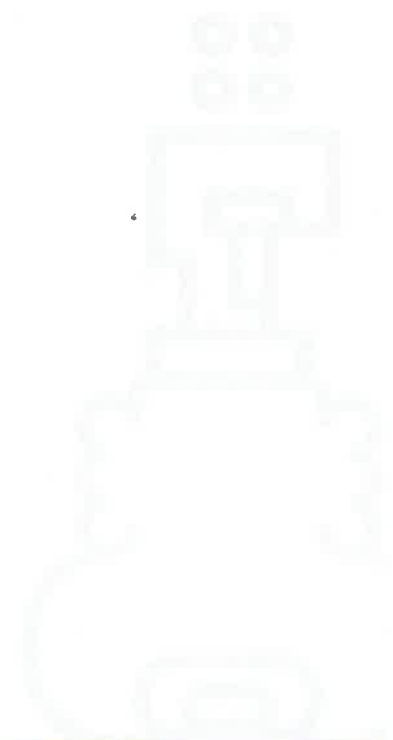







**DIF**  
NAUCALPAN

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**DIRECCIÓN GENERAL  
JEFATURA DE OFICINA  
COORDINACIÓN DE OFICIALÍA DE PARTES  
Y MEJORA REGULATORIA**



Índice	Página
1. Presentación	1
2. Objetivo General	2
3. Identificación e interacción de procesos	3
4. Relación de procesos y procedimientos	4
5. Descripción de los procedimientos	8
6. Simbología	21
7. Registro de ediciones	22
8. Distribución	23
9. Control de firmas	24




Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. Janet Hernández Hernández Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

## 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, entre otros elementos, de cada una de las unidades administrativas, no solo es dar cumplimiento a la base legal, sino también es asumir el compromiso de la unidad que lo emite con la institución y con los ciudadanos.

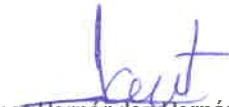
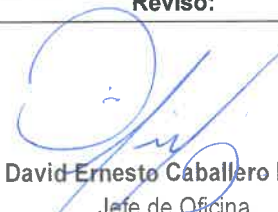

En este sentido, el manual de procedimientos de la Coordinación de Oficialía de Partes y Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria adscrita a la Jefatura de Oficina dependiente de la Dirección General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, tiene como propósito fundamental dar a conocer a las unidades administrativas que conforman el SMDIF, el funcionamiento, enmarca de manera clara y precisa los procedimientos del desarrollo de sus actividades buscando en todo momento la consecución de la mejora continua administrativa, en virtud de que ésta unidad administrativa interactúa en todo momento con todas ellas.

El presente manual está orientado tanto a los servidores públicos del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, y también para aquellos ajenos al mismo, con interés de conocer los procedimientos que se llevan a cabo en esta unidad administrativa que por tratarse de un documento normativo y de consulta, deberá permanecer en el centro de trabajo.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. Janet Hernández Hernández Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

## 2.- OBJETIVO GENERAL

Establecer bases firmes que puedan guiar las acciones dentro de la Coordinación de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria, como parte integral de la Dirección General, hacia el logro de sus metas, atendiendo siempre y en todo momento la premisa de la presente administración, en el sentido de ser un gobierno amable, eficiente y cercano a la gente; es decir, establecer confianza, a través de la atención a la ciudadanía teniendo en cuenta sus peticiones de una manera confiable, logrando así, un diálogo permanente entre la sociedad naucalpense y sus autoridades municipales.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. Janet Hernández Hernández Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

### 3.- IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

<b>Estado Inicial del Proceso</b>	<b>Resultado Final del Proceso</b>		<b>Nombre del Proceso</b>
	<b>Usuario Interno</b>	<b>Usuario Externo</b>	
Recepción de documentos	Unidades administrativas del SMDIF	Peticionario	Recepción de peticiones ciudadanas de apoyos funcionales para su canalización
Recepción de documentación oficial	Coordinación de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	Instituciones públicas o privadas	Recepción y canalización de documentación oficial
Recepción de llamadas	Canalización de llamadas, internas o externas a las diversas áreas	Orientación de algún trámite o servicio	Recepción de llamadas telefónicas
Mejora Regulatoria	Unidades administrativas del SMDIF.	N/A	Coordinar los procesos internos en materia de Mejora Regulatoria

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Autorizó:</b>
 C. Janet Hernández Hernández Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

#### 4.- RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS




##### 4.1.- Recepción de peticiones ciudadanas para su canalización.

Insumos	Transformación (Procedimientos)	Resultados
Recepción de peticiones ciudadanas para su canalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción de las peticiones ciudadanas.</li> </ul> <p style="text-align: center;">↓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se revisa la documentación recibida.</li> </ul> <p style="text-align: center;">↓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se canaliza a la Coordinación de Atención Ciudadana, mediante un documento emitido por la Coordinación de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria, haciendo referencia al folio de recepción del documento.</li> </ul>	<p>Se recibe petición ciudadana de apoyos funcionales proporcionando sello de recibido y un folio.</p> <p>Se entrega el acuse al ciudadano.</p> <p>Se registra en la base de datos.</p>
<b>Resultado del valor</b>		<b>Canalización de peticiones ciudadanas para su atención.</b>

