


**MANUAL DE USUARIO**  
**SISTEMA ÚNICO DE ATENCIÓN CIUDADANA**

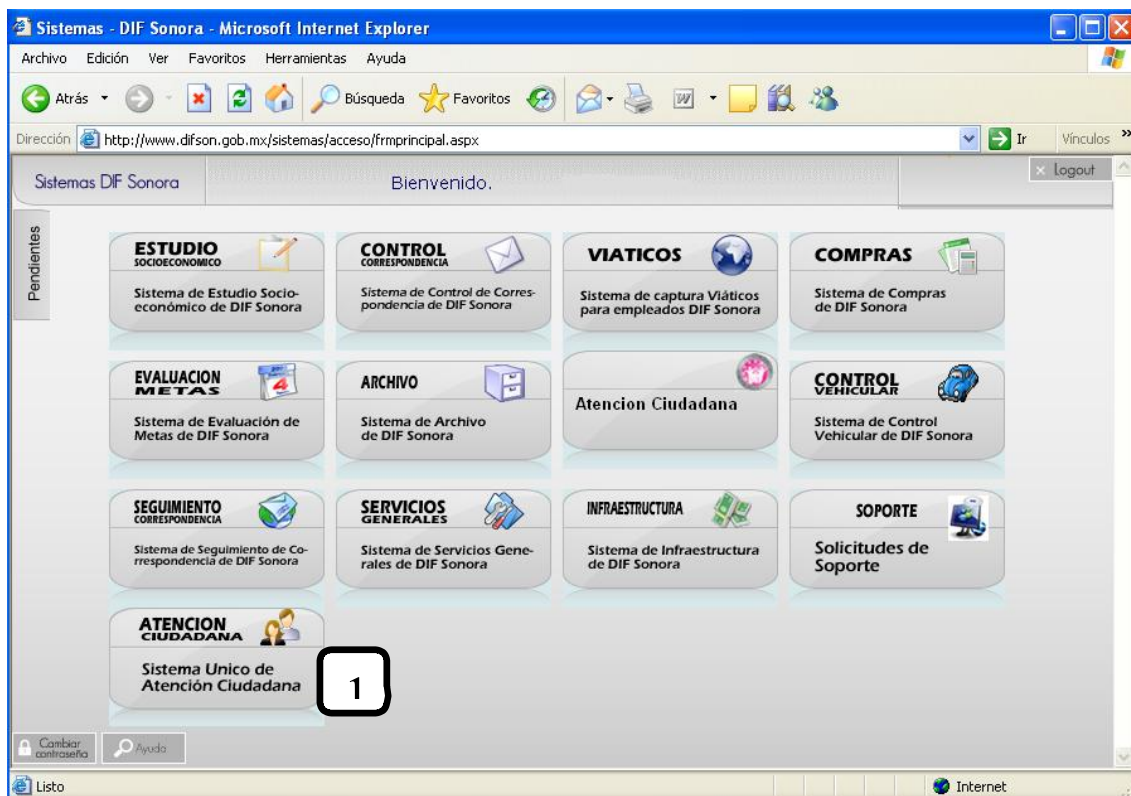
Este sistema fue desarrollado para llevar un control de las llamadas e invitaciones que llegan a las áreas de Dirección General y Presidencia.

Para entrar al Sistema de Control de Llamadas es mediante el portal de DIF Sonora [www.difson.gob.mx/Sistemas/Acceso](http://www.difson.gob.mx/Sistemas/Acceso) que se abre la **pantalla 1**, donde se solicita el nombre de usuario y la contraseña. Los cuales son proporcionados por el área de Sistemas y Tecnologías.



