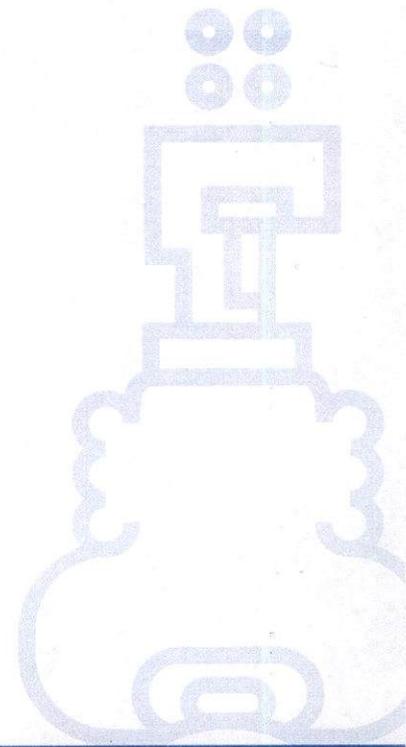


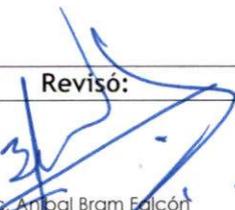
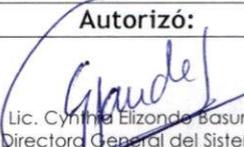


DIF
NAUCALPAN

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
COORDINACIÓN DE VELATORIO



Contenido	Página
1.-Presentación	2
2.-Objetivo General	2
3.-Identificación e interacción de procesos	3
4.-Relación de procesos y procedimientos	3
5.-Descripción de los procedimientos	6
5.1.-Servicios funerarios	6
5.2.-Servicios funerarios en donación	18
5.3.-Servicios funerarios al Sindicato	27
6.-Simbología	37
7.-Registro de ediciones	38
8.-Distribución	38
9.-Control de firmas	39

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Anibal Bram Falcón Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Administración y finanzas
Coordinación de Velatorio

1.- PRESENTACIÓN

El Gobierno tiene como obligación impulsar una Política Social para que sus gobernados tengan, en primera instancia, acceso a la Salud y a la Educación. De igual modo, deben propiciar la equidad de género en los Servicios que se brindan, así como una adecuada orientación en la realización de los mismos, tales como, en lo particular, todo aquello correspondiente a Servicios Funerarios dentro de los términos que marca la Ley, para la realización de los mismos.

Por tal motivo, se elabora este Manual de Procedimientos, el cual tiene como propósito fundamental el dar a conocer al servidor público y los usuarios del Sistema Municipal, el funcionamiento y desarrollo de sus procesos en los Servicios Funerarios que proporciona el DIF de Naucalpan.

Está orientado a los servidores públicos del Sistema Municipal DIF, además de aquellos ajenos a la misma, con el interés primordial de conocer los procedimientos que se llevan a cabo en esta coordinación; que por tratarse de un documento normativo y de consulta, deberá permanecer en los centros de trabajo correspondientes.

Este Manual de Procedimientos contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de la unidad administrativa, incluye además los servidores públicos que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

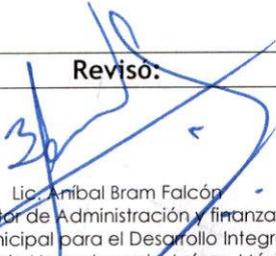
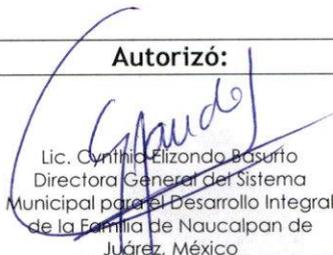
En este documento se encuentra registrada y transmitida la información básica referente al funcionamiento del área, con el fin de facilitar las labores que se llevan a cabo para la realización de los Servicios Funerarios que se proporcionan en el Velatorio del DIF Naucalpan.

