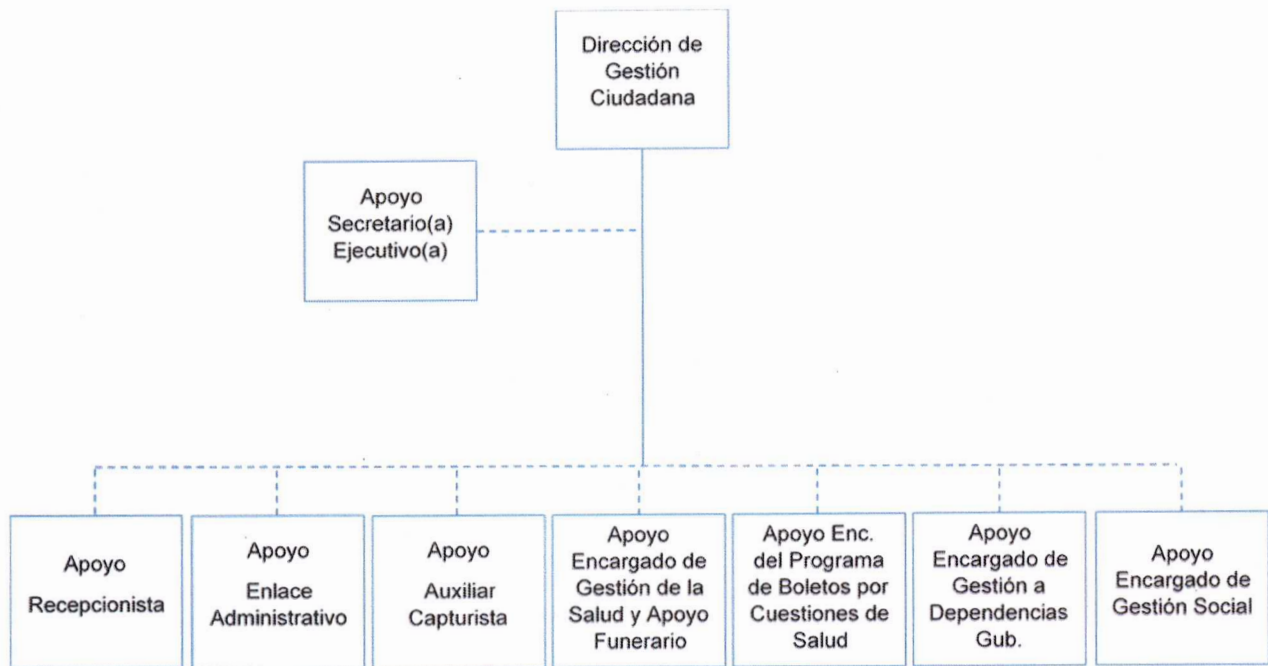
- II. Asesorar y apoyar a la Directora General del SEDIF en las funciones que le competen, en el seguimiento de políticas públicas de asistencia social;
- III. Atender, orientar, gestionar, canalizar y dar seguimiento a las peticiones de los sujetos de la asistencia social, así como operar el proceso de la gestión ciudadana del SEDIF;
- IV. Participar en coordinación y colaboración con los sectores público, social y privado, en programas asistenciales en materia de servicios asistenciales e integración social, de salud, rehabilitación y atención integral a personas con discapacidad;
- V. Participar en la formulación y ejecución de programas sectoriales y especiales derivados del Plan Estatal de Desarrollo, en su ámbito de competencia;
- VI. En materia de gestión ciudadana, evaluar, clasificar y dar seguimiento a los acuerdos, disposiciones y compromisos adoptados por el SEDIF en el ejercicio de sus atribuciones y obligaciones.
- VII. Se coordinará con las diferentes Direcciones del SEDIF, dependencias o entidades de la Administración Pública Estatal y Municipal, para la adecuada gestión de las demandas ciudadanas y de los acuerdos de la Directora General del SEDIF;
- VIII. Informar periódicamente a la Directora General del SEDIF sobre el trabajo y los avances que se logren en la gestión Ciudadana; y
- IX. Las demás que le encomiende la Directora General del SEDIF y las que le señalen las disposiciones legales aplicables.

4. Estructura Orgánica

1. Dirección de Gestión Ciudadana

- 1.1.1. Secretario(a) Ejecutivo(a)
- 1.1.2. Recepcionista
- 1.1.3. Enlace Administrativo
- 1.1.4. Auxiliar Capturista
- 1.1.5. Encargado(a) de Gestión a la Salud y Apoyo Funerario
- 1.1.6. Encargado(a) del Programa de Boletos por Cuestiones de Salud
- 1.1.7. Encargado(a) de Gestión a Dependencias Gubernamentales
- 1.1.8. Encargado(a) Gestión Social

5. Organigrama



6. Objetivo

Servir como un instrumento de apoyo que defina y establezca la estructura orgánica, los canales de comunicación, las funciones y objetivos de las áreas que componen la Dirección de Gestión Ciudadana, así como la relación que guardan entre sí, permitiendo una funcionalidad administrativa que redunde en la mejora de la prestación de los servicios que proporciona el Organismo.