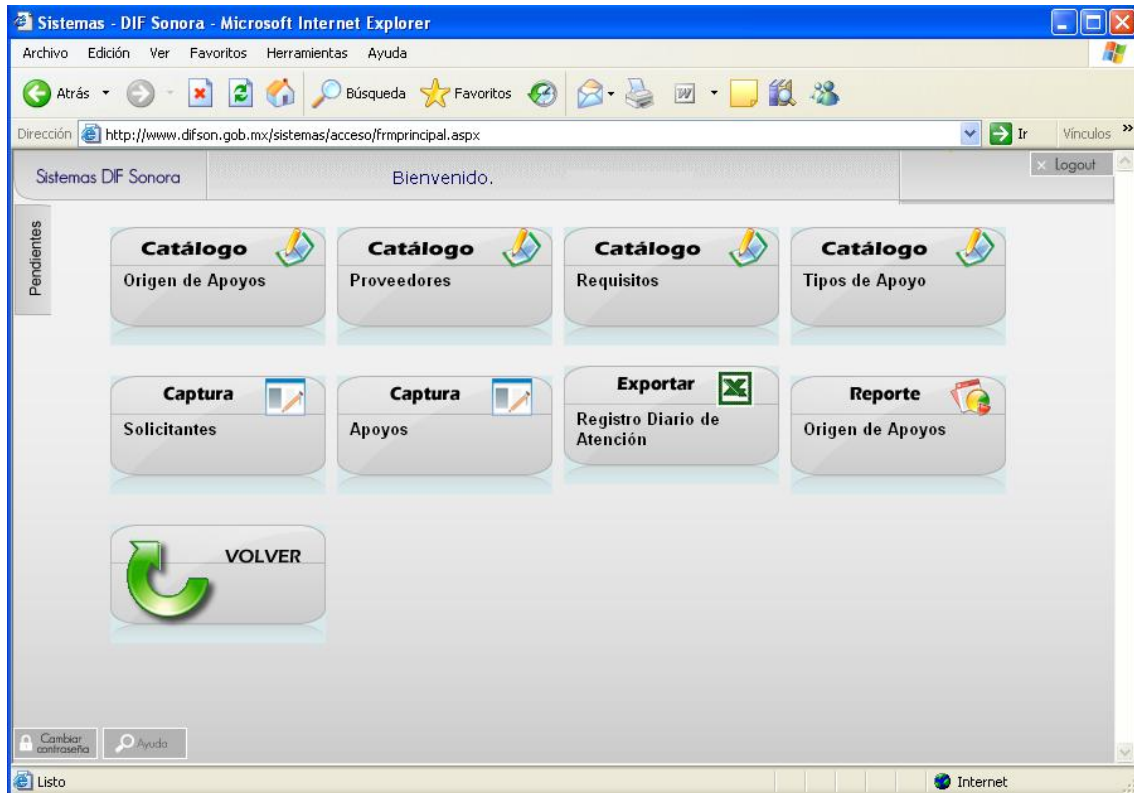
**Pantalla 1.**

Una vez dando un usuario y contraseña válidos, dar clic en el botón de  y abrirá la **pantalla 2**.



**Pantalla 2.**

1. Dar clic en donde dice Atención Ciudadana: Sistema Único de Atención Ciudadana, el cual va a abrir las opciones de acceso rápido.

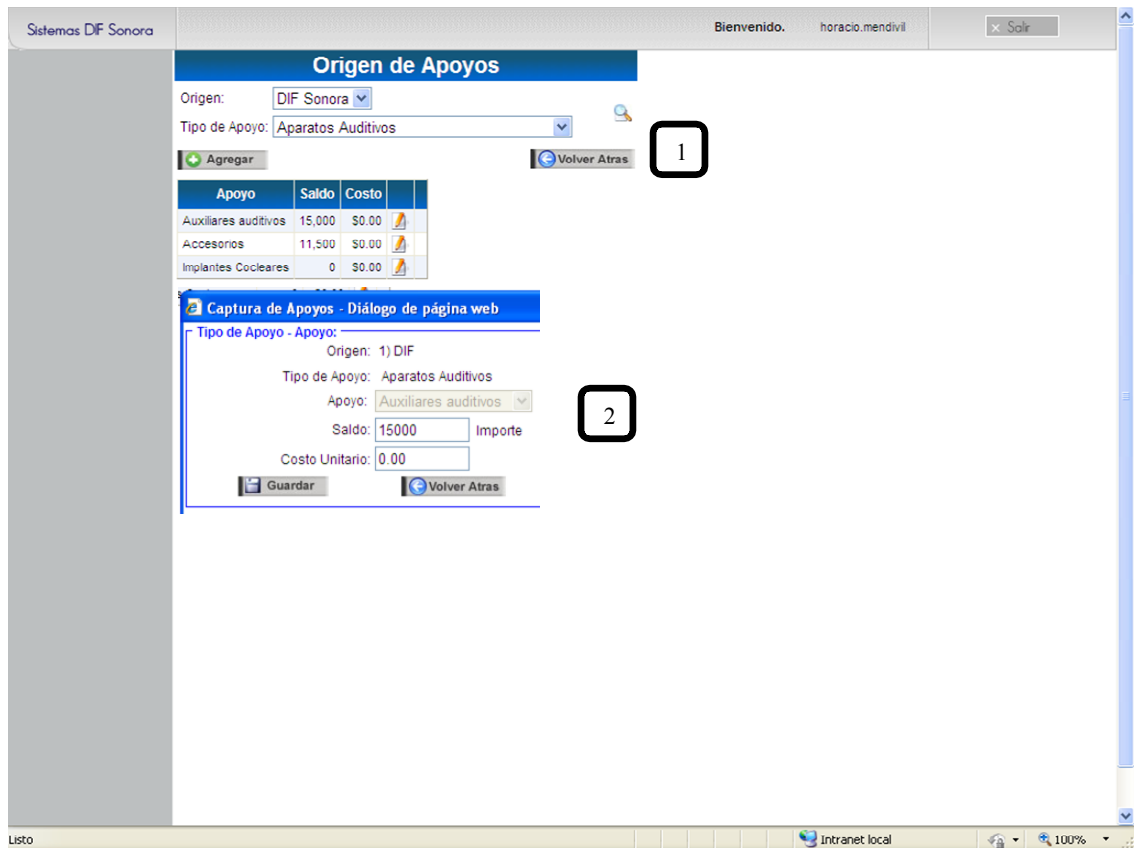


**Pantalla 3.**

- 1) **Origen de Apoyos:** Catálogo del Origen de los Apoyos (DIF, FES).
- 2) **Proveedores:** Catálogo de Proveedores.
- 3) **Requisitos:** Catálogo de Requisitos para los Apoyos.
- 4) **Tipos de Apoyo:** Catálogo para los tipos de apoyo
- 5) **Solicitantes:** Búsqueda y Captura del solicitante.
- 6) **Apoyos:** Búsqueda y Registro de los Apoyos.
- 7) **Registro Diario de Atención:** Exportar apoyos del día a un Excel.
- 8) **Origen de Apoyos:** Reporte de la relación de apoyos por origen (DIF, FES).
- 9) **Volver:** Al elegir esta opción regresará al usuario a la ventana donde le muestra los sistemas a los cuales tiene acceso. (**Pantalla 2** página 2).

**a) Catálogo de Origen de Apoyos**

Al elegir esta opción presentará la siguiente pantalla (**pantalla 4**) donde se podrá capturar el origen de apoyo de estos (DIF Sonora o FES) o su búsqueda.