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. Janet Hernández Hernández Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF


**4.2 Canalización de documentos oficiales de instituciones públicas o privadas.**

Insumos	Transformación (Procedimientos)	Resultados
Recepción de documentación oficial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se recibe documentación proporcionando un sello de recibido.</li> <li>Se informa a la Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria respecto a la documentación recibida y se clasifica según corresponda.</li> <li>Se canaliza el o los documentos a la unidad administrativa correspondiente.</li> </ul>	<p>Acuse de recibido al ciudadano (a).</p> <p>Se registra en el libro de gobierno o se canaliza a la unidad administrativa correspondiente.</p> <p>Firma y fecha de recepción del documento en caso de registro en libro de gobierno, o sello de recibido en el documento con el que se canalizara a la unidad administrativa que corresponda.</p>
<b>Resultado del valor</b>		<b>Canalización de los documentos a las unidades administrativas competentes del SMDIF.</b>

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. Janet Hernández Hernández Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

4.3 Proceso: Recepción de llamadas telefónicas.

Insumos	Transformación (Procedimientos)	Resultados
Recepción de llamadas telefónicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se recibe la llamada. →</li> </ul> <p style="text-align: center;">↓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se recibe la llamada interna o externa y se canaliza al área correspondiente. →</li> </ul>	<p>Se orienta al ciudadano del trámite o servicio que requiere.</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Se enlaza con una segunda persona para atender un trámite o servicio</p>
<b>Resultado del valor</b>		<b>Atención de la recepción de llamadas telefónicas.</b>

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 <b>C. Janet Hernández Hernández</b> Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	 <b>Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez</b> Jefe de Oficina	 <b>Lic. Cynthia Elizondo Basurto</b> Directora General del SMDIF



**4.4 Coordinar los procesos internos en materia de Mejora Regulatoria**

Insumos	Transformación (Procedimientos)	Resultados
Procesos de Mejora Regulatoria	<p>Constituir el Comité Interno de Mejora Regulatoria.</p> <p>↓</p> <p>1.- Coordinar y conformar con las unidades administrativas del SMDIF, un Catálogo de Trámites y Servicios.</p> <p>2.- Realizar informe trimestral de avance de las propuestas del Programa Anual de Mejora Regulatoria.</p> <p>3.- Aprobar el Programa Anual de Mejora Regulatoria.</p>	<p>Instalación del Comité Interno de Mejora Regulatoria.</p> <p>↓</p> <p>Aprobación en Sesión de Comité Interno de Mejora Regulatoria.</p> <p>↓</p> <p>Se genera una Acta de cada sesión del Comité Interno de Mejora Regulatoria.</p> <p>↓</p> <p>Se envía copia de cada Acta de Comité Interno de Mejora Regulatoria que se emita a la Coordinación Municipal de Mejora Regulatoria del Ayuntamiento de Naucalpan.</p>
	<b>Resultado del valor</b>	<b>Actas del Comité Interno de Mejora Regulatoria.</b>

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. Janet Hernández Hernández Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

## 5.-DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

### 5.1 Nombre del procedimiento:

Recepción y canalización de peticiones ciudadanas

### 5.1.2 Objetivo:

Proporcionar atención a la ciudadanía, mediante la recepción y canalización de peticiones de apoyos funcionales a la Coordinación de Atención Ciudadana, para su atención o seguimiento.

### 5.1.3 Alcance:

Aplica a todos los ciudadanos residentes del Municipio de Naucalpan de Juárez que soliciten algún apoyo funcional; excluye a todas las personas que no puedan comprobar con algún documento que radican en el municipio de Naucalpan de Juárez.

### 5.1.4 Referencias:

- ✓ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- ✓ Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- ✓ Ley que Crea los Organismos Públicos Descentralizados de Carácter Municipal, denominados Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia.
- ✓ Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- ✓ Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- ✓ Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- ✓ Bando Municipal de Naucalpan de Juárez, México (vigente)
- ✓ Reglamento Interno del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México.