2.- OBJETIVO GENERAL

Brindar Servicios Funerarios dignos, eficientes y oportunos principalmente a la Comunidad Naucalpense, y Comunidades aledañas. Con el objetivo de buscar en todo momento la mejora continua en la realización de dichos servicios, enfocados especialmente a la gente más Vulnerable y de Bajos Recursos del Municipio; proporcionándoles entre otros, según sea el caso, la donación parcial o total de uno o varios servicios, acorde a cada una de sus necesidades.

Se busca verificar que todos los Servicios Funerarios sean realizados con respeto, calidad y calidez humana, honradez, así como que su realización sea en tiempo y forma de acuerdo a los términos que marca la Ley.

La búsqueda de la Coordinación de Velatorios es el ser puntuales con la prestación de cada uno de los servicios y demostrar solidaridad con cada una de los ciudadanos en sus momentos de dificultad.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 <p>C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México</p>	 <p>Lic. Amibal Bram Falcón Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>	 <p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>

Manual de Procedimientos
Subdirección de Administración y finanzas
Coordinación de Velatorio

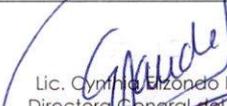
3.- IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

Área	Nombre del Proceso	Interno (Proceso)
Coordinación de velatorio		
Coordinación de velatorio	Ofrecer servicios funerarios integrales a personas de escasos recursos en expendios municipales	Ingresos a caja
Coordinación de velatorio	Apoyar a la población vulnerable con la donación de ataúdes	Elaboración de Informe
Coordinación de velatorio	Ofrecer servicios funerarios al sindicato	Elaboración de Informe

4.- RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

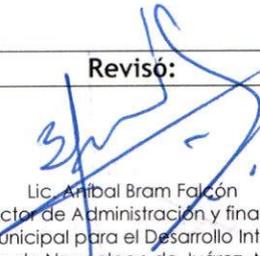
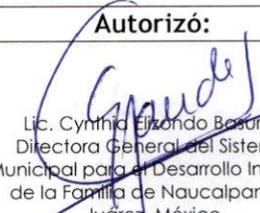
PROCESO 1: Ofrecer servicios funerarios integrales a personas de escasos recursos en expendios municipales

SERVICIO FUNERARIO INSUMOS	TRANSFORMACION (PROCEDIMIENTOS)	RESULTADOS
Elaboración de presupuesto de Servicio	Desglose de costos dependiendo del servicio solicitado. →	Contratación del servicio ↓
Certificado: -Defunción -Muerte fetal -Oficio de liberación del M.P. IFE del solicitante	↓ Verificar el llenado correcto de los documentos →	Realización de trámites de gestoría en tiempo y forma ↓
Orden de Servicio	↓ Pasos a seguir en la realización de su servicio →	Enterar al usuario sobre el seguimiento de su servicio ↓
Llenado de recibo	↓ Desglose de costos por el servicio solicitado →	Obtener comprobante por el costo del Servicio ↓
Evaluación	↓ Informar al área correspondiente, sobre acciones concretas en el área →	Contar con un soporte de actividades específicas en el área. ↓
	↓ Saber sobre el desempeño de nuestras labores en los Servicios Funerarios →	Buscar una mejora continua en el velatorio
RESULTADO DE VALOR		Realizar Servicios Funerarios conforme a procedimientos establecidos en el presente manual.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Anibal Bram Falcón Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Lizondo Basorrio Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

