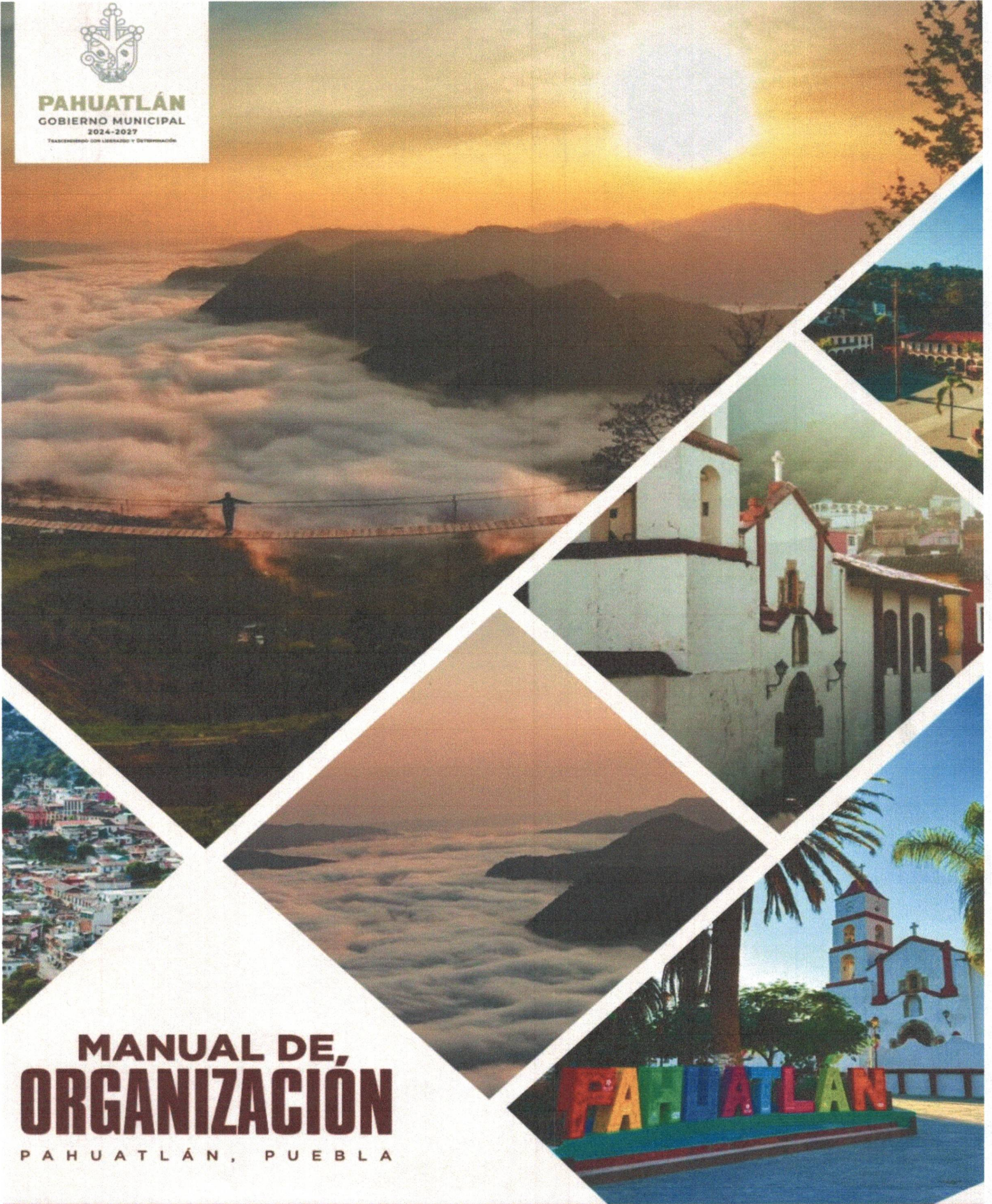




PAHUATLÁN
GOBIERNO MUNICIPAL
2024-2027
TRABAJANDO CON LIBERTAD Y DETERMINACIÓN



MANUAL DE, ORGANIZACIÓN

PAHUATLÁN, PUEBLA

SISTEMA DIF MUNICIPAL

MANUAL DE ORGANIZACIÓN SISTEMA DIF MUNICIPAL

CLAVE	MPP/SDM/24-27/MO
FECHA DE EMISIÓN	15 DE ABRIL 2026
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	15 DE ABRIL 2026