### 5.1.5 Responsabilidades:

#### Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria:

- ✓ Clasificar las peticiones ciudadanas de apoyos funcionales, por folio para ser canalizados por escrito a la Coordinación de Atención Ciudadana; y
- ✓ Da seguimiento a las peticiones ciudadanas recibidas por en la Oficialía de Partes, solicitando a la Coordinación de Atención Ciudadana el estatus de dicha petición de acuerdo a los tiempos establecidos previamente.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. Janet Hernández Hernández Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

**Auxiliar administrativo:**

- ✓ Recibir las peticiones ciudadanas, proporcionando sello de recibido y asignar un folio consecutivo.
- ✓ Cumplir en tiempo y forma con las actividades delegadas por su superior jerárquico, e informarle en caso de existir algún contratiempo o problema.
- ✓ Realizar el trabajo administrativo tales como, archivar, registrar, capturar y custodiar documentos, recibir llamadas telefónicas y atenderlas.

**5.1.6. Definiciones:**

**Canalización=** Conducir algo en una dirección determinada.

**CAC=** Coordinación de Atención Ciudadana.

**COFPyMR=** Coordinación de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria.

**Oficio=** Comunicación escrita expedida por una oficina pública que trata de asuntos relacionados con el servicio público en las dependencias del estado.

**Petición=** Acción de pedir.

**Solicitud=** Documentos en el que se solicita formalmente algo.

**5.1.7 Insumos:**

Documentos recibidos en la Oficialía de Partes.

**5.1.8 Resultados:**


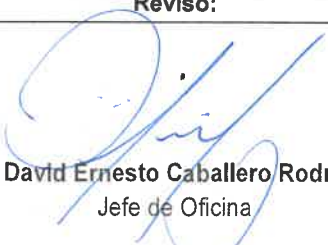

Canalizar los documentos recibidos de la ciudadanía.

**5.1.9 Interacción con otros Procedimientos:**

Recepción y canalización de documentos.

**5.1.10 Políticas:**

- Se recibirá solo las peticiones que cubran con todos los requisitos establecidos para apoyos funcionales con que cuenta el SMDIF.
- El procedimiento de trámite se realizará únicamente en la Coordinación de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria del SMDIF en días y horarios hábiles, y será de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.

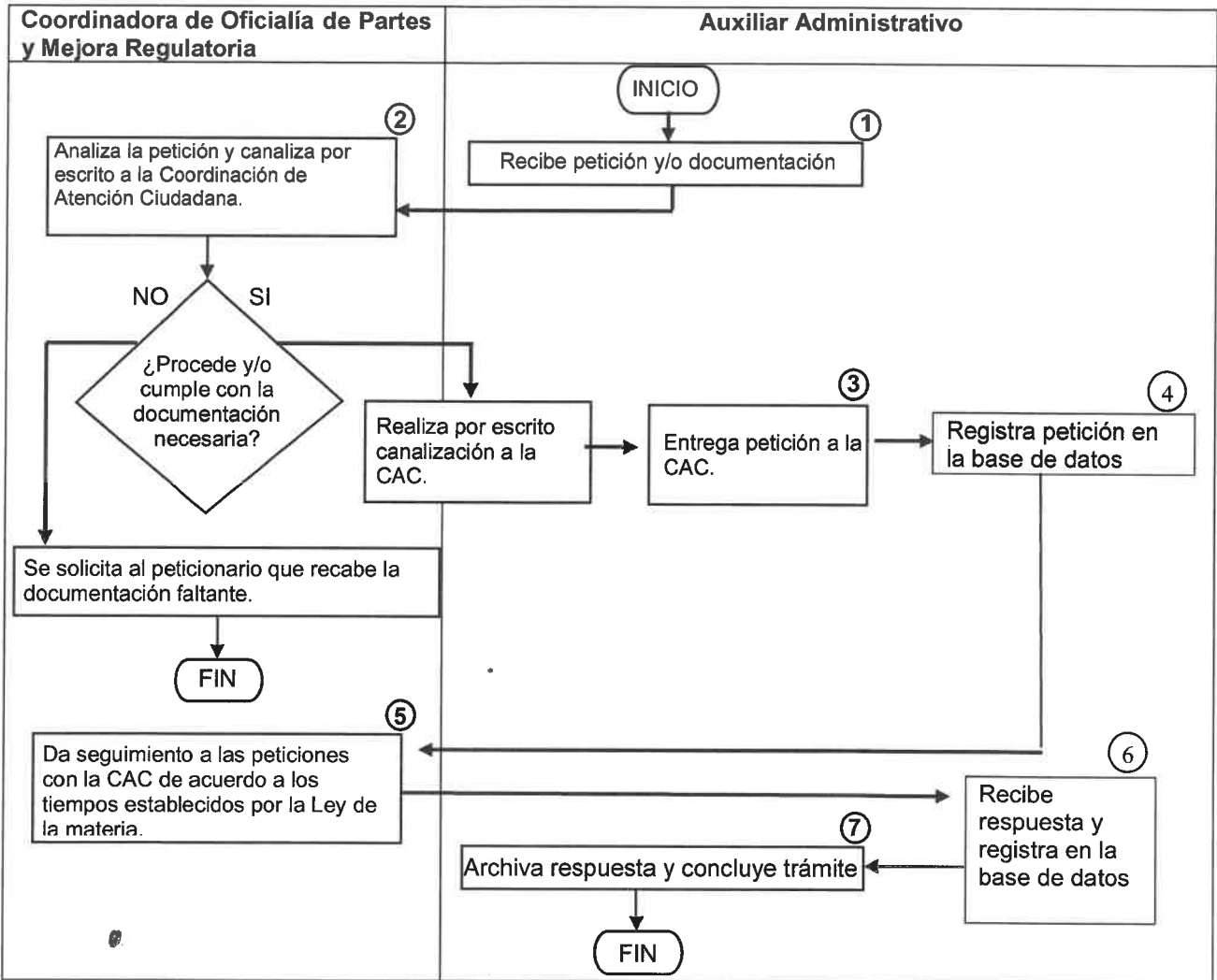
Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. Janet Hernández Hernández Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