**Pantalla 4**

1. Primero se selecciona el Origen (DIF o FES), después el Tipo de apoyo, una vez seleccionado dar clic en el botón “Agregar”.
2. Aparecerá una ventanita con el origen y el tipo de apoyo seleccionados y usted deberá de escoger el apoyo, saldo y costo unitario de este, y para guardar dar clic en el botón “Guardar”.

**b) Catálogo Proveedores.**

Esta opción abre una página (**Pantalla 5**) en la cual se muestra un listado de todos los proveedores que se utilizan en Atención Ciudadana.

**Procedimiento**  
Esta lista solo debe contener los Proveedores que se utilizan en Atención Ciudadana.

**Agregar un nuevo Proveedor.**  
1. Seleccionar el proveedor a incluir en la lista desplegable superior.  
2. Oprimir el botón de Agregar. El proveedor aparecerá en la parte de abajo.

**Desactivar/Activar un Proveedor.**  
X Utilice esta opción para Desactivar o Activar al Proveedor.  
**Nota:** El proveedor no se elimina.

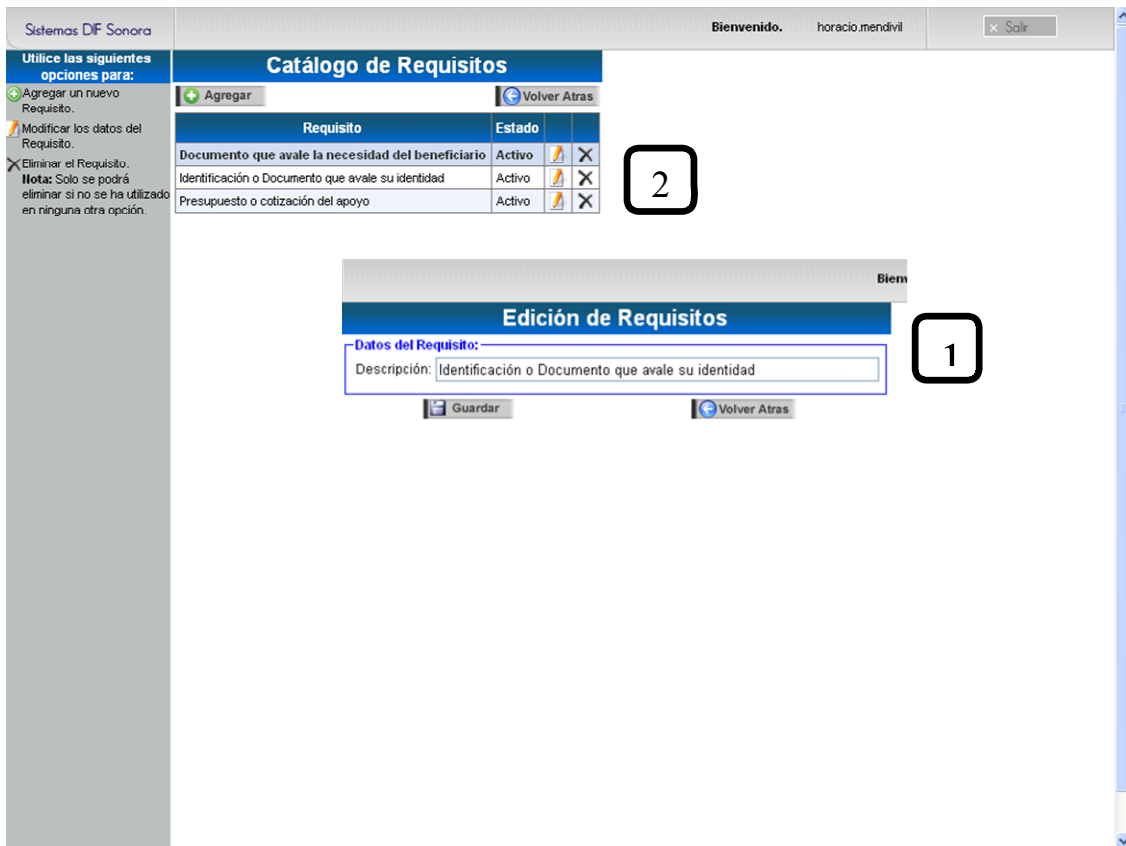
Nombre	Clave	Estado	
AGENCIA DE VIAJES KINO S.A.	3752	Activo	X
ANLAC	3014	Activo	X
ASOCIACION LUZ VALENCIA	286	Activo	X
AUTOBUSES ESTRELLA BLANCA, S.A. DE	3420	Activo	X
BELTONE	3909	Activo	X
CENTRO AUDIOLOGICO DE HERMOSILLO	1621	Activo	X
CENTRO DE DIAGNOSTICO DE OSTIOPOROS	1510	Activo	X
CENTRO DE DIAGNOSTICO INT. DEL NORO	1427	Activo	X
CENTRO ESTATAL DE LA TRASFUSION SAN	3660	Activo	X
CLINICA DEL NOROESTE	1070	Activo	X
DIAGNOSTICO POR IMAGENES DE HILLO.S	2058	Activo	X
DIAGNOSTICO X IMAGENES DE CD OBREGO	3659	Activo	X
FARMACEUTICA LOS ARCOS S.A. DE C.V.	4442	Activo	X
FARMACIA KINO	99	Activo	X
FARMACIAS ESPECIALIZADAS	3329	Activo	X
GENERAL DE ORTOPEdia	1250	Activo	X
HOSPITAL GENERAL DEL ESTADO DE SONO	1404	Activo	X
HOSPITAL INFANTIL DEL ESTADO	401	Activo	X
HOSPITAL ONCOLOGICO DEL ESTADO DE S	1560	Activo	X
HOSPITAL PRIVADO DE HILLO, SA DE CV	1428	Activo	X
IMAGENOLOGIA INTEGRAL DEL N.O. S.C.	1600	Activo	X
IMAGIN, A.C.	1437	Activo	X
LABORATORIO ACLUÑA Y ASOCIADOS SC	3328	Activo	X
LABORATORIO SANCHEZ GONZALEZ	1334	Activo	X
MEDICAL RENTAL S.A. DE C.V.	4782	Activo	X
ORTO CONFORT DE MÉXICO	4861	Activo	X
ORTOPEDIA DE HERMOSILLO	613	Activo	X
ORTOPEDIA GUADALAJARA	3043	Activo	X
ORTOPEDIA MEXICANA DE PROTESIS	3872	Activo	X