VALIDACIÓN
SISTEMA DIF MUNICIPAL

AUTORIZACIONES

 <p>PSICOL. MITZAYO MIYANO LECHUGA DIRECTORA DEL SISTEMA MUNICIPAL</p>	 <p>CONTRALORÍA MUNICIPAL PAHUATLÁN, PUEBLA MTRO. MIGUEL ANGEL LÓPEZ CORTEZ CONTRALOR MUNICIPAL</p>
---	---

INDÍCE

1.- INTRODUCCIÓN.....	4
2.-OBJETIVO DEL MANUAL.....	5
3.- MARCO NORMATIVO	6
MARCO JURÍDICO FEDERAL.....	6
MARCO JURÍDICO ESTATAL	6
MARCO JURÍDICO MUNICIPAL.....	6
4.- MISIÓN	7
5.- VISIÓN.....	7
6.- ESTRUCTURA ÓRGANICA.....	8
7. ORGANIGRAMA GENERAL.....	9
8.- DESCRIPCIONES DE PUESTO	10
9.- GLOSARIO.....	25
10. DIRECTORIO	28

1.- INTRODUCCIÓN

La Administración Pública Municipal constituye el medio a través del cual los objetivos, planes y programas gubernamentales se traducen en acciones concretas orientadas a atender las necesidades y expectativas de la población. En este contexto, el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Pahuatlán, Puebla (DIF Municipal), desempeña un papel fundamental como organismo de asistencia social, al implementar políticas públicas dirigidas a los sectores más vulnerables de la sociedad.

El DIF Municipal es una institución sin fines de lucro que opera en coordinación con los tres órdenes de gobierno, así como con organismos públicos, privados y la participación ciudadana, con el propósito de brindar servicios integrales que contribuyan al bienestar social. Su labor se enfoca en fortalecer el núcleo familiar como base del desarrollo comunitario, garantizando el acceso a servicios básicos a niñas, niños, adolescentes, madres solteras, personas adultas mayores, personas con discapacidad, población en condiciones de pobreza o marginación y vulnerabilidad.

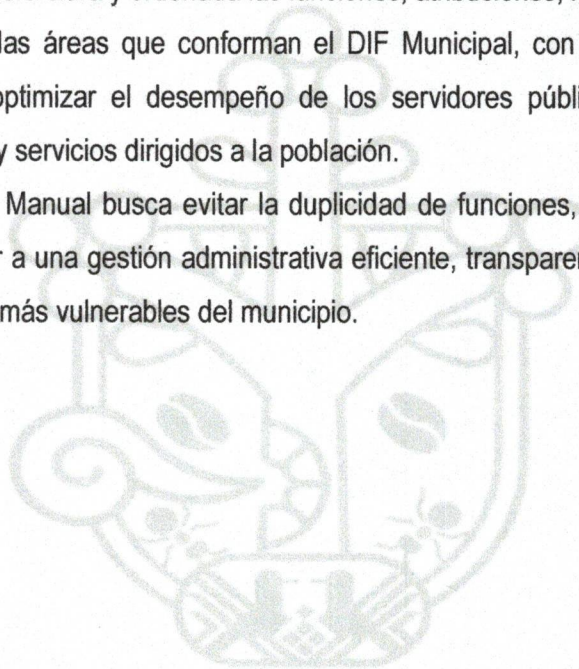
Para el cumplimiento eficaz de sus funciones, el DIF Municipal se organiza a través de diversos programas y áreas operativas, cada uno con un enfoque específico que permite atender de manera integral las distintas problemáticas sociales, en coordinación con las instancias correspondientes.

En este sentido, surge la necesidad de contar con el presente Manual de Organización, como un instrumento administrativo que establece de manera clara y ordenada la estructura orgánica, funciones, atribuciones y líneas de autoridad del Sistema DIF Municipal de Pahuatlán, Puebla, con el fin de fortalecer su funcionamiento institucional, evitar duplicidad de funciones y garantizar una adecuada prestación de los servicios de asistencia social en beneficio de la población.

2.-OBJETIVO DEL MANUAL

El presente Manual de Organización tiene como objetivo integrar en un solo documento la información fundamental relativa a la estructura orgánica y a los programas que opera el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Pahuatlán, Puebla, en el ejercicio de sus funciones de asistencia social. Asimismo, establece de manera clara y ordenada las funciones, atribuciones, responsabilidades y líneas de autoridad de cada una de las áreas que conforman el DIF Municipal, con la finalidad de fortalecer la coordinación institucional, optimizar el desempeño de los servidores públicos y asegurar la correcta ejecución de los programas y servicios dirigidos a la población.

De igual forma, el presente Manual busca evitar la duplicidad de funciones, prevenir desordenes en las líneas de mando y contribuir a una gestión administrativa eficiente, transparente y orientada a resultados, en beneficio de los sectores más vulnerables del municipio.