**5.1.11 Desarrollo: Recepción y canalización de peticiones ciudadanas.**

No.	Área responsable	Descripción de la actividad
1	Auxiliar Administrativo	Recibe y revisa la petición que el ciudadano presenta proporcionando sello de recibido y folio consecutivo.
2	Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	Clasifica las peticiones ciudadanas de apoyos funcionales, para ser canalizados por escrito a la Coordinación de Atención Ciudadana.
3	Auxiliar Administrativo	Entrega las peticiones a la Coordinación de Atención Ciudadana.
4	Auxiliar Administrativo	Registra la petición en la base de datos correspondiente.
5	Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	Da seguimiento a las peticiones de apoyos funcionales, recibidas por la Coordinación de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria, solicitando a la Coordinación de Atención Ciudadana el estatus de dicha solicitud de acuerdo a los tiempos establecidos.
6	Auxiliar Administrativo	Recibe copia de respuesta y descarga en la base de datos correspondiente.
7	Auxiliar Administrativo	Archiva la respuesta proporcionada por la unidad administrativa correspondiente y se concluye el trámite.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. Janet Hernández Hernández Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

**5.1.12 Diagramación: Recepción y canalización de peticiones ciudadanas.**

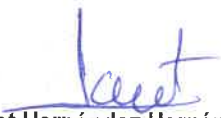




**5.1.13 Medición:**

Peticiones recibidas / Peticiones canalizadas = 100\*

**5.1.14 Formatos e Instructivos:**

N/A

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. Janet Hernández Hernández Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

**Manual de Procedimientos**  
**Coordinación de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria**

**5.2 Nombre del Proceso:**

Recepción y canalización de documentación oficial.

**5.2.2 Objetivo:**

Recibir y canalizar la documentación oficial de instancias públicas o privadas que se requiera que sean atendidas por parte de las unidades administrativas que conforman el SMDIF respecto a algún programa o servicio.

**5.2.3 Alcance:**

Aplica a todas las unidades administrativas que integran el SMDIF y/o dependencia gubernamental o alguna otra instancia pública o privada.

**5.2.4 Referencias:**

- ✓ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- ✓ Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- ✓ Ley que Crea los Organismos Públicos Descentralizados de Carácter Municipal, denominados Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia.
- ✓ Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- ✓ Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- ✓ Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- ✓ Bando Municipal de Naucalpan de Juárez, México (vigente)
- ✓ Reglamento Interno del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México.

**5.2.5 Responsabilidades:**

**Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria:**

- ✓ Es la responsable de verificar y analizar la documentación recibida por los auxiliares administrativos en la Oficialía de Partes para su adecuada canalización, antes de que sea registrada en el Libro de Gobierno correspondiente.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. Janet Hernández Hernández Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF



**Auxiliar administrativo:**

- ✓ Es responsable de recibir documentación oficial entregada por externos para ser canalizados a Dirección General o alguna otra unidad administrativa del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México y registrarla en el Libro de Gobierno que corresponda; así mismo, entregar dicha documentación a la unidad administrativa competente, obteniendo firma y fecha de recepción en el Libro de Gobierno como evidencia.

**5.2.6. Definiciones:**

**COFPyMR=** Coordinación de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria.

**Canalización=** Conducir algo en una dirección determinada.

**Oficio=** Comunicación escrita expedida por una oficina pública que trata de asuntos relacionados con el servicio público en las dependencias del estado.

**Petición=** Acción de pedir.

**Solicitud=** Documentos en el que se solicita formalmente algo.

**5.2.7 Insumos:**

- ✓ Documentos recibidos en la Oficialía de Partes.
- ✓ Libro de gobierno.

**5.2.8 Resultados:**

Canalizar los documentos recibidos en la Oficialía de Partes en tiempo y forma.

**5.2.9 Interacción con otros Procedimientos:**

Recepción y canalización de peticiones ciudadanas.