Pantalla 5.

1. Para dar de alta un proveedor primero hay que seleccionarlo en la lista desplegable, después oprimir el botón de “Agregar”. El proveedor aparecerá en la lista de abajo.
2. Para desactivar a un proveedor hay que buscarlo en la lista y luego dar clic en la “X”. El proveedor no se eliminará, simplemente se desactiva.

**c) Catálogo de Requisitos.**

En este catálogo se dan de alta los requisitos que el solicitante debe de cumplir para otorgarle el apoyo.

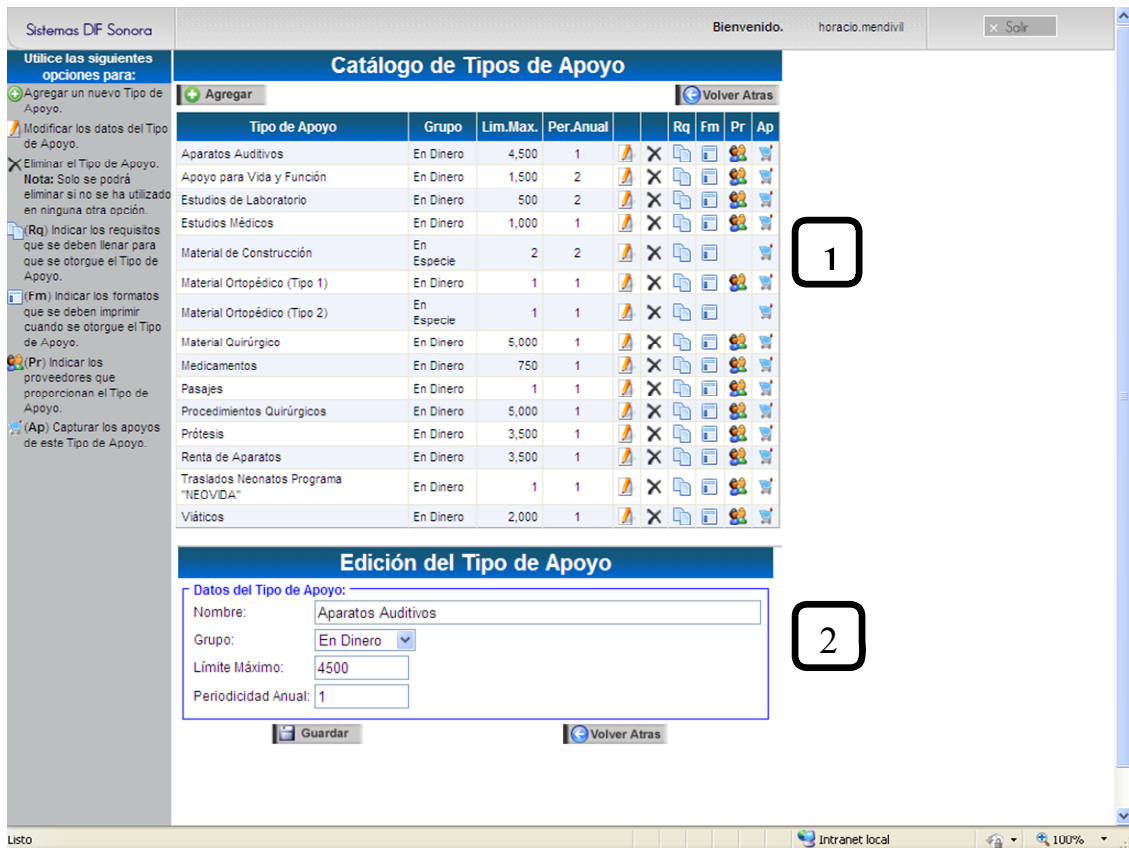


**Pantalla 6.**


1. Para agregar un nuevo requisito hay que dar clic en el botón “Agregar” y aparecerá una ventanita como la que se muestra (**número 1**), se escribe la descripción y se da clic en el botón de “Guardar”.
2. Lista de los requisitos capturados, para eliminar uno hay que dar clic en la “X” (sólo se eliminará si no ha sido utilizado), para modificar es necesario dar clic en la imagen de la hoja con el lápiz, la cual desplegará la pantalla (**número 1**) para hacer los cambios correspondientes.

