



Institución:
 Ramo / Sector:
 Ejercicio Evaluado:
 Inicio Elaboración:
 Fin Elaboración:
 Fecha de Aprobación:

1. Normatividad que fundamenta la existencia de la institución.

| Núm | Nombre | Fecha de Actualización | Texto |
|-----|--------------------------|------------------------|--|
| 1.1 | Ley de Asistencia Social | | <p>ARTICULO 12.- La organización y el funcionamiento del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora, organismo público cuya reestructuración se llevó a cabo mediante Decreto publicado en el Boletín Oficial de fecha 14 de noviembre de 1983, se sujetarán a las disposiciones del presente Capítulo.</p> <p>ARTICULO 13.- El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora, es un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, y tiene como objetivos la promoción de la asistencia social, la prestación de servicios en este campo, así como la realización de las demás acciones que, en materia, le confieran las disposiciones aplicables.</p> <p>Para los efectos de esta Ley, al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora se le denominará el Organismo.</p> |

2. Estrategia de la institución.

| Núm | Nombre | Fecha de Actualización | Texto | Acción de Mejora y/o Formalización |
|-----|------------------------|------------------------|--|--|
| 2.1 | Objetivo Institucional | | La promoción de la asistencia social, la prestación de servicios en ese campo, así como la realización de las demás acciones que, en la materia, le confieran las disposiciones aplicables. | Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora |
| 2.2 | Misión | | Estará en función de humanizar a la persona desde la solidaridad y la ética. | Página Oficial de DIF Sonora: http://web.difson.gob.mx/pomshapoe/ |
| 2.3 | Visión | | Ser una Institución que unifique acciones para diseño de programas y políticas públicas, en respuesta a las necesidades y demandas en materia de asistencia social, fortaleciendo la calidad de vida de las familias y grupos sociales más vulnerables durante la Administración 2015-2021, planeando recursos orientados a un desarrollo integral del Estado. | Página Oficial de DIF Sonora: http://web.difson.gob.mx/pomshapoe/ |

3. Estructura Organizacional

| Nombre de Unidad Administrativa (Área que reporta directamente al Titular de la Institución) | | Objetivo de la Unidad Administrativa |
|---|--|---|
| 1 | Dirección de Atención a Población Vulnerable | Brindar atención y apoyo asistencial a la población vulnerable que lo solicite, a través de programas asistenciales, preventivos y de espasamiento para coadyuvar en las condiciones emergentes que atraviesan. |

Lic. Wenceslao Gota Ancaur
 Director General

Mtro. Juan García Encinas Barrera, Coordinador de Control Interno
 Elaboró y autorizó

C.P. José Jesús Cárdenas Valdez, Subdirector de Organigrama de Control
 Superviso