**5.2.10 Políticas:**

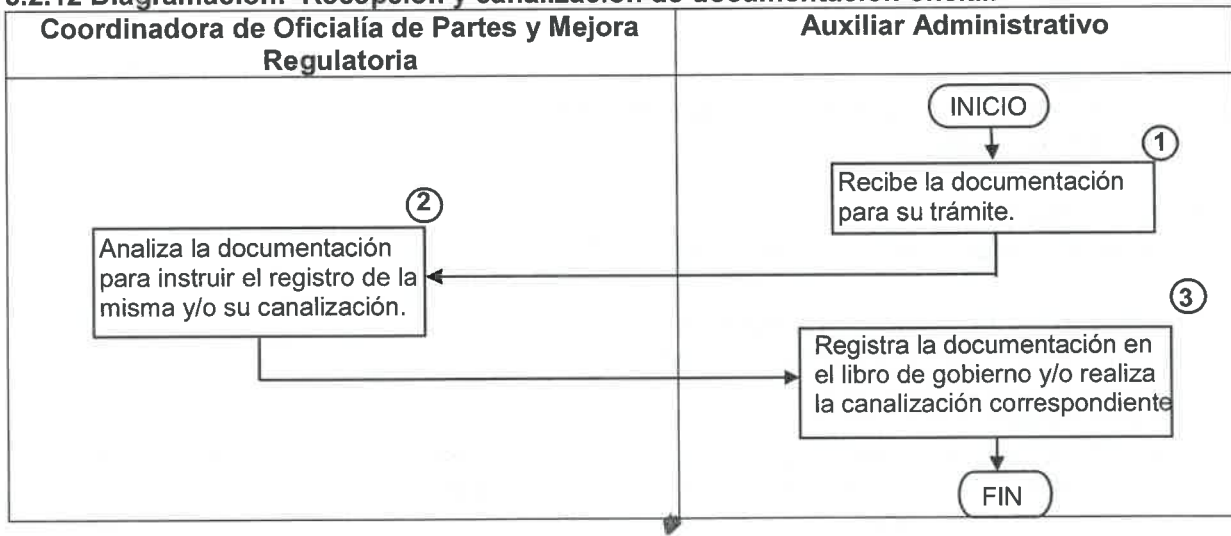
- Se recibirá solo las peticiones o documentos que cubran con todos los requisitos establecidos para cada uno de los servicios o programas de asistencia social que se manejan en el SMDIF.
- El procedimiento de trámite se realizará únicamente en la Coordinación de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria del SMDIF en días y horarios hábiles, y será de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. Janet Hernández Hernández Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

**5.2.11 Desarrollo: Recepción y canalización de documentación oficial.**

No.	Área responsable	Descripción de la actividad
1	Auxiliar Administrativo	Recibe la documentación que el ciudadano o servidor público presenta para solicitar alguna información, trámite o servicio, proporcionando sello de recibido en el documento.
2	Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	Analiza la documentación recibida para instruir el registro de la misma en el libro de gobierno o la canalización del documento a través de un escrito a la unidad administrativa correspondiente.
3	Auxiliar Administrativo	Registra la documentación en el libro de gobierno, según la instrucción de la Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria y la canaliza a la unidad administrativa correspondiente, obteniendo firma y fecha de recibido o sello según sea el caso.

**5.2.12 Diagramación: Recepción y canalización de documentación oficial:**

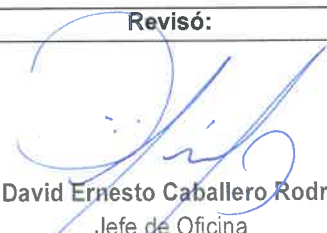


**5.2.13 Medición:**

Documentación oficial recibida / Documentación oficial canalizada = 100\*

**5.2.14 Formatos e Instructivos:**

N/A

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. Janet Hernández Hernández Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF



**5.3 Nombre del Proceso:**

Recepción de llamadas telefónicas.

**5.3.2 Objetivo:**

Brindar una adecuada atención telefónica a la ciudadanía con amabilidad y respeto, para orientarlo de acuerdo a sus peticiones de una manera segura y confiable, logrando así un dialogo permanente entre la sociedad naucalpense y sus autoridades municipales.

**5.3.3 Alcance:**

Aplica a toda la ciudadanía o servidores públicos que requiera información de algún trámite o servicio de esta Institución.

**5.3.4 Referencias:**

- ✓ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- ✓ Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- ✓ Ley que Crea los Organismos Públicos Descentralizados de Carácter Municipal, denominados Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia.
- ✓ Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- ✓ Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- ✓ Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- ✓ Bando Municipal de Naucalpan de Juárez, México (vigente).
- ✓ Reglamento Interno del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México.



**5.3.5 Responsabilidades:**

**Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria:**

- ✓ Es la responsable de supervisar que la atención que se brinda vía telefónica por los o las auxiliares administrativos que atienden la Oficialía de Partes, sea de manera adecuada, tanto en el trato como en la información que se proporciona.