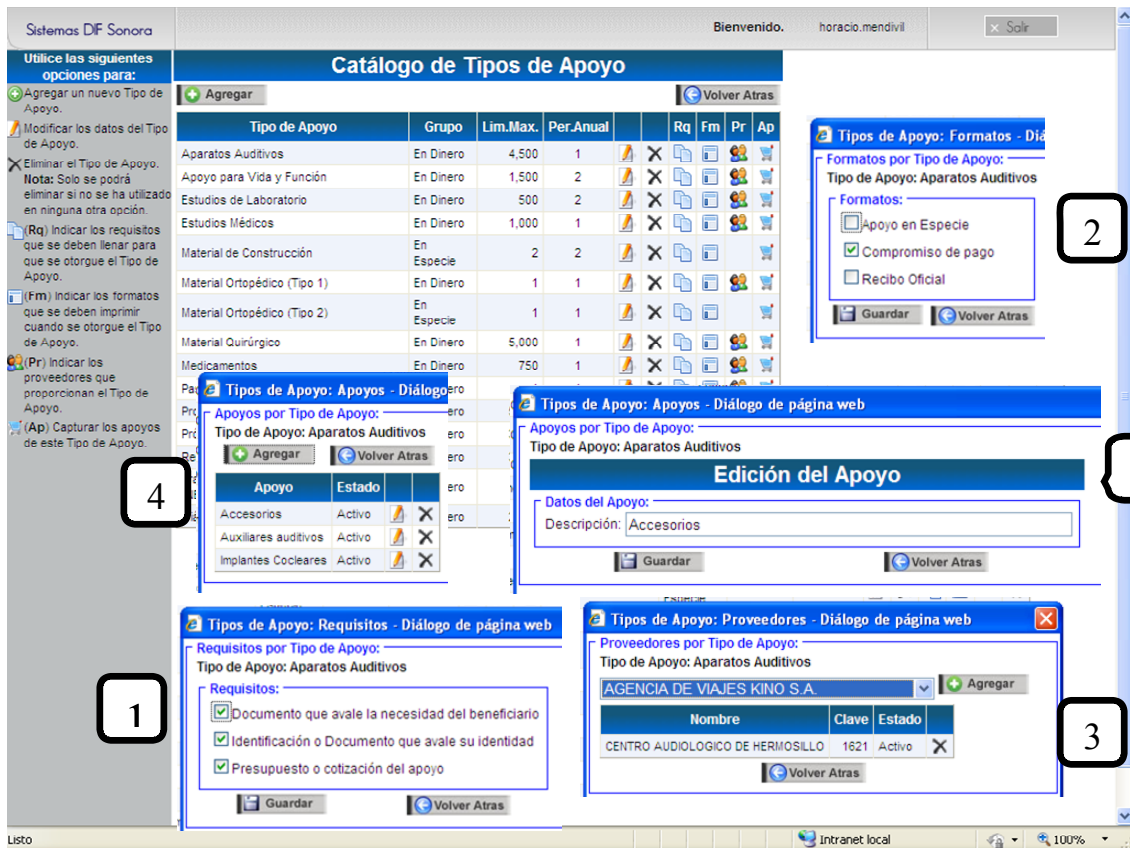
**d) Catálogo Tipos de Apoyo:**

En esta sección se dan de alta los tipos de apoyo, así como los artículos que estarán dentro de esta categoría, sus proveedores y los requisitos con los que debe cumplir el solicitante para obtener este tipo de apoyo.








Pantalla 7

1. **Agregar Tipo de Apoyo:** Para dar de alta un nuevo tipo de apoyo hay que dar clic en el botón “Agregar”, aparecerá una ventanita como la que se muestra (número 2) en la cual se deberá capturar el Nombre que se le dará al tipo de apoyo, el grupo al que va a pertenecer (En dinero o en especie), el límite máximo y la periodicidad anual, al terminar hay que dar clic en el botón “Guardar”. Una vez terminado aparecerá en el listado (número 1).
2. **Editar Tipo de Apoyo:** Para editar un tipo de apoyo hay que buscarlo en la lista (número 1) y dar clic en el icono , el cuál mostrará la pantalla de edición (número 2) para hacer las modificaciones necesarias, al terminar dar clic en “Guardar”.



Pantalla 8


1. **Dar de alta requisitos:** Para dar de alta los requisitos que debe de cumplir el solicitante para determinado tipo de apoyo, hay que dar clic en el icono  que desplegará la pantalla de Requisitos (**número 1**). Se selecciona de la lista los requisitos los que aplicarán y se da clic en el botón “Guardar”.
2. **Formatos:** Para seleccionar los formatos que se deben de imprimir cuando se otorgue el tipo de apoyo se debe de dar clic en el icono  para que muestre la pantalla de Formatos (**número 2**), en la cual habrá que seleccionar de la lista los que correspondan y a continuación dar clic en el botón “Guardar”.
3. **Proveedores:** Al dar clic en el icono  se abrirá la pantalla (**número 3**) para seleccionar los proveedores de ese tipo de apoyo. Se escoge de la lista desplegable al proveedor y se da clic en el botón “Agregar”, para eliminar a alguno de la lista dar clic en el icono .
4. **Apoyos:** Para dar de alta los artículos (apoyos) que estarán dentro del tipo de apoyo hay que dar clic en el icono , el cual mostrará la pantalla de Captura de Apoyos (**número 4**), una vez ahí dar clic en el botón “Agregar” que nos abrirá la pantalla para capturar el nombre del apoyo (**número 4.1**), una vez que se escriba la descripción dar clic en el botón “Guardar”.