3.- MARCO NORMATIVO

El Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia sustenta su actuación en el siguiente marco jurídico, clasificado por ámbitos de competencia:

MARCO JURÍDICO FEDERAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Salud
- Ley de Asistencia Social
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia

MARCO JURÍDICO ESTATAL

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla
- Ley de Salud del Estado de Puebla
- Ley de Asistencia Social del Estado de Puebla
- Ley de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Puebla
- Legislación estatal aplicable en materia de:
 - Personas adultas mayores
 - Personas con discapacidad
 - Violencia de género

MARCO JURÍDICO MUNICIPAL

- Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla
- Reglamentos municipales aplicables
- Acuerdos de Cabildo

4.- MISIÓN

Brindar servicios de asistencia social de manera oportuna, incluyente y con enfoque humano, mediante la implementación de programas y acciones orientadas a atender las necesidades prioritarias de la población en situación de vulnerabilidad del municipio de Pahuatlán, Puebla, contribuyendo al fortalecimiento del núcleo familiar, la protección de los derechos fundamentales y la mejora de la calidad de vida, a través de la coordinación interinstitucional y el uso eficiente de los recursos públicos.

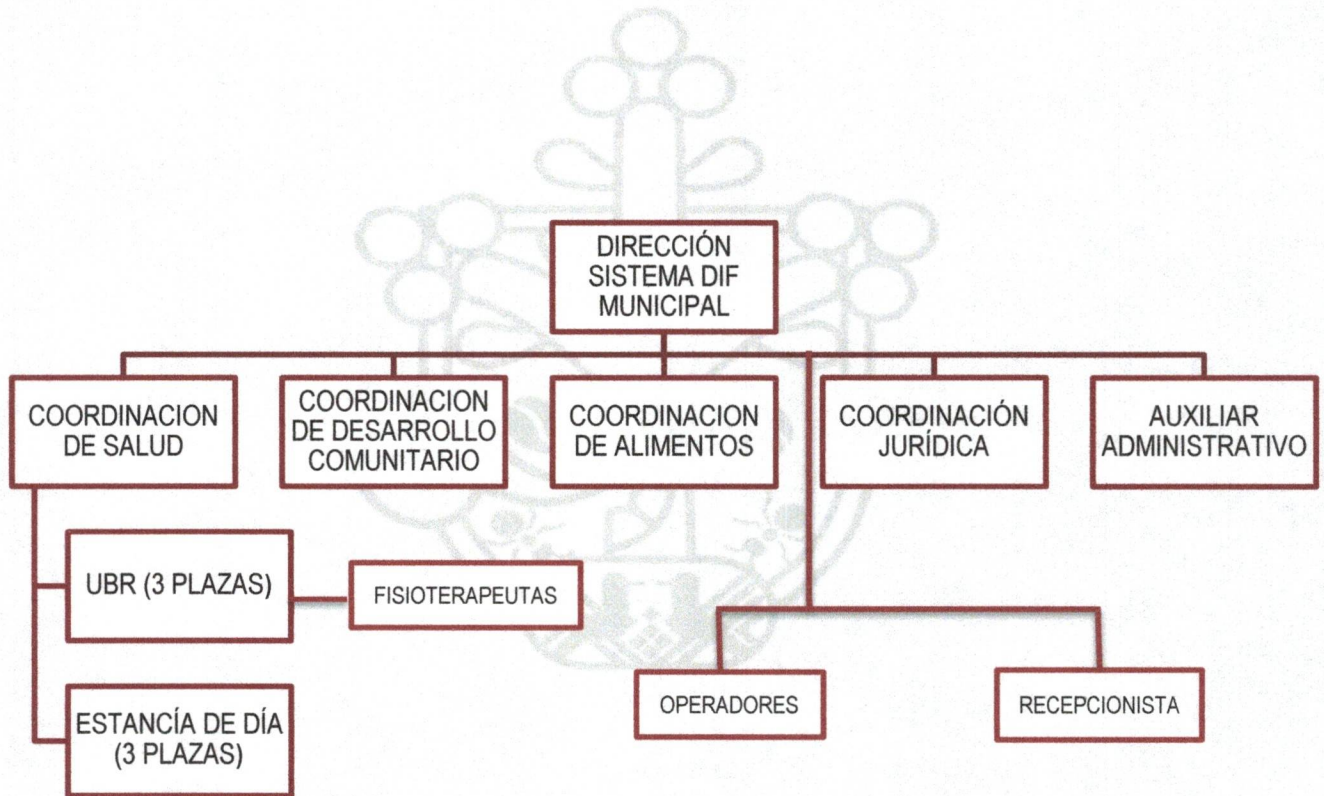
5.- VISIÓN

Ser una institución municipal consolidada, eficiente y reconocida por su compromiso social, que impulse el desarrollo integral de las familias mediante la aplicación de políticas públicas con enfoque preventivo, equitativo y de corresponsabilidad, posicionándose como un referente en la atención a grupos vulnerables, promoviendo una sociedad más justa, incluyente y con mayores oportunidades de bienestar.