PROCESO 2: Apoyar a la población vulnerable con la donación de ataúdes

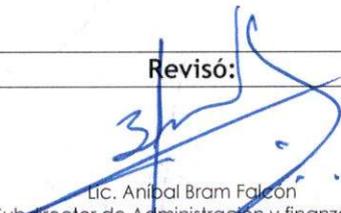
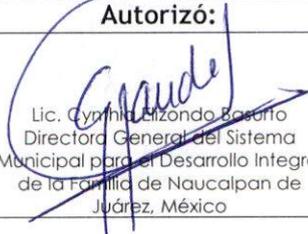
REQUISITOS	TRANSFORMACIÓN	RESULTADO FINAL DE VALOR
Certificado: -Defunción -Muerte fetal -Oficio de liberación del M.P. - IFE del solicitante con domicilio de Naucalpan Orden de Servicio Dirección General Llenado de recibo Oficios: - Cartas de Petición y Agradecimiento. -Nota Informativa - Formato de ataúd donado (en el caso de aceptarlo) Evaluación Oficio de Servicios otorgados en Donación Durante el mes.	Verificar el llenado correcto de los documentos → ↓ Pasos a seguir en la realización de su servicio → ↓ Autorización de Donación ↓ Desglose del costo donado por el servicio solicitado → ↓ Llevar un control sobre el apoyo que se brinda en cada servicio. → ↓ Saber sobre el desempeño de nuestras labores en los Servicios Funerarios ↓ Informar al área correspondiente, sobre los servicios donados durante el mes →	Realización de trámites de gestoría en tiempo y forma ↓ Enterar al usuario sobre el seguimiento de su servicio ↓ Obtener comprobante por el costo del Servicio Donado para enviar a Firma de autorización en Dirección General. ↓ Respaldo el tipo de servicio que se brinda. ↓ Buscar una mejora continua en el velatorio ↓ Contar con un soporte de actividades específicas en el área.
RESULTADO DE VALOR	Realizar Donaciones de Servicios Funerarios conforme a procedimientos establecidos en el presente manual.	

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Anibal Bram Falcón Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Administración y finanzas
Coordinación de Velatorio

PROCESO 3: Ofrecer servicios funerarios al sindicato

REQUISITOS	TRANSFORMACIÓN	RESULTADO FINAL DE VALOR
Elaboración de presupuesto de Servicio Certificado: -Defunción -Muerte fetal -Oficio de liberación del M.P. Ultimo talón de pago. -Oficio del Sindicato IFE del solicitante	Desglose de costos dependiendo del servicio solicitado. →	Contratación del servicio ↓
Orden de Servicio	Verificar el llenado correcto de los documentos →	Realización de trámites de gestoría en tiempo y forma ↓
Llenado de recibo	Pasos a seguir en la realización de su servicio →	Enterar al usuario sobre el seguimiento de su servicio ↓
Oficio de servicios otorgados al SUTEYM, durante el mes.	Desglose de costos por el servicio solicitado →	Obtener comprobante por el costo del Servicio al Sindicato ↓
Evaluación	Llevar un control sobre el apoyo que se brinda en cada servicio. →	Respaldar el tipo de servicio que se brinda ↓
	Informar al área correspondiente, sobre el total de servicios durante el mes. →	Contar con un soporte de actividades específicas en el área. ↓
	Saber sobre el desempeño de nuestras labores en los Servicios Funerarios →	Buscar un mejora continua en el velatorio ↓
RESULTADO DE VALOR		Realizar Servicios Funerarios al personal sindicalizado (SUTEYM) conforme a procedimientos establecidos en el presente manual.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Anibal Bram Falcón Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Administración y finanzas
Coordinación de Velatorio

5.- DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

5.1 Nombre del Procedimiento: Ofrecer servicios funerarios integrales a personas de escasos recursos en expendios municipales

5.1.2 Objetivo: Verificar que todos los Servicios Funerarios sean realizados con respeto, calidad y calidez humana, honradez, en tiempo y forma de acuerdo a los términos que marca la Ley.

5.1.3 Alcance: Aplica al Sistema Municipal DIF, a las Unidades Administrativas que lo integran y a los servidores públicos adscritos a éstas.

