PROTOCOLOS

DESARROLLO SOCIAL

Administración 2012-2015

AUTORIZACION

Con fundamento en la ley orgánica municipal del estado libre y soberano de Jalisco, se expide el presente protocolo, del Honorable Ayuntamiento de Santa María del Oro, Jalisco. Administración 2012- 2015, el cual contiene información referente a su estructura orgánica y procesos administrativos así como el alcance de cada una de las dependencias que conforman el presente ayuntamiento, con la finalidad de contar con un instrumento de consulta e inducción para el personal que integra este órgano de gobierno.

RESPONSABLE DE LA ELABORACION DEL MANUAL

Berenice Barajas P.

C. BERENICE BARAJAS PEREZ
ENLACE MUNICIPAL DE DESARROLLO SOCIAL

APROBO

C. MARÍA ARACELI ESPINOSA GONZÁLEZ
PRESIDENTE MUNICIPAL DE SANTA MARÍA DEL ORO, JALISCO

ATRIBUCIONES LEGALES AL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO SOCIAL

LEY DE DESARROLLO SOCIAL MUNICIPAL DEL ESTADO DE JALICO

I.- CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

. II.- LEY FEDERAL DEL TRABAJO

III.- LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PUBLICOS.

IV.- CONSTITUCION POLITICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE JALISCO.

V.- LEY DE SERVIDORES PUBLICOS DEL ESTADO DE JALISCO

VI.- LEY DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL ESTADO DE JALISCO

VII.- LEY DEL GOBIERNO Y DE LA ADMINISTRACION PÚBLICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE JALISCO Y SUS MUNICIPIOS

. VIII.- LEY DE TRANSPARENCIA E INFORMACION PÚBLICA PARA EL ESTADO DE JALISCO.

Objetivo del protocolo:

Que la humildad, la sencillez, la responsabilidad y honestidad sea lo que nos caracterice en nuestra área de desarrollo social, para que las personas a las que les brindamos atención se sientan en confianza con nosotros.

Que las personas más vulnerables sientan apoyo por parte de los servidores públicos que estamos para atender sus dudas, necesidades, solicitudes, etc.

Que sientan las personas que se acercan a esta área de desarrollo social que tienen a una persona amiga para cuando necesitan de nuestros servicios, ya sea en oficina o en las diferentes sedes donde son entregados los apoyos y estamos presentes.

En la oficina.

- Cuando las personas se acercan a nuestra oficina o con nosotros saludamos.
- Entablamos una breve platica sobre cómo están.
- Preguntamos que se les ofrece.
- Si podemos resolver su problema en el instante lo hacemos.
- Mientras se le da solución al problema conversamos con la persona para que sienta menor su espera.
- Si durara un poco de tiempo su respuesta se lo hacemos saber.
- Amablemente le damos la respuesta a la persona.
- Preguntamos si se le ofrece algo más.
- Si es todo por el momento nos despedimos y les decimos estamos a sus ordenes con toda confianza lo que necesiten y podamos ayudarles.

Durante entregas de apoyos, como lo es prospera y pensión para adultos mayores.

- Saludamos a las personas.
- Les pedimos que mantengan el orden y la calma mientras podemos atender a todos los beneficiarios.
- Les pedimos que tomen asiento.
- Ayudo al personal de la SEDESOL a efectuar la entrega del apoyo lo más correcto posible para el bienestar de las personas beneficiarias.
- Atendemos problemáticas o dudas que tengan las personas de manera amable para que las personas se sientan en confianza.
- Quedamos a la orden para cualquier duda o situación que les podamos ayudar a las personas.
- Les proporciono los números de teléfono a donde se pueden comunicar para lo que necesiten.

- Convivimos un momento con las personas antes de retirarnos para que se sientan en confianza.
- Nos despedimos antes de retirarnos del lugar.

Realización de pruebas de vida para los adultos.

- Les acondicionamos el lugar al que acudirán a realizar la prueba de vida, colocándoles sillas.
- Saludamos a los adultos.
- Los invito a tomar asiento.
- Les doy su ficha para atenderlos conforme van llegando al lugar.
- Les pido que mantengan la calma mientras les toca su turno.
- Quienes no pueden acercarse por sí solos los ayudamos a acercarse.
- Les recordamos en que mes será su siguiente prueba de vida.
- Despedimos a cada uno de los adultos con amabilidad.

Revalidaciones.

- Saludamos nuestros beneficiarios.
- Les pedimos que mantengan la calma mientras les toca su turno.
- Entablamos conversaciones donde todos los beneficiarios y nosotros podemos platicar, y así sea menos pesada la espera.
- Les preguntamos cómo han estado al momento que se acercan a realizar su revalidación.
- Nos despedimos de la persona y les reiteramos que estamos a sus órdenes para lo que necesiten.