**Auxiliar administrativo:**

- ✓ Es responsable de recibir llamadas telefónicas de los ciudadanos o servidores públicos que soliciten información sobre alguna gestión ante cualquier unidad administrativa del SMDIF, brindando una adecuada orientación y canalizándolo a la unidad administrativa correspondiente en caso de ser necesario.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. Janet Hernández Hernández Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

### 5.3.6 Definiciones:

**COFPyMR=** Coordinación de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria

**Canalización=** Conducir algo en una dirección determinada.

**Llamada=** Acción y efecto de llamar

**Telefónica=** Sistema de comunicación de sonidos a larga distancia

### 5.3.7 Insumos:

Conmutador.

### 5.3.8 Resultados:

Atención de las llamadas telefónicas recibidas a través del conmutador de esta institución.

### 5.3.9 Interacción con otros Procedimientos:


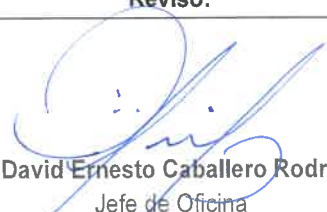

N/A

### 5.3.10 Políticas

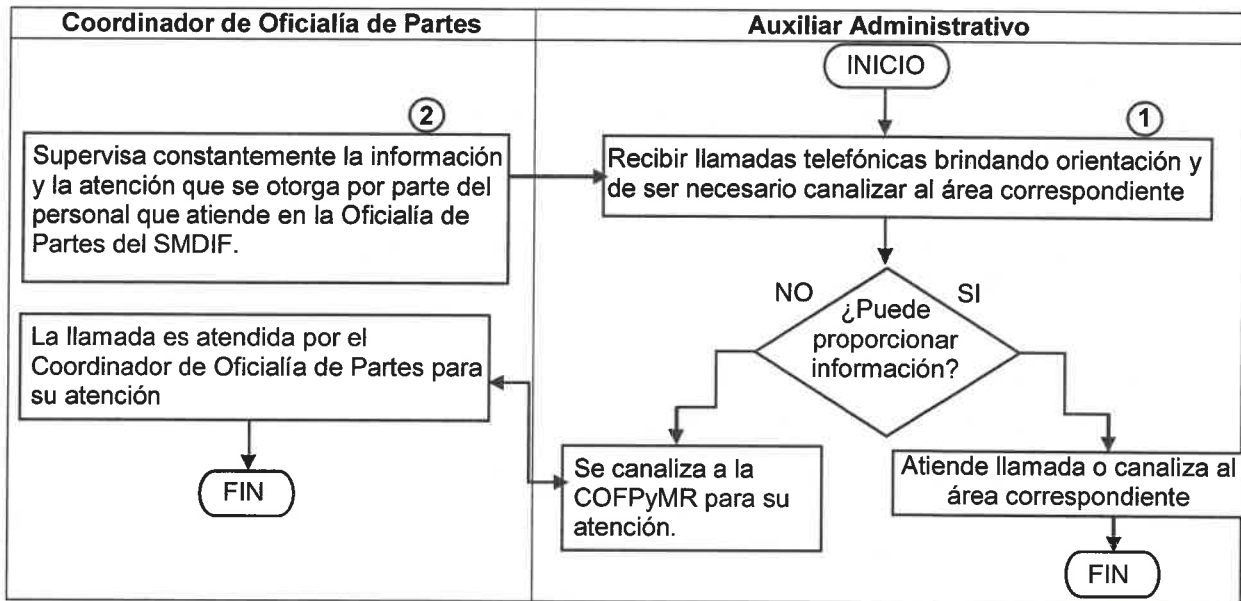
- Contar con una adecuada infraestructura telefónica.
- El procedimiento se realizará en la Coordinación de Oficialía de Partes del SMDIF, en un horario de 09:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.

### 5.2.11 Desarrollo: Recepción y canalización de documentación oficial.

No.	Área responsable	Descripción de la actividad
1	Auxiliar Administrativo	Recibir llamadas telefónicas proporcionando atención e información a los ciudadanos que soliciten alguna gestión ante cualquier unidad administrativa del SMDIF, brindándole una adecuada orientación y de ser necesario canalizar la llamada al área competente. Asimismo, en caso de que en la llamada recibida soliciten información con la que no se cuenta en la Oficialía de Partes, será canalizada a la Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria para su atención.
2	Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	Supervisa constantemente la información que otorgue vía telefonía el personal de la Coordinación de Oficialía de Partes. Atiende las llamadas telefónicas que no pueden ser atendidas por los auxiliares administrativos, debido al tipo de información solicitada

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. Janet Hernández Hernández Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

**5.3.12 Diagramación: Recepción de llamadas telefónicas.**



**5.3.13 Medición:**  
N/A

**5.3.14 Formatos e Instructivos:**  
N/A

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. Janet Hernández Hernández Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

**5.4.- Nombre del Procedimiento:**

Coordinar los procesos internos en materia de Mejora Regulatoria.