6.- ESTRUCTURA ÓRGANICA

NO.	SISTEMA DIF MUNICIPAL	NO. DE PLAZAS
1	Director (a)	1
2	Coordinación de salud	1
3	Coordinación jurídica	,1
4	Coordinación de alimentos	1
5	Coordinación de Desarrollo Comunitario	1
6	Auxiliar Administrativo	1
7	Responsable del consultorio médico	1
8	Operadores	3
9	Cocinero	2
10	Fisioterapeutas	3
11	Recepcionista	1

7. ORGANIGRAMA GENERAL



8.- DESCRIPCIONES DE PUESTO

Nombre del Puesto	Director (a) del Sistema DIF Municipal
Número de plazas	1
Nombre de la Dependencia	Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia
A quién reporta	Presidente Municipal
A quién supervisa	Coordinaciones y personal operativo del DIF

Especificaciones del Puesto	
Escolaridad	Licenciatura en Administración, Derecho, Ciencias Políticas, Educación, Ingeniería Industrial o áreas afines.
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Administración pública municipal • Legislación en materia de asistencia social • Derechos de grupos vulnerables • Planeación estratégica y gestión de programas sociales • Manejo de recursos humanos y financieros • Elaboración y evaluación de proyectos. • Enfoque humanista
Experiencia Laboral	Mínimo 6 meses en puestos directivos o de coordinación en el sector público o social.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y toma de decisiones • Capacidad de organización y dirección • Manejo de conflictos • Capacidad de desempeño en entornos exigentes • Comunicación efectiva • Negociación institucional • Alto sentido de responsabilidad, compromiso social y humanismo

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES


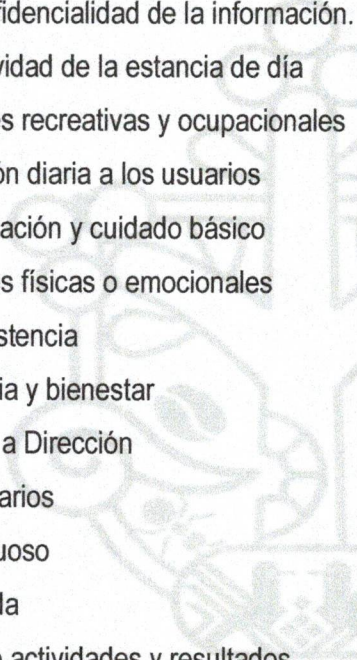
- I. Ejecutar los acuerdos y disposiciones del Patronato del Sistema DIF Estatal.
- II. Dirigir, coordinar y supervisar el funcionamiento integral del Sistema DIF Municipal.
- III. Planear, organizar y controlar las acciones y programas institucionales en estricto apego a las reglas de operación emitidas por las instancias correspondientes.
- IV. Presentar al Presidente Municipal propuestas, proyectos e informes de actividades.
- V. Proponer el nombramiento o remoción de personal a su cargo.
- VI. Proponer nombramientos del personal y fomentar relaciones laborales armónicas.
- VII. Designar áreas responsables para la ejecución de programas y proyectos.
- VIII. Establecer y autorizar procedimientos para el control de calidad en servicios y suministros de los programas alimentarios.
- IX. Proponer la celebración de convenios y contratos con instituciones públicas y privadas.
- X. Coordinar acciones con dependencias municipales, estatales y federales.
- XI. Promover la mejora continua de los servicios del DIF.
- XII. Garantizar el correcto funcionamiento del DIF
- XIII. Asegurar el uso eficiente de los recursos públicos
- XIV. Salvaguardar la confidencialidad de la información
- XV. Cumplir con la normatividad aplicable
- XVI. Velar por la calidad de los servicios brindados

Nombre del Puesto	Coordinador (a) de Salud
Número de plazas	1
Nombre de la Dependencia	Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia
A quién reporta	Director (a) del DIF Municipal
A quién supervisa	Personal UBR, fisioterapeutas, medico general, personal de estancia de día.