7. Funciones

Director(a) de Gestión Ciudadana

- Establecer, dentro de la Dirección de Gestión Ciudadana las políticas y estrategias de cooperación interinstitucional en materia de asistencia social.
- Establecer, dentro de la Dirección de Gestión Ciudadana las políticas y estrategias de cooperación interinstitucional en materia de gestión ciudadana.
- Supervisar al personal bajo su cargo, en la aplicación de las políticas y estrategias de cooperación interinstitucional en materia de asistencia social.
- Supervisar al personal bajo su cargo, en la aplicación de las políticas y estrategias de cooperación interinstitucional en materia de gestión ciudadana.
- Asesorar a la Directora General del Sistema Estatal DIF para el seguimiento de políticas públicas de asistencia social.
- Proporcionar información a la Directora General del Sistema Estatal DIF, que le permita dar seguimiento a las políticas públicas de asistencia social que implementa la Dirección de Gestión Ciudadana.
- Atender, orientar, gestionar, canalizar y dar seguimiento a las peticiones de los sujetos de la asistencia social ante el Sistema Estatal DIF.
- Diseñar, implementar y mejorar el proceso de la Gestión Ciudadana del Sistema Estatal DIF.

- Participar en coordinación y colaboración con las sectores público, social y privado, en programas de servicios asistenciales e integración social.
- Participar en coordinación y colaboración con las sectores público, social y privado, en programas de salud, rehabilitación y atención integral.
- Participar en coordinación y colaboración con las sectores público, social y privado, en programas para personas con discapacidad.
- Participar en la formulación y ejecución de programas sectoriales derivados del Plan Estatal de Desarrollo en materia de gestión ciudadana.
- Evaluar, clasificar y dar seguimiento a los acuerdos, disposiciones y compromisos adoptados por el Sistema Estatal DIF, en materia de gestión ciudadana.
- Coordinar con diferentes Direcciones del SEDIF, dependencias o entidades de la administración pública estatal y municipal, la adecuada gestión de las demandas ciudadanas.
- Coordinar con diferentes Direcciones del Sistema Estatal DIF, dependencias o entidades de la administración pública estatal y municipal los acuerdos de la Directora General del Sistema Estatal DIF.
- Informar mensualmente a la Directora General del Sistema Estatal DIF los avances en gestión ciudadana.
- Informar mensualmente a la Directora General del SEDIF los beneficiarios de las políticas y programas implementados en la Dirección.

- Las demás funciones que contribuyan con la mejora de funcionamiento del área a cargo, así como aquellas que sean conferidas solicitadas o adjudicadas por su inmediato Superior jerárquico y las disposiciones legales en el giro de su competencia.

Secretario(a) Ejecutivo(a)

- Diseñar, emitir, recibir, controlar y resguardar la documentación oficial.
- Revisar y administrar el correo electrónico oficial de la Dirección.
- Controlar y mantener actualizada la agenda correspondiente a las actividades del titular de la Dirección.
- Atender, orientar y canalizar al público que acude a la Dirección.
- Atender y llevar el registro de llamadas telefónicas entrantes y salientes.
- Realizar y dar seguimiento a los trámites para la gestión de los recursos humanos, materiales y viáticos necesarios para la operación de la Dirección.
- Controlar y mantener actualizado el presupuesto de la Dirección.
- Las demás funciones que contribuyan con la mejora de funcionamiento de su área de adscripción, así como aquellas que sean conferidas solicitadas o adjudicadas por su inmediato superior jerárquico.

Recepcionista

- Llevar el control de registro y resguardar la correspondencia recibida.

- Atender y orientar a la ciudadanía que se presenta en la recepción de la institución.
- Atender y llevar el control de registro de las llamadas telefónicas recibidas.
- Canalizar a las personas, dependiendo el asunto o gestión, a las áreas competentes para su atención y seguimiento.
- Las demás funciones que contribuyan con la mejora de funcionamiento de su área de adscripción, así como aquellas que sean conferidas solicitadas o adjudicadas por su inmediato superior jerárquico

Enlace Administrativo

- Llevar el control del personal adscrito a la Dirección de Gestión Ciudadana.
- Llevar el control del combustible y el parque vehicular adscrito a la Dirección de Gestión Ciudadana.
- Mantener actualizado el padrón de proveedores de la Dirección de Gestión Ciudadana.
- Realizar los registros financieros en conformidad con la normatividad aplicable, definida por la Dirección de Administración del SEDIF.
- Registrar los apoyos otorgados por la Dirección de Gestión Ciudadana, para la generación de estadística.
- Realizar un informe trimestral de los apoyos otorgados por la Dirección de Gestión Ciudadana.