**5.4.2.- Objetivo:**

Dar cumplimiento a la Ley de Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios.

**5.4.3.- Alcance:**

Todas las unidades administrativas que integran el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México.

**5.4.4.- Referencia:**

- ✓ Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios. (vigente)
- ✓ Reglamento para la Mejora Regulatoria del municipio de Naucalpan de Juárez, México.
- ✓ Reglamento Interno del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México.

**5.4.5.- Responsabilidades:**

**Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria**

Dar seguimiento a los procesos de mejora regulatoria, conforme lo marca la Ley para la Mejora Regulatoria.



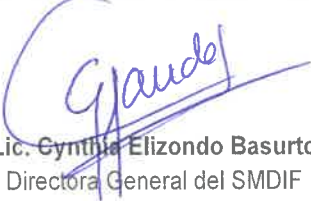
**5.4.6.- Definiciones:**

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

**Comité Interno:** Comité Interno de Mejora Regulatoria del SMDIF.

**Acta:** Documento escrito en el que se relaciona lo sucedido, tratado o acordado en una junta o reunión.

**Unidades administrativas:** Son las Subdirecciones, Unidades, Jefaturas, Coordinaciones que conforman el SMDIF.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. Janet Hernández Hernández Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

**5.4.7.- Insumos:**

Programa anual de Mejora Regulatoria.

**5.4.8.- Resultados:**

Acta del Comité Interno de Mejora Regulatoria

**5.4.9.- Políticas:**

- ✓ Las unidades administrativas que conforman el SMDIF, deberán proporcionar la información o documentación solicitada en tiempo y forma, para dar cumplimiento a la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado y Municipios.

**5.4.10.- Desarrollo:**

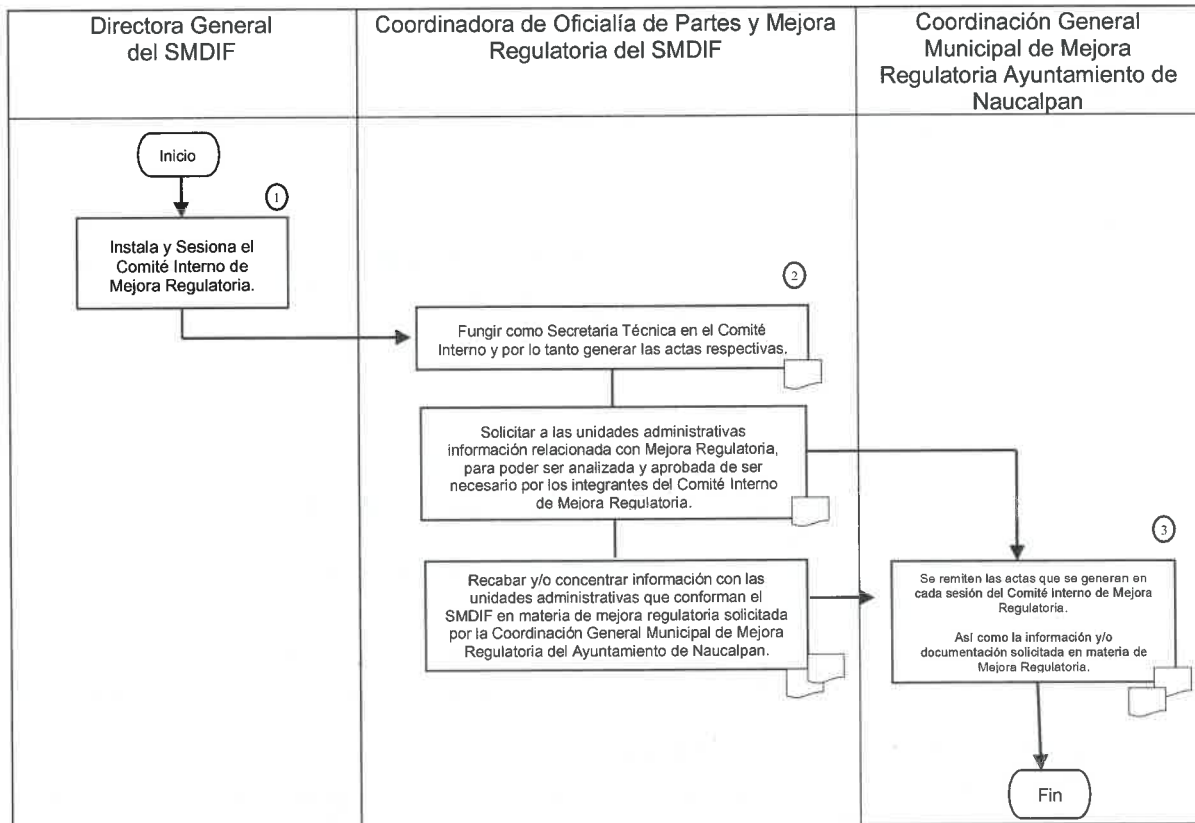
Coordinar los procesos internos en materia de Mejora Regulatoria.