Especificaciones del Puesto	
Escolaridad	Bachillerato o profesional técnico de preferencia con especialización en medicina, Enfermería, Fisioterapia, Rehabilitación o área afín.
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo operativo • Organización y control • Toma de decisiones • Trato empático con pacientes • Capacidad de desempeño en entornos exigentes
Experiencia Laboral	Mínimo 6 meses en atención médica, rehabilitación o coordinación de servicios de salud.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y toma de decisiones • Capacidad de organización y dirección • Manejo de conflictos • Comunicación efectiva • Negociación institucional • Alto sentido de responsabilidad y compromiso social

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES

- I. Coordinar la operación de la UBR, consultorio y estancia de día
- II. Supervisar consultas médicas y terapias de rehabilitación
- III. Controlar y resguardar expedientes clínicos
- IV. Promover campañas de salud preventiva
- V. Canalizar pacientes a instituciones especializadas
- VI. Supervisar el uso adecuado de equipo médico

- 
- 
- VII. Elaborar informes y estadísticas de atención
 - VIII. Garantizar el cumplimiento de normas sanitarias
 - IX. Promover la calidad en la atención médica
 - X. Uso adecuado de insumos médicos
 - XI. Confidencialidad de expedientes
 - XII. Funcionamiento óptimo de servicios de salud
 - XIII. Salvaguardar la confidencialidad de la información.
 - XIV. Coordinar la operatividad de la estancia de día
 - XV. Coordinar actividades recreativas y ocupacionales
 - XVI. Supervisar la atención diaria a los usuarios
 - XVII. Apoyar en la alimentación y cuidado básico
 - XVIII. Detectar necesidades físicas o emocionales
 - XIX. Llevar control de asistencia
 - XX. Promover convivencia y bienestar
 - XXI. Informar incidencias a Dirección
 - XXII. Bienestar de los usuarios
 - XXIII. Trato digno y respetuoso
 - XXIV. Supervisión adecuada
 - XXV. Elaborar informes de actividades y resultados

Nombre del Puesto	Coordinador (a) Jurídico
Número de plazas	1
Nombre de la Dependencia	Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia
A quién reporta	Director (a) del DIF Municipal

Especificaciones del Puesto	
Escolaridad	Licenciatura en Derecho
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Derecho familiar ▪ Derechos humanos ▪ Legislación en asistencia social ▪ Procedimientos legales básicos ▪ Atención a víctimas
Experiencia Laboral	Mínimo 6 meses en materia jurídica, preferentemente en derecho familiar o administrativo.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis jurídico ▪ Argumentación ▪ Ética profesional ▪ Manejo de conflictos ▪ Discreción y confidencialidad ▪ Alto sentido de responsabilidad

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES

- I. Asesorar jurídicamente a usuarios del DIF Municipal
- II. Atender casos de violencia familiar
- III. Elaborar documentos legales (oficios, demandas, convenios)
- IV. Canalizar asuntos a instancias competentes
- V. Dar seguimiento a procesos jurídicos
- VI. Coordinar campañas de orientación legal
- VII. Mantener control de expedientes jurídicos
- VIII. Correcta asesoría legal
- IX. Confidencialidad de la información
- X. Seguimiento oportuno de casos
- XI. Cumplimiento de la normatividad

- XXVI. Salvaguardar la confidencialidad de la información
- XXVII. Elaborar informes de actividades y resultados

Nombre del Puesto	Coordinador (a) de Alimentos
Número de plazas	1
Nombre de la Dependencia	Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia
A quién reporta	Director (a) del DIF

Especificaciones del Puesto	
Escolaridad	Bachillerato o Profesional Técnico
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo higiénico de alimentos • Normas de sanidad • Control de inventarios • Programas alimentarios
Experiencia Laboral	Mínimo 6 meses en manejo de alimentos o programas alimentarios.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Organización • Supervisión • Responsabilidad • Trabajo en equipo • Planeación operativa

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES

- I. Controlar inventarios e insumos
- II. Coordinar la entrega de programa alimentarios
- III. Verificar condiciones de higiene de los programas alimentarios
- IV. Supervisar el correcto funcionamiento de los comedores escolares en las diferentes modalidades
- V. Atención adecuada a beneficiarios
- VI. Seguimiento a beneficiarios de los programas alimentarios
- VII. Integración de expedientes físicos y digitales de los programas alimentarios
- VIII. Salvaguardar la confidencialidad de la información

Nombre del Puesto	Coordinador (a) de Desarrollo Comunitario
Número de plazas	1
Nombre de la Dependencia	Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia
A quién reporta	Director (a) del DIF
A quién supervisa	Personal operativo

Especificaciones del Puesto	
Escolaridad	Bachillerato o profesional técnico
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo comunitario y participación social • Diagnóstico social y estudios socioeconómicos • Programas de asistencia social • Gestión de apoyos institucionales • Problemáticas sociales (pobreza, violencia, marginación) • Metodologías de intervención comunitaria
Experiencia Laboral	Mínimo 6 meses en trabajo comunitario, programas sociales o atención a población vulnerable.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo social • Trabajo en campo • Comunicación efectiva • Organización comunitaria • Resolución de conflictos