5.1.4 Referencias:

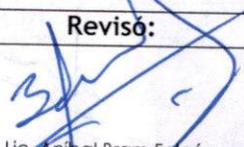
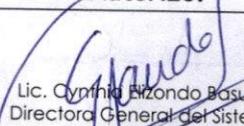
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley que crea a los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social, de carácter municipal denominados "Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia"
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios vigente y sus modificaciones.
- Ley General de Salud. vigente y sus modificaciones.
- Código Civil del Estado Libre y Soberano del Estado de México. vigente y sus modificaciones.
- Reglamento de Salud del Estado de México. vigente y sus modificaciones.
- Reglamento del Registro Civil para el Estado de México. vigente y sus modificaciones.
- Reglamento de Panteones del Municipio de Naucalpan de Juárez México. vigente y sus modificaciones.
- Bando Municipal Naucalpan de Juárez, México. Vigente
- Reglamento Interno del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México, vigente.
- CIE-10. Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y problemas Relacionados con la Salud. Organización Panamericana de la Salud volumen 1, 2,3.

5.1.5 Responsabilidades:

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

Corresponde al Titular de la Coordinación de Velatorio:

- I. Coordinar y gestionar con las instancias correspondientes el otorgar los servicios funerarios a la ciudadanía que lo solicite;

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Anibal Bram Falcón Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Biondo Rosurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

**Manual de Procedimientos
 Subdirección de Administración y finanzas
 Coordinación de Velatorio**

- II. Emitir los reportes necesarios de manera oportuna a la Subdirección de Administración y Finanzas para el buen funcionamiento de la Coordinación de Velatorio;
- III. Verificar que la documentación que se derive de los servicios de velatorio se encuentre debidamente requisitada;
- IV. Atender e informar con claridad y respeto a toda persona que solicite información de los servicios del velatorio ;
- V. Mantener a la vista del público tanto las cuotas de recuperación vigentes, como la información de los requisitos necesarios para la prestación del servicio de velatorio;
- VI. Verificar mensualmente la realización del servicio sanitario de desinfección de todo el velatorio y de las unidades vehiculares asignadas al are, de acuerdo a lo señalado por la Ley General de Salud;
- VII. Las demás que establezca el titular de la Subdirección de Administración y Finanzas en el ámbito de sus atribuciones, o que señale la normatividad aplicable.

Del Supervisor de Servicios Funerarios

- I. Servidor público encargado de cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto

Del Gestor de Servicios Funerarios

- I. Servidor público encargado de cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto

Del Chofer

- I. Servidor público encargado de cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto

Del Auxiliar Administrativo

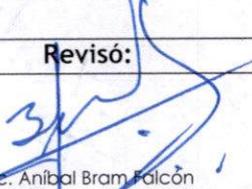
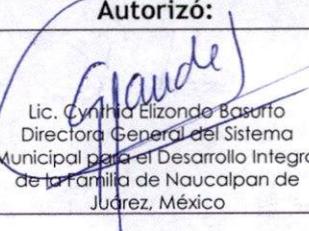
- I. Servidor público encargado de cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto

Del Auxiliar de limpieza

- I. Servidor público encargado de cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto

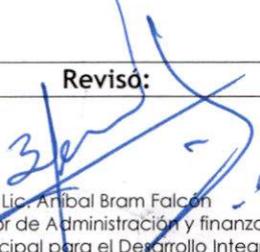
5.1.6 Definiciones:

- **Cadáver:** El cuerpo Humano en que se haya comprobado la pérdida de la vida.
- **Ataúd o féretro:** La caja en la que se coloca el cadáver para su destino final.
- **Cementerio o Panteón:** El lugar destinado a recibir y alojar los cadáveres, restos humanos, restos áridos o cremados.
- **Cremación:** Proceso de Incineración de un cadáver, de restos humanos o de restos humanos áridos.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Anibal Bram Palcón Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Administración y finanzas
Coordinación de Velatorio

