

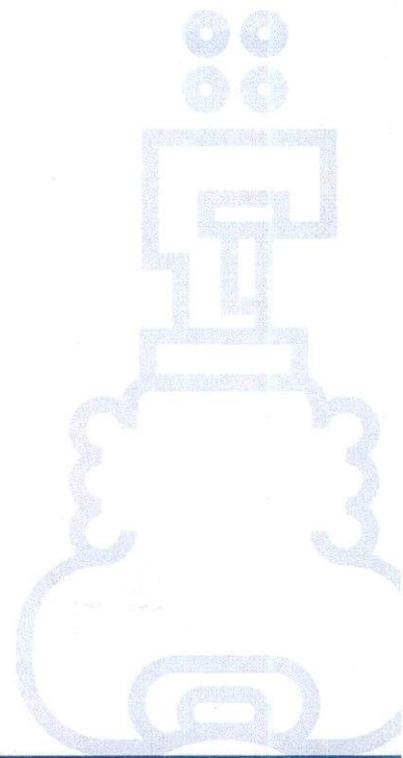


DIF
NAUCALPAN

22-24

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

JEFATURA DE OFICINA



Índice	Página
1. Presentación	1
2. Objetivo General	1
3. Identificación e interacción de procesos	2
4. Relación de procesos y procedimientos	3
5. Descripción de los procedimientos	4
6. Simbología	7
7. Registro de ediciones	8
8. Distribución	8
9. Control de firmas	9

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Janet Hernández Hernández Asistente de la Dirección General del SMDIF de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina del SMDIF de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF de Naucalpan de Juárez, México

1.- PRESENTACIÓN

La importancia de contar con un Manual de Procedimientos que refleje las atribuciones, responsabilidades, forma de organización, marco normativo, secuencia e interacción de las actividades de una unidad administrativa, no sólo es para dar cumplimiento a la base legal, sino también, es el asumir el compromiso del área que lo emite con el objetivo esencial de los Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia, como lo es la asistencia social, siempre buscando una mejora administrativa continua.

Éste Manual de Procedimientos contiene la descripción clara y precisa de las actividades a seguir en la realización de las funciones de la Jefatura de Oficina, incluyendo a los servidores públicos que intervienen, precisando su responsabilidad y participación.

2.- OBJETIVO GENERAL

Establecer bases firmes que puedan guiar las funciones dentro de la Jefatura de Oficina como parte integral de la Dirección General del SMDIF hacia el logro de sus objetivos, manteniendo siempre y en todo momento, un diálogo cordial y permanente entre la sociedad naucalpense y autoridades municipales.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Janet Hernández Hernández Asistente de la Dirección General del SMDIF de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina del SMDIF de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF de Naucalpan de Juárez, México

3.- IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

<i>Estado Inicial del Proceso</i>	<i>Resultado Final del Proceso</i>		<i>Nombre del Proceso</i>
	<i>Usuario Interno</i>	<i>Usuario Externo</i>	
Atender solicitudes de audiencia	Asistencia a la Dirección General.	Personas o Instituciones	Atender solicitudes de audiencia con la Directora General del SMDIF

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Janet Hernández Hernández Asistente de la Dirección General del SMDIF de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina del SMDIF de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF de Naucalpan de Juárez, México

4.- RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

4.1.- Atender solicitudes de audiencia con la Directora General del SMDIF.

Insumos	Transformación (Procedimientos)	Resultados
Atender solicitudes de audiencia	Solicitud de audiencia con la Directora General por parte de servidores públicos del SMDIF o de alguna Dependencia de Gobierno o la ciudadanía naucalpense.	<p>Solicitud de audiencia personalmente o por escrito.</p> <p>↓</p> <p>Se evalúa el tema de la audiencia y si es posible se canaliza a alguna área del SMDIF que atienda su situación o necesidad y de ser necesario se le otorga cita para que exponga su situación con la Directora General</p>
	Resultado del valor	Desahogo de audiencia.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Janet Hernández Hernández Asistente de la Dirección General del SMDIF de Naucalpan de Juárez, México	Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina del SMDIF de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF de Naucalpan de Juárez, México

5.- DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS:

5.1.- Nombre del Procedimiento:

Atender solicitudes de audiencia con la Directora General del SMDIF.

5.1.2.- Objetivo:

Apoyar a la Directora General como filtro para el desahogo de audiencias ya sea de servidores públicos o de la ciudadanía en general.

5.1.3.- Alcance:

A toda la ciudadanía en general que solicite audiencia con la Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México.

5.1.4.- Referencia:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.

Reglamento Interno del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México.

5.1.5.- Responsabilidades:

Jefe de Oficina

1.- Proporcionar atención a las solicitudes de audiencia de todas las personas que así lo soliciten.

5.1.6.- Definiciones:

Audiencia: Acto en el que una autoridad recibe con carácter oficial a las personas que quieren conversar con él, generalmente para exponer, reclamar o hacer peticiones.

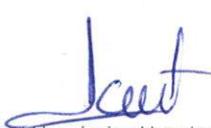
SMDIF: Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez México.