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES

- I. Elaborar diagnósticos sociales en comunidades del municipio
- II. Identificar necesidades prioritarias de la población
- III. Diseñar e implementar programas de desarrollo comunitario
- IV. Coordinar brigadas, jornadas y actividades comunitarias
- V. Promover la participación ciudadana y organización social
- VI. Gestionar apoyos ante instancias públicas y privadas

- VII. Apoyar a familias en situación de vulnerabilidad por contingencia
- VIII. Elaborar informes de actividades y resultados
- IX. Impulsar acciones de prevención en problemáticas sociales
- X. Atención oportuna a comunidades vulnerables
- XI. Veracidad en la información recabada
- XII. Correcta aplicación de programas sociales
- XIII. Coordinación eficiente del trabajo en campo
- XIV. Reportes y seguimiento de programas a DIF Estatal
- XV. Dar seguimiento y supervisión al correcto funcionamiento de los refugios temporales
- XVI. Salvaguardar la confidencialidad de la información
- XVII. Elaborar informes de actividades y resultados

Nombre del Puesto	Responsable de la Unidad Básica de Rehabilitación
Número de plazas	1
Nombre de la Dependencia	Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia
A quién reporta	Coordinación de Salud / Director (a) del DIF
A quién supervisa	Fisioterapeutas

Especificaciones del Puesto	
Escolaridad	Licenciatura en Fisioterapia, Rehabilitación o área afín
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Terapias físicas y rehabilitación • Anatomía y fisiología básica • Manejo de equipo de rehabilitación • Elaboración de expedientes clínicos • Atención a personas con discapacidad
Experiencia Laboral	Mínimo 6 meses en rehabilitación física
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Trato empático con pacientes • Responsabilidad • Paciencia y vocación de servicio • Observación clínica • Organización

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES

- I. Aplicar terapias de rehabilitación física
- II. Evaluar el estado funcional de los pacientes
- III. Diseñar planes de tratamiento
- IV. Llevar control y seguimiento de pacientes
- V. Integrar expedientes clínicos
- VI. Manejar adecuadamente el equipo de rehabilitación
- VII. Orientar a familiares sobre cuidados
- VIII. Elaborar reportes de atención
- IX. Promover atención terapéutica de calidad
- X. Salvaguardar la confidencialidad de la información
- XI. Seguimiento de tratamientos
- XII. Supervisión del buen funcionamiento de las unidades SITRADIF
- XIII. Solicitar equipamiento a DIF Estatal en caso de ser necesario
- XIV. Elaborar informes de actividades y resultados

Nombre del Puesto	Responsable del Consultorio Médico
Número de Plazas	1
Nombre de la Dependencia	Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia
A quién reporta	Coordinación de Salud / Director (a) del DIF

Especificaciones del Puesto	
Escolaridad	Licenciatura en Medicina
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Medicina general • Diagnóstico clínico • Farmacología básica • Normas de salud pública • Elaboración de expedientes clínicos
Experiencia Laboral	6 meses en consulta general
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico clínico • Toma de decisiones • Trato humano y empático • Ética profesional • Responsabilidad

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES

- I. Otorgar consultas médicas
- II. Diagnosticar y prescribir tratamientos
- III. Llevar expedientes clínicos
- IV. Canalizar pacientes a segundo nivel de atención
- V. Participar en campañas de salud
- VI. Emitir constancias médicas
- VII. Promover atención médica de calidad
- VIII. Promover el uso responsable de medicamentos
- IX. Salvaguardar la confidencialidad de información
- X. Cumplimiento de normas sanitarias
- XI. Dar seguimiento a inventario de medicamento e insumos
- XII. Informar del corte de caja de venta de medicamento
- XIII. Entrega de informes solicitados por autoridades competente

Nombre del Puesto	Auxiliar Administrativo
Número de Plazas	1
Nombre de la Dependencia	Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia
A quién reporta	Director (a) de DIF

Especificaciones del Puesto	
Escolaridad	Bachillerato o carrera técnica en administración o afin
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Control de inventarios • Manejo de paquetería Office • Elaboración de reportes • Archivo y control documental • Manejo de información confidencial
Experiencia Laboral	Mínimo 6 meses en actividades administrativas
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Organización • Atención al detalle • Responsabilidad • Trabajo en equipo • Discreción