69



Formato FCI-DE.2 / 3-5

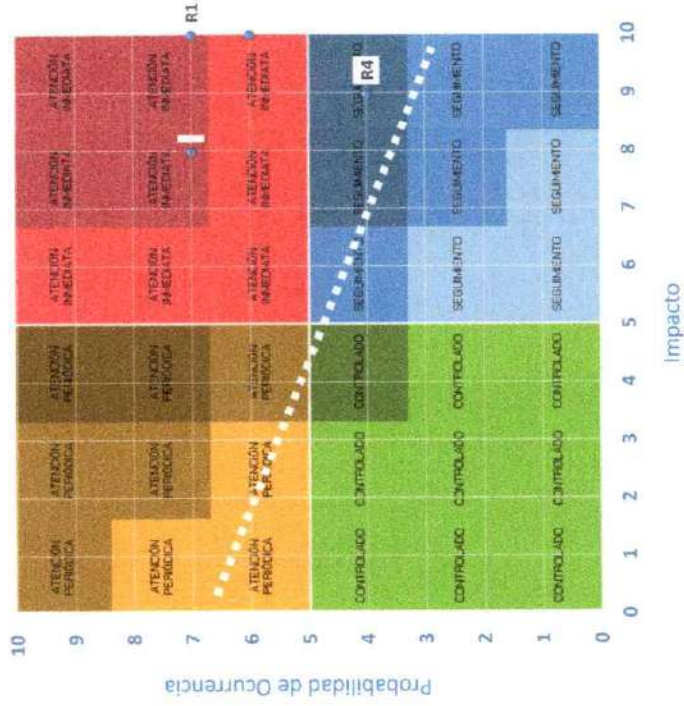
| | | |
|--|---|---|
| Estrategia de la institución | <p>Objetivo Institucional</p> <p>Misión</p> <p>Visión</p> | <p>El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora, es un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, y tiene como objetivos la promoción de la asistencia social, la prestación de servicios en ese campo, así como la realización de las demás acciones que, en materia, le confieran las disposiciones aplicables.</p> <p>Estará en función de humanizar a la persona desde la solidaridad y la ética.</p> <p>Ser una institución que unifique acciones para diseño de programas y políticas públicas, en respuesta a las necesidades y demandas en materia social, fortaleciendo la calidad de vida de las personas y grupos sociales más vulnerables durante la Administración 2010-2015, planeando recursos orientados a un desarrollo integral del Estado.</p> |
| Unidad Administrativa | <p>Nombre</p> <p>Objetivo</p> <p>Atribuciones (Reglamento Interior)</p> | <p>Servicios de Apoyos de Atención Ciudadana del Sistema DIF Sonora y Fondo Estatal de Solidaridad.</p> <p>Brindar atención y apoyo asistencial a la población vulnerable que lo solicite, a través de programas asistenciales, preventivos y de esparcimiento para coadyuvar en las condiciones emergentes que atraviesan.</p> <p>Dar seguimiento a la correcta aplicación de los recursos del Fondo Estatal de Solidaridad que se realiza a través del programa de Atención Ciudadana. Proyectar, coordinar y evaluar la correcta aplicación del Programa de Atención Ciudadana.</p> |
| <p>RIESGO</p> <p>Documentación de identidad incompleta, incorrecta o con deficiencias o el ciudadano no se puede identificar.</p> | <p>CAUSA (Factor de Riesgo)</p> <p>1.- Que las personas sean en situación de calle, o que tengan documentos de identidad incorrectos o documentos extraviados. Las personas no tiene documentos de identidad o sus documentos no están correctos/La solicitud de apoyo no cuenta con identificaciones (indigentes o de extrema pobreza). 2.- Falta de verificación de quien canaliza, ya que no se aseguran de que los nombres de los documentos oficiales sean correctos.</p> | <p>EFEECTO (Impacto)</p> <p>1.- No se puede brindar los servicios y el ciudadano se pone agresivo por que de igual forma requiere el apoyo. 2.- Inconsistencias en los requisitos documentales del solicitante.</p> <p>No hay control.</p> |
| | | <p>CONTROL</p> <p>Descripción</p> |

69

CA

| | | | |
|---|---|--|-----------------|
| Solicitudes de apoyo a personas con discapacidad mental o toxicómanas. | No se sabe si realmente la persona necesita el medicamento. | Puede perturbar el orden en el servicio o con los demás ciudadanos que están solicitando los servicios. | No hay control. |
| Falta de recursos económicos para atender las demandas de la población | 1.- Solicitud de apoyo con costos elevados los cuales no pueden ser otorgados. 2.- La propuesta que se realiza de anteproyecto no se autoriza de la manera propuesta y genera contratiempos o ministraciones fuera del calendario presupuestal. 3.- Recursos limitados para solicitudes con montos altos, ya que las personas aún cuando son favorecidas con un apoyo no se cubren el total de sus necesidades. | 1.- Generan frustración en los ciudadanos y los servidores públicos por la falta de recursos. 2.- No se disponen de los recursos conforme son requeridos. 3.- La necesidad de los ciudadanos es mayor a las que DIF Sonora puede solventar y por ello no puede cubrirse el total de su necesidad. | No hay control. |
| Falta de sensibilidad en la atención de solicitudes de apoyo de los ciudadanos. | Naturalización de la necesidad de los ciudadanos, falta de trabajo en equipo y falta de perfiles adecuados para el desempeño de las funciones. | 1.- Deshumanización en la atención de los trámites y la priorización de casos. 2.- Falta de adaptación al lugar de trabajo del personal de nuevo ingreso, lo que genera desviaciones en la ejecución del programa. 3.- La existencia de personal con perfiles inadecuados que genera desviaciones en la operación del servicio y trato deshumanizado a los usuarios. | No hay control. |

| NO | RIESGO | conexión | VALORACIÓN INICIAL | | Selección | Siglas de las UD |
|----|--|----------|--------------------|----------------------------|-----------|------------------|
| | | | GRADO DE IMPACTO | PROBABILIDAD DE OCURRENCIA | | |
| R1 | Documentación de identidad incompleta, incorrecta o con deficiencias o el ciudadano no se puede identificar. | | 10 | 7 | SI | DAPV |
| R2 | Solicitudes de apoyo a personas con discapacidad mental o toxicodependias. | | 8 | 7 | SI | DAPV |
| R3 | Falta de recursos económicos para atender las demandas de la población. | | 10 | 6 | SI | DAPV |
| R4 | Falta de sensibilidad en la atención de solicitudes de apoyo de los ciudadanos. | | 9 | 4 | SI | DAPV |
| R5 | | | | | | |
| R6 | | | | | | |