No.	Área responsable	Descripción de la actividad
1	Directora General del SMDIF	Instala y sesiona el Comité Interno de Mejora Regulatoria.
2	Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	Fungir como Secretaria Técnica en el Comité Interno. Solicitar a las unidades administrativas información relacionada con Mejora Regulatoria, para poder ser analizada y aprobada de ser necesario por los integrantes del Comité Interno. Recaba y/o concentra información con las unidades administrativas que conforman el SMDIF en materia de mejora regulatoria solicitada por la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria del Ayuntamiento de Naucalpan.
3	Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria del Ayuntamiento de Naucalpan.	Se le envía el acta cada vez que sesione el Comité Interno, además de toda la información que solicite respecto a este tema.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. Janet Hernández Hernández Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

**5.4.11 Diagramación:**

Coordinar los procesos internos en materia de Mejora Regulatoria.



**5.1.12.- Medición:**

N/A



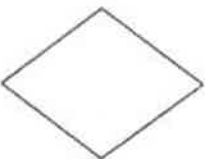
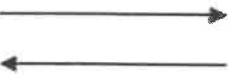


**5.1.13.- Formatos e instructivos:**




N/A

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. Janet Hernández Hernández Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF



## 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:
 <b>C. Janet Hernández Hernández</b> Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	 <b>Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez</b> Jefe de Oficina	 <b>Lic. Cynthia Elizondo Basurto</b> Directora General del SMDIF

## 7. REGISTRO DE EDICIONES

Manual de Procedimientos de la Coordinación de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria, adscrita a la Jefatura de Oficina dependiente de 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.

**Modificación del Manual de Procedimientos por actualización de la estructura organizacional del SMDIF.**

**Primera revisión:** 15/enero/2024.

**Segunda revisión:** 15/marzo/2024.

**Revisión final:** 19/abril/2024.

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

Tercera Sesión Extraordinaria de fecha: 20/mayo/2024.

**Aprobación por la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria:**

Segunda Sesión Ordinaria de fecha: 28/junio/2024.

**Aprobación del manual por Junta de Gobierno:**

Trigésima Novena Sesión Extraordinaria de fecha: 12/julio/2024.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. Janet Hernández Hernández Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF






## 8. DISTRIBUCIÓN

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

Las copias controladas del formato impreso serán 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 Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México. (1 copia)
3. Jefatura de Oficina del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México. (1 copia)

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. Janet Hernández Hernández Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF

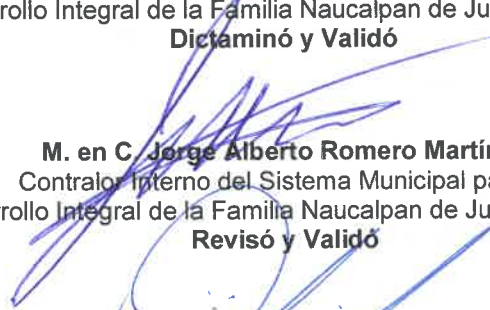
## 9. CONTROL DE FIRMAS



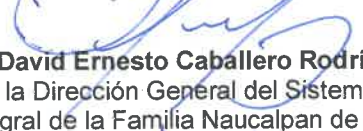
**Lic. Cynthia Elizondo Basurto**  
Directora General del Sistema Municipal para el  
Desarrollo Integral de la Familia Naucalpan de Juárez, México  
**Revisó y Autorizó**



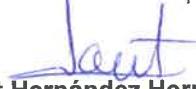
**Dra. María Fernanda Valdés Figueroa**  
Secretaría Técnica del Sistema Municipal para el  
Desarrollo Integral de la Familia Naucalpan de Juárez, México  
**Dictaminó y Validó**



**M. en C. Jorge Alberto Romero Martínez**  
Contralor Interno del Sistema Municipal para el  
Desarrollo Integral de la Familia Naucalpan de Juárez, México  
**Revisó y Validó**






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



**C. Janet Hernández Hernández**  
Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria del  
Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia Naucalpan de Juárez, México

**Aprobación por Junta de Gobierno para publicación en Gaceta Municipal, 12 de julio 2024.**

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. Janet Hernández Hernández Coordinadora de Oficialía de Partes y Mejora Regulatoria	 Lic. David Ernesto Caballero Rodríguez Jefe de Oficina	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del SMDIF