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES

- I. Llevar control y reportes de recursos
- II. Integrar y actualizar expedientes de apoyos económicos
- III. Elaborar reportes, oficios y solicitudes
- IV. Registrar información en formatos y sistemas
- V. Dar seguimiento a solicitudes de apoyo
- VI. Veracidad de la información registrada
- VII. Control adecuado de recursos
- VIII. Salvaguardar la confidencialidad de la información
- IX. Entregar en tiempo y forma reportes e informes

Nombre del Puesto	Cocinero (a)
Número de Plazas	2
Nombre de la Dependencia	Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia
A quién reporta	Coordinación de Salud

Especificaciones del Puesto	
Escolaridad	Educación básica o experiencia comprobable
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación de alimentos • Manejo higiénico de alimentos • Normas básicas de sanidad • Control de insumos
Experiencia Laboral	Mínimo 6 meses en preparación de alimentos
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Organización • Limpieza • Responsabilidad • Trabajo en equipo • Eficiencia

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES

- I. Preparar alimentos conforme a menús establecidos
- II. Mantener limpieza en el área de cocina
- III. Verificar condiciones de higiene en alimentos
- IV. Controlar uso adecuado de insumos
- V. Apoyar en la distribución de alimentos
- VI. Cumplir con indicaciones de la coordinación
- VII. Uso adecuado de insumos
- VIII. Limpieza del área de trabajo
- IX. Registro de diario de consumidores
- X. Solicitud de insumos a la Dirección
- XI. Salvaguardar la confidencialidad de la información
- XII. Registro de actividades en la bitácora de la unidad

Nombre del Puesto	Operador (a) de Unidad
Número de Plazas	3
Nombre de la Dependencia	Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia
A quién reporta	Coordinación de Salud

Especificaciones del Puesto	
Escolaridad	Educación básica o experiencia comprobable
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de vehículos • Reglamento de tránsito • Traslado de personas con movilidad reducida • Mantenimiento básico de unidades
Experiencia Laboral	Mínimo 6 meses como conductor
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Prudencia • Trato amable • Puntualidad • Actitud de servicio

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES

- I. Trasladar usuarios a consultas, terapias o actividades
- II. Apoyar en el ascenso y descenso de usuarios
- III. Mantener en buen estado la unidad asignada
- IV. Verificar condiciones mecánicas básicas
- V. Cumplir rutas y horarios establecidos
- VI. Reportar incidencias o fallas
- VII. Apoyar en actividades operativas cuando se requiera
- VIII. Seguridad de los usuarios
- IX. Uso adecuado de la unidad
- X. Puntualidad en servicios
- XI. Trato digno a beneficiarios
- XII. Salvaguardar la confidencialidad de la información
- XIII. Registro de actividades en la bitácora de la unidad

Nombre del Puesto	Fisioterapeuta
Número de Plazas	3
Nombre de la Dependencia	Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia
A quién reporta	Responsable de UBR / Coordinación de Salud

Especificaciones del Puesto	
Escolaridad	Licenciatura en Fisioterapia o Rehabilitación
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Terapias físicas • Anatomía y fisiología • Técnicas de rehabilitación • Manejo de equipo terapéutico • Elaboración de expedientes clínicos
Experiencia Laboral	Mínimo 6 meses en atención terapéutica
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Paciencia • Observación clínica • Responsabilidad • Trato humano

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES

- I. Aplicar terapias físicas conforme a diagnóstico
- II. Evaluar evolución de pacientes
- III. Elaborar y actualizar expedientes clínicos
- IV. Utilizar correctamente equipo de rehabilitación
- V. Orientar a pacientes y familiares
- VI. Apoyar en programas de rehabilitación
- VII. Elaborar reportes de atención
- VIII. Salvaguardar la confidencialidad de la información

Nombre del Puesto	Recepcionista
Número de Plazas	1
Nombre de la Dependencia	Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia
A quién reporta	Director (a) DIF

Especificaciones del Puesto	
Escolaridad	Bachillerato
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Atención ciudadana • Manejo de agenda • Conmutador o teléfono • Registro de información • Paquetería básica
Experiencia Laboral	Mínimo 6 meses en atención al público
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Comunicación efectiva • Organización • Paciencia • Actitud de servicio

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES

- I. Recibir y orientar a los usuarios
- II. Canalizar a las áreas correspondientes
- III. Llevar control de citas y agenda
- IV. Atender llamadas telefónicas
- V. Registrar solicitudes de atención
- VI. Apoyar en actividades administrativas básicas
- VII. Salvaguardar la confidencialidad de la información