Unidades administrativas: Cada una de las Áreas Administrativas que comprenden la estructura organizacional del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México.

5.1.7.- Insumos:

Solicitud de audiencia, ya sea de manera personal o por escrito.

Libro de Gobierno.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Janet Hernández Hernández Asistente de la Dirección General del SMDIF de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina del SMDIF de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF de Naucalpan de Juárez, México

5.1.8.- Resultados:

Desahogo de audiencia.

5.1.9.- Políticas:

1.- Toda persona o Institución que requiera o solicite ser atendido por la Directora General de este SMDIF, deberá exponer de primera instancia el asunto ante el Jefe de Oficina para agilizar su atención.

5.1.10.- Desarrollo:

Atender solicitudes de audiencia con la Directora General del SMDIF.

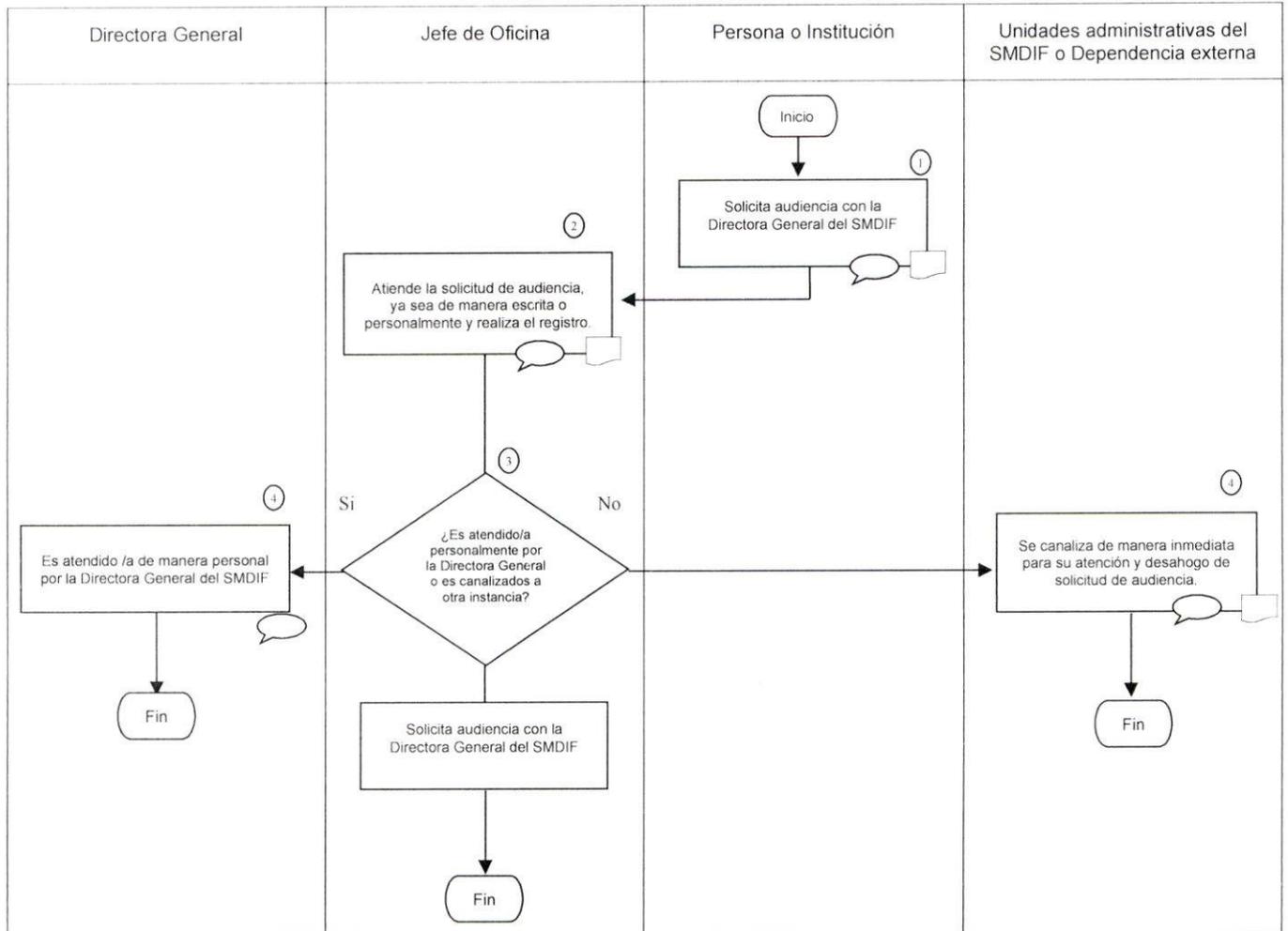
No.	Área responsable	Descripción de la actividad
1	Persona o Institución	Solicita audiencia con la Directora General, ya sea por escrito o de manera personal.
2	Jefe de Oficina	Recibe y escucha personalmente o por escrito la solicitud de audiencia con la Directora General y realiza el registro.
3	Jefe de Oficina	Existiendo dos vertientes: 1.- Que el asunto del que se trata pueda ser atendido por alguna unidad administrativa del SMDIF u otra Dependencia externa, se canaliza de manera inmediata para su desahogo. 2.- El asunto deba ser atendido y escuchado o se requiera de alguna autorización por parte de la Directora General, se le otorga cita para atender su tema.
4	Directora General del SMDIF	En caso de que el asunto derivado de una solicitud de audiencia, requiera de la atención y escucha de la Directora General del SMDIF, es atendido y con ello se desahoga su petición. FIN
4	Unidades administrativas del SMDIF o Dependencia externa	Se canaliza de manera directa a la persona, a nombre de la Directora General, para su atención y seguimiento del asunto. FIN
5	Jefe de Oficina	Registra audiencia en Libro de Gobierno. FIN