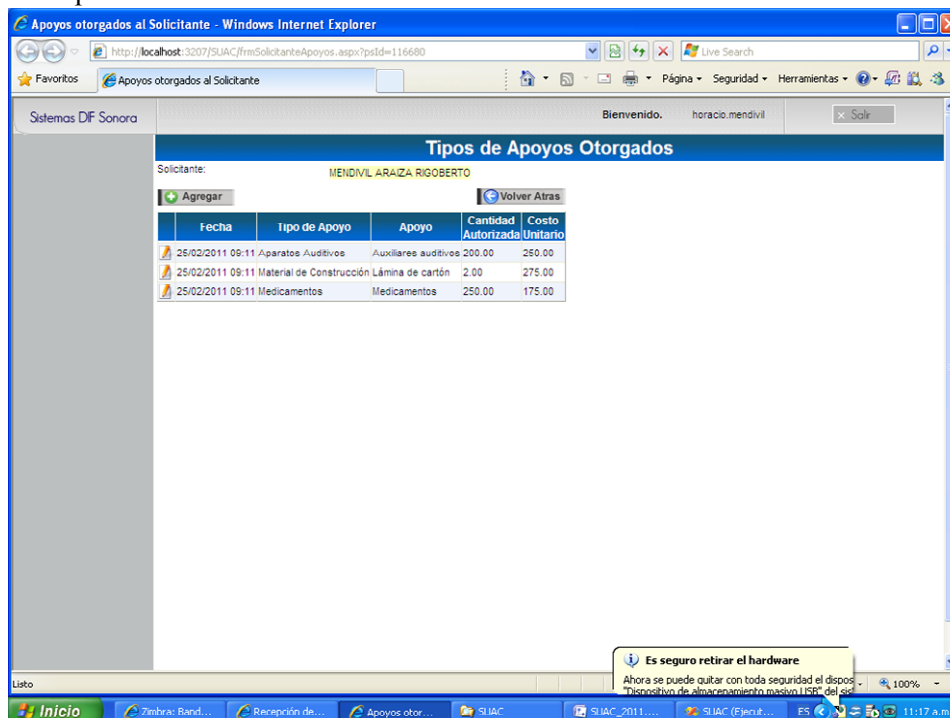
e) **Captura Solicitantes.**

En este módulo se captura la información del solicitante. Se muestra una pantalla como la siguiente.



Pantalla 9

1. Primeramente se busca al solicitante, puede ser por el apellido materno, paterno y/o el nombre. Al dar clic en el botón “Buscar” se desplegará la lista de todas las personas que estén en el Padrón de Personas y que concuerden con el criterio de búsqueda.
2. Si el solicitante se encuentra en la lista se debe de dar clic en el icono  el cual me llevará a la **Pantalla 10** para revisar los apoyos que se le hayan otorgado a esta persona.
3. Si el solicitante no aparece en la lista, hay que dar clic en el botón “Agregar” para darlo de alta.

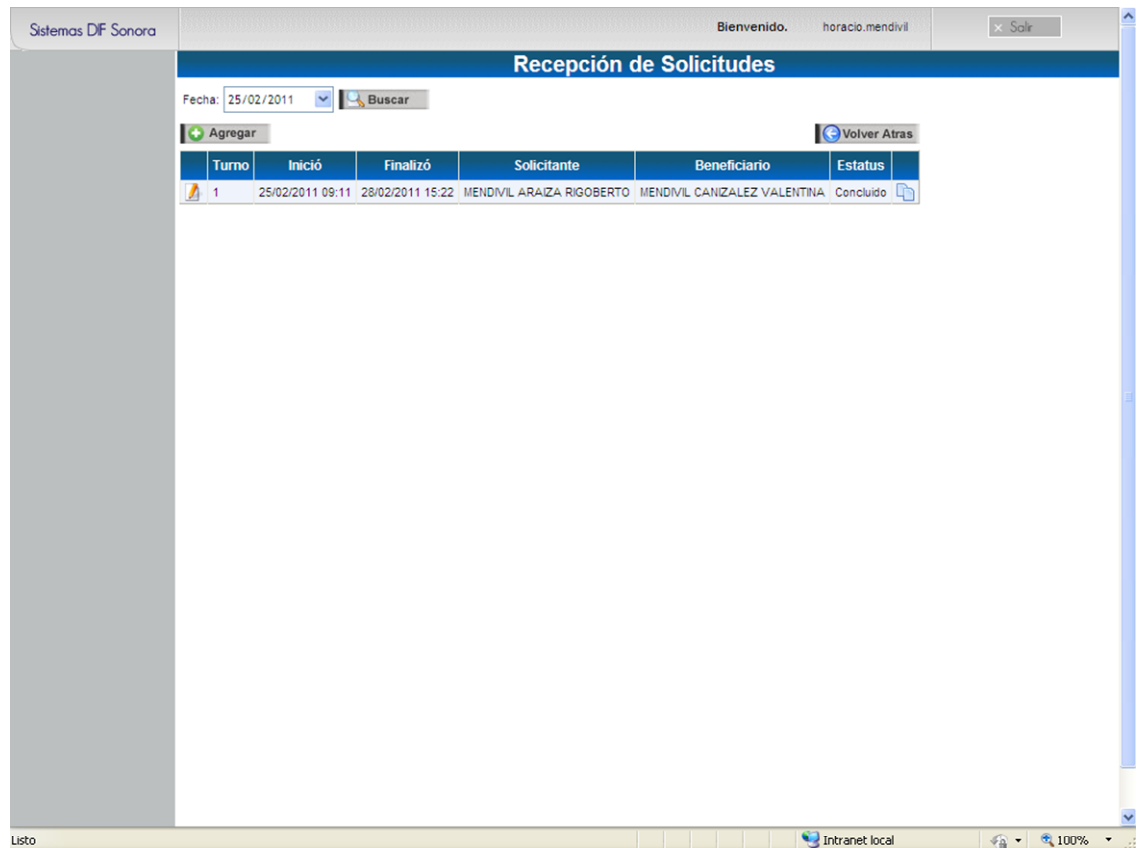


Pantalla 10


En esta pantalla aparecerá un listado con todos los apoyos que se le han otorgado a esta persona. Si se desea agregar uno nuevo es necesario dar clic al botón “Agregar” el cual nos llevará a la “**Captura de Apoyos**” (**Pantalla 12**).