- Las demás funciones que contribuyan con la mejora de funcionamiento de su área de adscripción, así como aquellas que sean conferidas solicitadas o adjudicadas por su inmediato superior jerárquico.

Auxiliar Capturista

- Controlar los archivos electrónicos de todas las peticiones que reciben los gestores de la Dirección de Gestión Ciudadana.
- Administrar la base de datos de peticiones de la Dirección de Gestión Ciudadana, asegurándose que exista un folio único por petición.
- Administrar el archivo físico de solicitudes de apoyo.
- Registrar los apoyos otorgados por departamento, para la generación de estadística que permita la evaluación de cada una de las áreas.
- Realizar un informe trimestral de los apoyos otorgados por departamento.
- Las demás funciones que contribuyan con la mejora de funcionamiento de su área de adscripción, así como aquellas que sean conferidas solicitadas o adjudicadas por su inmediato superior jerárquico.

Encargado(a) de Gestión a la Salud y Apoyo Funerario

- Recibir y revisar que cumplan con los requisitos establecidos, todas las solicitudes de apoyo médico o de servicios funerarios por familias de bajos recursos o en situación vulnerable.
- Gestionar las solicitudes de apoyo médico ante las instituciones de salud, con las que el SEDIF tiene signados convenios.

- Gestionar las solicitudes de apoyo de servicios funerarios, ante las funerarias, con las que el SEDIF tiene signados convenios.
- Registrar los apoyos otorgados en la Bitácora, para la generación de estadística.
- Realizar un informe trimestral de los apoyos otorgados.
- Las demás funciones que contribuyan con la mejora de funcionamiento de su área de adscripción, así como aquellas que sean conferidas solicitadas o adjudicadas por su inmediato superior jerárquico.

Encargado(a) del Programa de Boletos por Cuestiones de Salud

- Recibir y revisar que cumplan con los requisitos establecidos, todas las solicitudes de apoyo para pasajes por motivos de salud.
- Gestionar las solicitudes de apoyo de pasajes ante la Dirección de Administración del SEDIF.
- Hacer entrega de los pasajes al solicitante en tiempo y forma, realizando el registro correspondiente,
- Registrar los apoyos otorgados en la Bitácora, para la generación de estadística.
- Realizar un informe trimestral de los apoyos otorgados.

- Las demás funciones que contribuyan con la mejora de funcionamiento de su área de adscripción, así como aquellas que sean conferidas solicitadas o adjudicadas por su inmediato superior jerárquico.

Encargado(a) de Gestión a Dependencias Gubernamentales

- Recibir y revisar que cumplan con los requisitos establecidos, todas las solicitudes de apoyo por personas en situación vulnerable, adultos mayores o personas con discapacidad.
- Gestionar las solicitudes de apoyo ante dependencias federales, estatales y municipales, según su naturaleza.
- Registrar los apoyos otorgados en la Bitácora, para la generación de estadística.
- Realizar un informe trimestral de los apoyos otorgados.
- Las demás funciones que contribuyan con la mejora de funcionamiento de su área de adscripción, así como aquellas que sean conferidas solicitadas o adjudicadas por su inmediato superior jerárquico.

Encargado(a) Gestión Social

- Recibir y revisar que cumplan con los requisitos establecidos, todas las solicitudes de apoyo por personas en situación vulnerable, adultos mayores o personas con discapacidad.
- Gestionar las solicitudes de apoyo ante las áreas del SEDIF y cuando se requiera, ante otras instancias de gobierno.

- Registrar y controlar los contratos de comodato de mobiliario y equipo médico.
- Registrar los apoyos otorgados en la Bitácora, para la generación de estadística.
- Realizar un informe trimestral de los apoyos otorgados.
- Las demás funciones que contribuyan con la mejora de funcionamiento de su área de adscripción, así como aquellas que sean conferidas solicitadas o adjudicadas por su inmediato superior jerárquico.

8. Bibliografía

- Reglamento Interior del Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de La Familia del Estado Baja California Sur. Boletín Oficial del Gobierno del Estado de Baja California Sur, N° 36, el 31 de julio de 2020.
- Guía para la Elaboración de Manuales de Organización, publicada en el Boletín Oficial del Gobierno del Estado de Baja California Sur, N° 17, el 10 de abril de 2019.