9.- GLOSARIO

- **Asistencia social:**
Conjunto de acciones, programas y servicios dirigidos a atender y proteger a personas en situación de vulnerabilidad, con el fin de mejorar sus condiciones de vida.
- **Atención integral:**
Conjunto de servicios coordinados que consideran las distintas necesidades de una persona (sociales, médicas, psicológicas y jurídicas).
- **Beneficiario:**
Persona que recibe apoyos, servicios o programas por parte del Sistema DIF.
- **Calidad en el servicio:**
Cumplimiento de estándares que garantizan una atención eficiente, oportuna y con trato digno a la población.
- **Comunidad:**
Grupo de personas que habitan en una misma localidad y comparten necesidades, intereses y problemáticas comunes.
- **Coordinación:**
Área responsable de organizar, supervisar y ejecutar programas o actividades específicas dentro del DIF.
- **Desarrollo comunitario:**
Proceso mediante el cual se promueve la participación de la población para mejorar sus condiciones sociales, económicas y de bienestar.
- **Diagnóstico social:**
Análisis de las condiciones y necesidades de una población o individuo, que permite identificar problemáticas y definir acciones de intervención.

- **Discapacidad:**
Condición que limita la capacidad de una persona para realizar actividades cotidianas, derivada de factores físicos, mentales, intelectuales o sensoriales
- **Estancia de día:**
Espacio destinado a la atención y cuidado de personas, principalmente adultos mayores, durante el día, mediante actividades recreativas y asistenciales.
- **Estructura orgánica:**
Distribución formal de áreas, puestos y niveles jerárquicos dentro de una institución.
- **Expediente:**
Conjunto de documentos que contienen información relevante sobre un usuario o beneficiario.
- **Grupos vulnerables:**
Sector de la población que, por sus condiciones sociales, económicas o físicas, presentan mayor riesgo de exclusión o afectación.
- **Manual de Organización:**
Documento administrativo que describe la estructura, funciones, atribuciones y responsabilidades de una institución.
- **Normatividad:**
Conjunto de leyes, reglamentos y disposiciones que regulan el funcionamiento de una institución.
- **Padron de beneficiarios:**
Registro oficial de las personas que reciben apoyos o servicios del DIF.
- **Población objetivo:**
Grupo específico al que van dirigidos los programas y acciones del DIF.
- **Programa social:**
Conjunto de acciones planificadas que buscan atender una necesidad específica de la población.
- **Rehabilitación:**
Proceso terapéutico que busca recuperar o mejorar la capacidad física o funcional de una persona.

- **Servicios asistenciales:**

Acciones destinadas a brindar apoyo directo a personas en situación de necesidad.

- **UBR (Unidad Básica de Rehabilitación):**

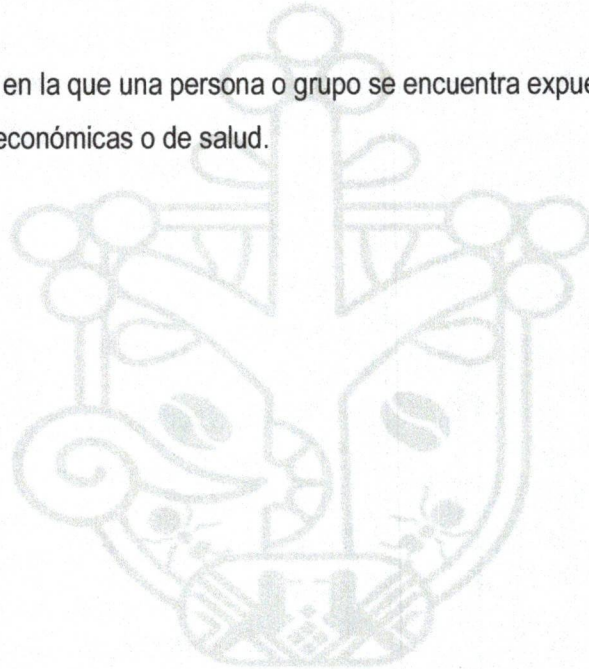
Área del DIF encargada de proporcionar servicios de terapia física y rehabilitación.

- **Usuario:**

Persona que acude al DIF para solicitar o recibir algún servicio.

- **Vulnerabilidad:**

Condición de riesgo en la que una persona o grupo se encuentra expuesto a sufrir daños o carencias sociales, económicas o de salud.



10. DIRECTORIO

UNIDAD ADMINISTRATIVA	NOMBRE DEL TITULAR	CORREO ELECTRONICO	TELÉFONO
SISTEMA DIF MUNICIPAL CALLE 5 DE MAYO, S/N PAHUATLÁN, PUEBLA C.P. 73100	PSIC. MITZAYO MIYANO LECHUGA	Dif24_27@gmail.com	7767520505 ext. 110