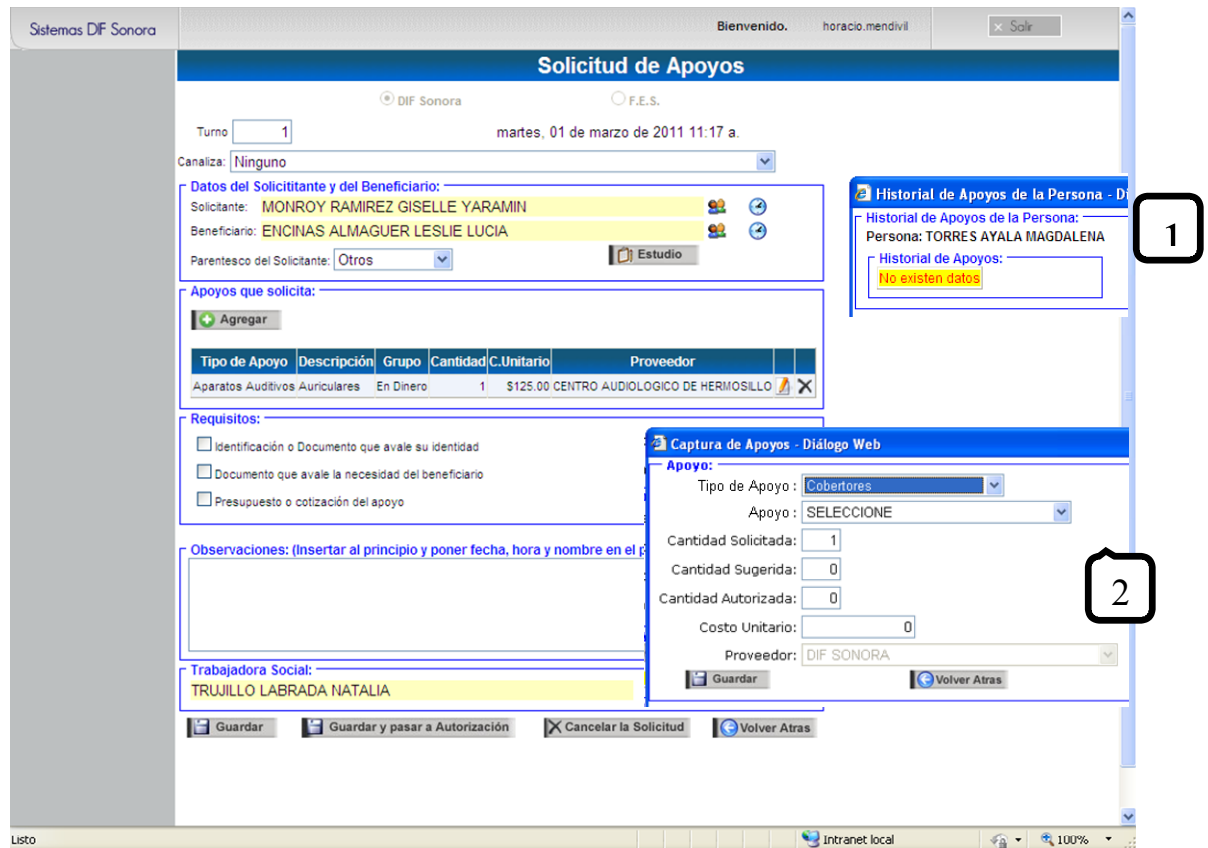
**f) Captura de Apoyos.**

En esta pantalla se pueden ver las solicitudes de apoyo por día, así como agregar una nueva.



**Pantalla 11**

1. Para consultar un apoyo dar clic en el icono  el cual desplegará la **Pantalla 12** donde se muestran todos los datos de la solicitud.
2. Si se desea agregar una nueva solicitud dar clic en el botón “Agregar”, el cual nos abrirá el formato de captura (**Pantalla 12**).



Pantalla 12

1. Se captura al solicitante y al beneficiario, si se desea ver el historial de apoyos de estos, dar clic en el icono del relojito, el cual abrirá la pantalla correspondiente (**número 1**)
2. Para capturar los apoyos que solicita la persona, dar clic en el botón “Agregar”, que nos mostrará el formato para su llenado (**número 2**). Ahí se va a seleccionar el Tipo de Apoyo, el Apoyo, Cantidad Solicitada y Sugerida, y Cantidad Autorizada (en caso de que sea una autorización).
3. Para capturar el Estudio Socioeconómico dar clic en el botón “Estudio”, que abrirá la **Pantalla 13** para el llenado del mismo.
4. Seleccionar los requisitos con los que cumple el solicitante.
5. Capturar observaciones, si aplica, y dar clic en el botón “Guardar” si se seguirá capturando información a esta solicitud o “Guardar y pasar a Autorización” si ya esta completa.

