Uniendo Corazones

MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL PÚBLICO

SISTEMA MUNICIPAL DIF NARANJOS AMATLÁN, VERACRUZ

Administración Municipal

2026–2029

JUSTO SIERRA No 32 ZONA CENTRO C.P.92300
NARANJOS AMATLÁN TELEFONO: 7688555035
Asistente.direciondif@naranjos.gob.mx

OBJETIVO:

Brindar una atención de calidad, con respeto, eficiencia y trato humano a todas las personas que soliciten los servicios del Sistema Municipal DIF.

JUSTO SIERRA No 32 ZONA CENTRO C.P.92300
NARANJOS AMATLÁN TELEFONO: 7688555035
Asistente.direciondif@naranjos.gob.mx

Misión

Brindar atención integral, humana y solidaria a las familias del municipio de Naranjos, especialmente a los sectores más vulnerables, mediante programas de asistencia social que promuevan el bienestar, la inclusión, el desarrollo integral y la mejora de la calidad de vida de la población.

Visión

Ser una institución municipal fortalecida, eficiente y confiable, reconocida por su compromiso social, transparencia y capacidad de respuesta, que impulse el desarrollo integral de las familias de Naranjos y contribuya a una comunidad más justa, equitativa y solidaria.

VALORES

- Respeto
- Honestidad
- Responsabilidad
- Empatía
- Solidaridad
- Inclusión
- Confidencialidad
- Profesionalismo

POLÍTICAS DE ATENCIÓN

Todo el personal deberá:

- Brindar un trato amable y respetuoso.
- Escuchar con atención las necesidades del usuario.
- Proporcionar información clara y veraz.
- Atender sin discriminación.
- Mantener la confidencialidad de la información.
- Canalizar al área correspondiente cuando sea necesario.
- Cumplir con los horarios de atención.
- Mantener una imagen personal e institucional adecuada.

PROCESO DE ATENCIÓN

1. Saludar cordialmente al usuario.
2. Escuchar el motivo de su visita.
3. Informar los requisitos y procedimientos.
4. Canalizar al área correspondiente.
5. Dar seguimiento cuando sea necesario.
6. Despedirse con amabilidad.

FUNCIONES POR ÁREA

Presidencia del DIF

- Representar al Sistema DIF.
- Gestionar apoyos y programas.
- Atender casos prioritarios.

Dirección del DIF

- Coordinar las actividades del Sistema DIF.
- Supervisar el funcionamiento de todas las áreas.
- Dar seguimiento a las solicitudes ciudadanas.

Trabajo Social

- Realizar entrevistas y estudios socioeconómicos.
- Orientar y canalizar a los usuarios.
- Dar seguimiento a los casos.

Psicología

- Brindar atención psicológica.
- Ofrecer orientación y seguimiento.
- Canalizar cuando sea necesario.

Protección De Niñas Niños Y Adolescentes

- Brindar orientación y atención a niñas, niños, adolescentes y sus familias.
- Recibir y dar seguimiento a reportes relacionados con la posible vulneración de derechos.
- Canalizar los casos a las autoridades competentes cuando sea necesario.
- Promover acciones de prevención del maltrato, violencia, abuso, trabajo infantil y omisión de cuidados.
- Realizar acciones de sensibilización sobre los derechos de la niñez y la adolescencia.
- Coordinar acciones con instituciones educativas, de salud, seguridad pública y procuración de justicia.

Área Alimentaria

- Informar sobre los programas alimentarios.
- Integrar expedientes.
- Entregar apoyos conforme a las reglas de operación.

Enfermería

- Proporcionar atención básica de salud.
- Tomar signos vitales y realizar curaciones.
- Canalizar a instituciones de salud cuando corresponda.

Unidad Básica de Rehabilitación (UBR)

- Brindar terapias de rehabilitación.
- Dar seguimiento a los pacientes.
- Promover la recuperación física.

INAPAM

- Atender a las personas adultas mayores.
- Tramitar credenciales.
- Promover actividades recreativas y de integración.

Salud

- Organizar campañas de prevención.
- Promover hábitos saludables.
- Participar en jornadas médicas.

Comunicación Social

- Difundir las actividades del DIF.
- Mantener informada a la ciudadanía.
- Fortalecer la imagen institucional.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Recibir un trato digno y respetuoso.
- Obtener información clara.
- Ser atendidos sin discriminación.
- Presentar quejas y sugerencias.
- Recibir atención con confidencialidad.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

- Presentar la documentación requerida.
- Tratar con respeto al personal.
- Proporcionar información veraz.
- Cumplir con los requisitos de los programas.

DISPOSICIONES FINALES

Todo el personal del Sistema Municipal DIF de Naranjos Amatlán, Veracruz, deberá conocer y aplicar el presente Manual de Atención y Servicio al Público, con el propósito de brindar servicios de calidad, fortalecer la confianza de la ciudadanía y fomentar una cultura de respeto, responsabilidad y atención humanitaria.