Can

| Descripción | RIESGOS | CONTROL | | | | ACTIVIDAD DE CONTROL | | | SEGUIMIENTO | | | | | |
|--|---|---------|--------|--------|--------------|----------------------|---|--------------|--|-------------------------------------|---------------|----|----|----|
| | | SI/No | I.E.T. | Acción | Penalización | Estrategia | Acción | Periodicidad | Evidencia | Titular de UA Responsable | 1T | 2T | 3T | 4T |
| R1 Documentación de identidad incompleta, incorrecta o con deficiencias o el ciudadano no se puede identificar. | 1.- Que las personas sean en situación de calle, o que tengan documentos de identidad incorrectos o documentos extraviados. las personas no tiene documentos de identidad o sus documentos no están correctos/La solicitud de apoyo no cuenta con identificaciones (indigentes o de extrema pobreza). 2.- Falta de verificación de quien canaliza, ya que no se aseguran de que los nombres de los documentos oficiales sean correctos. | No | | | | Implementar | 1.- Agotar las instancias de verificación a través de los portales de CURP y el módulo de registro civil, para buscar la identidad del ciudadano solicitante y el expediente esté completo. (documentarlo en el procedimiento). 2.- Solicitar al ciudadano vaya con quien lo canaliza a que corrija las recetas. (documentarlo en el procedimiento). | Trimestral | Procedimiento Servicios de Apoyos de Atención Ciudadana del Sistema DIF Sonora y Fondo Estatal de Solidaridad. | Subdirector (e) atención ciudadana | 1er trimestre | | | |
| R2 Solicitudes de apoyo a personas con discapacidad mental o toxicómanas. | No se sabe si realmente la persona necesita el medicamento. | No | | | | Implementar | 1.- Realizar difusión en el Hospital General y Hospital Infantil del catálogo de servicios otorgados por parte de DIF a las unidades canalizadoras para que estén enterados hasta donde llegan nuestros recursos y no se canalicen casos que no se encuentran en nuestras posibilidades de atender. 2.- Solicitar formalmente a la Dirección de Planeación el presupuesto autorizado para actuar y disponer del mismo conforme se autorice. (realizar oficio y gestiones concretas para solicitar apoyo). 3.- Explicar a a los usuarios que no es posible atender el 100% de su necesidad ya que se dejaría sin la posibilidad de apoyar a otras personas que tienen necesidades menores. | Trimestral | Procedimiento Servicios de Apoyos de Atención Ciudadana del Sistema DIF Sonora y Fondo Estatal de Solidaridad. | Subdirectora (a) atención ciudadana | 1er trimestre | | | |

CR

| | | | | | | | | |
|--|--|-----------|--------------------|---|-------------------|---|--|----------------------|
| <p>Falta de recursos económicos para atender las demandas de la población.</p> | <p>1.- Solicitud de apoyo con costos elevados los cuales no pueden ser otorgados, 2.- La propuesta que se realiza de anteproyecto no se autoriza de la manera propuesta y genera contratiempos o ministraciones fuera del calendario presupuestal, 3.- Recursos limitados para solicitudes con montos altos, ya que las personas aún cuando son favorecidas con un apoyo no se cubren el total de sus necesidades.</p> | <p>No</p> | <p>Implementar</p> | <p>Solicitud de verificación de patrón.</p> | <p>Trimestral</p> | <p>Procedimientos de la subdirección de atención ciudadana.</p> | <p>Subdirector (a) atención ciudadana.</p> | <p>1er trimestre</p> |
| <p>Falta de sensibilidad en la atención de solicitudes de apoyo de los ciudadanos.</p> | <p>Naturalización de la necesidad de los ciudadanos, falta de trabajo en equipo y falta de perfiles adecuados para el desempeño de las funciones.</p> | <p>No</p> | <p>Implementar</p> | <p>1.- Solicitar a la Dirección de Recursos Humanos una capacitación para humanizar en la prestación del servicio al personal adscrito a fin de que mantengan un grado de solidaridad y humanidad al recibir y atender una solicitud o trámite relacionado con el programa en cuestión y de trabajo en equipo. 2.- Asegurar que la Dirección de Recursos Humanos brinde la inducción al puesto y el administrador de Atención Ciudadana brinde una inducción al personal de nuevo ingreso y al personal del área de manera semestral en la aplicación de procedimientos, formatos, instructivos y sistema. 3.- Actualizar los perfiles de puesto e identificar las personas que requieren capacitación de manera coordinada con la Dirección de Recursos Humanos.</p> | <p>Trimestral</p> | <p>Procedimientos de la subdirección de atención ciudadana.</p> | <p>Subdirector (a) atención ciudadana.</p> | <p>1er trimestre</p> |

69