**Estudio Socioeconómico**

Beneficiario:  
ENCINAS ALMAGUER LESLIE LUCIA

**Ingresos y Egresos Familiares**

Ingreso Familiar	Número de Dependientes Económicos					Porcentaje de Egreso de Alimentación
	1-2	3-4	5-6	7-8	>=9	
\$927.00 o Menos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	71% o Más
\$928.00 - \$1,858.00	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	61% - 70%
\$1,859.00 - \$2,784.00	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	51% - 60%
\$2,785.00 - \$3,712.00	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	41% - 50%
\$3,713.00 - \$4,640.00	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	31% - 40%
\$4,641.00 - \$6,032.00	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	21% - 30%
\$6,033.00 - \$7,424.00	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
\$7,425.00 - \$8,816.00	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
\$8,817.00 - \$15,000.00	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

**Vivienda:**

Tipo de Vivienda:  Rentada  Prestada  Propia Pagada

Servicios Públicos:  Uno  Dos  Tres o más

Material de Construcción:  Lámina de cartón  Madera o lámina de asbesto  Ladrillo

Personas por Dormitorio:  Cuatro o más  Tres  Uno o dos

Zona de Ubicación:  Rural  Suburbana  Urbana  Otras entidades federativa

No. de Enfermos:  3 ó el jefe de familia  Dos  Uno (paciente)

**Resultado**

Puntaje: 0      Porcentaje: 50-79%      Clasificación: A

Observaciones:

Guardar      Volver Atras

Pantalla 13

Al responder todas las preguntas que aquí aparecen dar clic en el botón “Resultado” y este mostrará el Puntaje obtenido, así como el Porcentaje de apoyo sugerido y la Clasificación en la que cae. Después dar clic en el botón “Guardar” para almacenar la información y para regresar a la captura del apoyo (**Pantalla 12**).

**g) Registro Diario de Atención:**

Este módulo es para exportar a Excel todas las solicitudes de apoyo otorgadas en determinado lapso de tiempo.

http://www.difson.gob.mx - Registro Diario de Atención - Microsoft Internet Explorer

Sistemas DIF Sonora      Bienvenido. brenda.grijalva      Salir

**Registro Diario de Atención**

Origen:  DIF Sonora  F.E.S.

Fecha: Del: 25/10/2011      Al: 25/10/2011

Exportar      Volver Atras

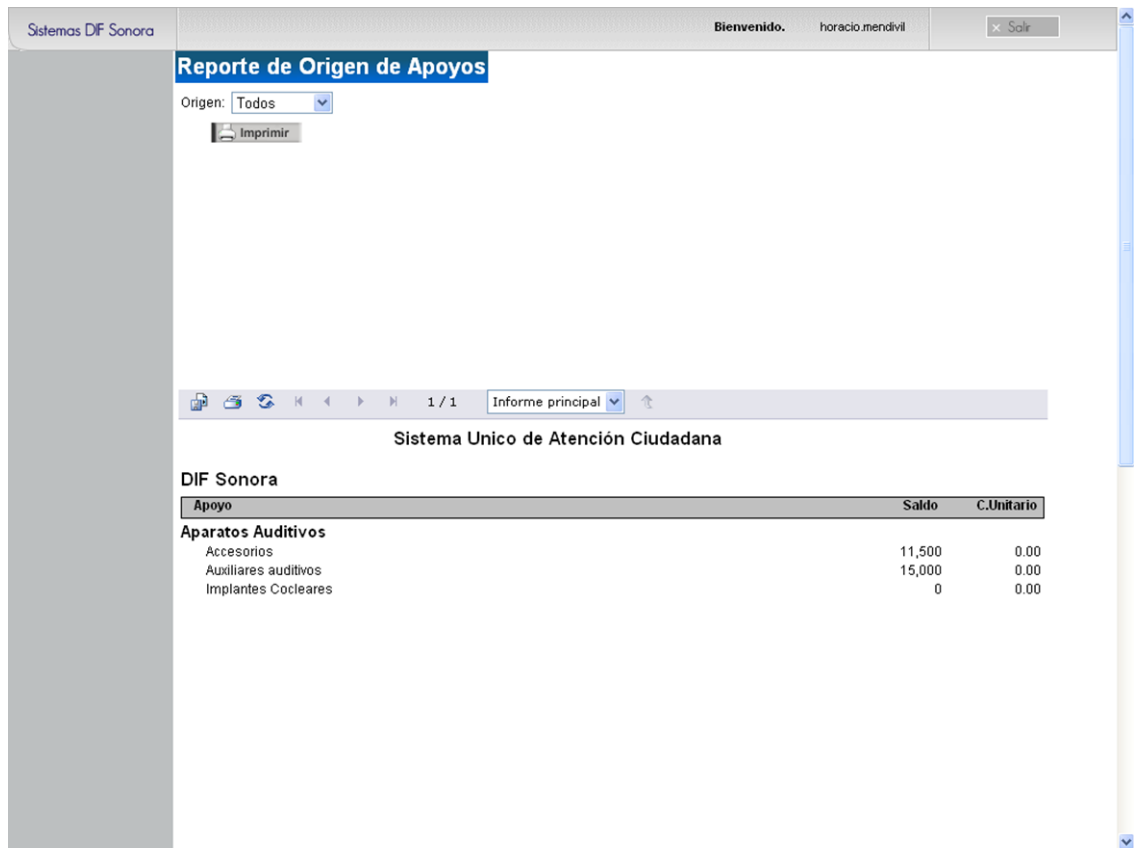
Listo      Internet

Pantalla 14

1. Seleccionar Origen (DIF o FES)
2. Seleccionar Fecha deseada
3. Dar clic en Exportar.

**h) Reporte Origen de Apoyos:**

En este módulo podemos obtener una lista de todos los apoyos por origen de apoyos (DIF y/o FES)



**Pantalla 15**

Seleccionar el tipo de origen y dar clic en el botón Imprimir.