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Janet Hernández Hernández Asistente de la Dirección General del SMDIF de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina del SMDIF de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Jefatura de Oficina

5.1.11 Diagramación:

Atender solicitudes de audiencia con la Directora General del SMDIF.



5.1.12.- Medición:

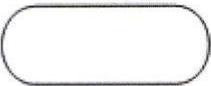
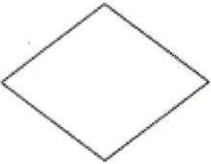
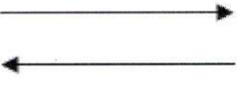
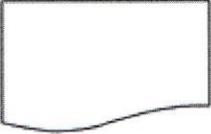
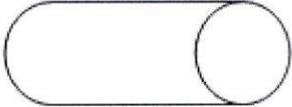
N/A

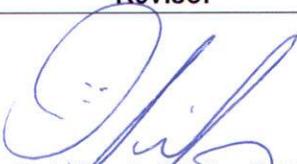
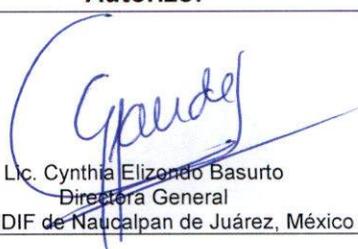
5.1.13.- Formatos e instructivos:

Registro en Libro de Gobierno.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Janet Hernández Hernández Asistente de la Dirección General del SMDIF de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina del SMDIF de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF de Naucalpan de Juárez, México

6. SIMBOLOGÍA

Nombre Símbolo	Descripción	Símbolo
Terminador	Representa el inicio o fin de un diagrama de flujo	
Proceso	Representa una actividad o proceso.	
Decisión	Representa la bifurcación de un proceso	
Flecha	Representa el camino que une los elementos del diagrama	
Documento	Representa documentos en el soporte papel	
Base de Datos	Representa información en soporte digital	

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Janet Hernández Hernández Asistente de la Dirección General del SMDIF de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina del SMDIF de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF de Naucalpan de Juárez, México

7. REGISTRO DE EDICIONES

Manual de Procedimientos de la Jefatura de Oficina adscrita a la Dirección General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México.

Primera revisión: 15/julio/2022

Segunda revisión: 29/julio/2022

Revisión final: 31/agosto/2022

Aprobación del manual por el Comité Interno de Mejora Regulatoria del SMDIF:

Quinta Sesión Extraordinaria de fecha 03/noviembre/2022.

Aprobación por la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria:

Segunda Sesión Extraordinaria de fecha 24/febrero/2023.

Aprobación del manual por Junta de Gobierno:

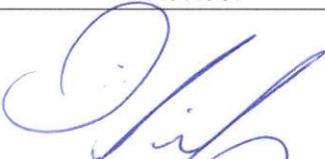
Vigésima Tercera Sesión Extraordinaria de fecha 26/abril/2023.

8. DISTRIBUCIÓN

El original de este Manual de Procedimientos, tanto en archivo magnético como una versión impresa se encuentran en poder de la Jefatura de Oficina adscrita a la Dirección General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México.

Las copias controladas del formato impreso están distribuidas de la siguiente manera:

- 1.- Contraloría Interna del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México. (1 copia)
- 2.- Secretaría Técnica del Sistema Municipal para el Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México. (1 copia).

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Janet Hernández Hernández Asistente de la Dirección General del SMDIF de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina del SMDIF de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF de Naucalpan de Juárez, México

9. CONTROL DE FIRMAS:



Lic. Cynthia Elizondo Basurto
Directora General del Sistema Municipal para el
Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México.
Revisó y Autorizó



Dra. María Fernanda Valdés Figueroa
Secretaria Técnica del Sistema Municipal para el
Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México.
Dictaminó y Validó



Lic. Alma Rosa Mercado Galindo
Contralora Interna del Sistema Municipal para el
Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México.
Revisó y Validó



Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez
Jefe de Oficina
Adscrito a la Dirección General
del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia
de Naucalpan de Juárez, México.

**Aprobación para publicación en Gaceta Municipal por Junta de Gobierno,
Vigésima Tercera Sesión Extraordinaria de fecha 26 de abril de dos mil veintitrés.**

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Janet Hernández Hernández Asistente de la Dirección General del SMDIF de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina del SMDIF de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF de Naucalpan de Juárez, México