- **Custodio:** La persona física considerada como interesada para los efectos del reglamento (trámites).
- **Exhumación:** Extracción de un cadáver sepultado.
- **Exhumación Prematura:** La que se autoriza antes de haber transcurrido el plazo en el que en su caso fije la Secretaria de Salud.
- **Fosa o Tumba:** La excavación en el terreno de un cementerio horizontal destinado a la inhumación de cadáveres.
- **Fosa Común:** Lugar destinado para la inhumación de cadáveres y restos humanos no identificados.
- **Inhumar:** Sepultar un cadáver.
- **Internación:** el arribo al destino de un cadáver, de restos humanos o restos áridos o cremados procedentes de los Estados de la República, de la Ciudad de México o del extranjero previa autorización de la secretaria de salud.
- **Nicho:** El espacio destinado al depósito de restos humanos áridos o cremados.
- **Re inhumar:** Volver a sepultar restos humanos o restos humanos áridos.
- **Restos Humanos:** Las partes de un cadáver o de un cuerpo humano.
- **Restos Humanos Áridos:** La osamenta remanente de un cadáver resultado del proceso natural de descomposición.
- **Restos Humanos Cremados:** Las cenizas resultantes de la cremación de un cadáver, de restos humanos o restos áridos.
- **Restos Humanos Cumplidos:** Los que quedan de un cadáver al cabo del plazo que señale la temporalidad mínima.
- **Velatorio:** Local destinado a la velación de cadáveres.
- **Muerte:** Es la cesación o término de la vida. Es la cesación total y definitiva de todas las funciones vitales. Proceso biológico en el que termina el ciclo vital de cada individuo. El último fenómeno biológico natural de un organismo.
- **Muerte Natural:** Es la que sobreviene por una enfermedad crónica, o por el progresivo debilitamiento de las funciones orgánicas, ajenas a toda causa externa, traumática o violenta.
- **Muerte Médico Legal (caso médico legal):** Es la muerte en la cual existieron causas como, el homicidio, suicidio o accidentes; fases de agresión, circunstancias de lucha.
- **Necropsia Médico Legal:** También se llama necropsia o Autopsia y consiste en el examen del cadáver y la apertura de sus grandes cavidades: craneana, torácico y abdominal, con el objeto fundamental de determinar la causa de muerte. La necropsia médico legal también llamada judicial o forense, es la que realizan por orden del Ministerio Público, de un Juez o de otra autoridad competente, los médicos forenses oficialmente facultados para ello con el objeto de auxiliar a la administración de justicia, informándole sobre las alteraciones orgánicas encontradas y causadas que motivaron la muerte de un individuo.
- **Certificado de Defunción:** Documento que es emitido por un médico certificado para detallar las causas de muerte primordialmente.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Aríbal Bram Falcón Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Administración y finanzas
Coordinación de Velatorio

- **Liberación de cadáver:** Documento emitido en el caso médico legal por el Ministerio Público para poder recoger un cuerpo.
- **Acta de Defunción:** Documento emitido por el Registro Civil, al presentar el Certificado de Defunción y firmada por el Juez del Registro Civil.
- **Orden de Inhumación:** Documento que emite el Registro Civil, autorizando la Inhumación de un cuerpo previa presentación del Certificado de Defunción.
- **Orden de Cremación:** Documento que emite el Registro Civil autorizando la Cremación de un cuerpo previa presentación del Certificado de Defunción.
- **Embalsamación:** es una práctica tanatopraxica que utiliza generalmente sustancias químicas, en especial resinas o bálsamos, y cuyo objetivo es preservar la integridad de los cadáveres evitando su putrefacción.
- **Tanatopraxia:** es el conjunto de prácticas que se realizan sobre un cadáver desarrollando y aplicando métodos tanto para su higienización, conservación, embalsamamiento, restauración, reconstrucción y cuidado estético del cadáver.
- **Convenio en sentido amplio:** es el acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones y derechos.

5.1.7 Insumos:

*Presupuesto de Servicio Funerario, Certificado de Defunción, Muerte Fetal y/o Oficio de Liberación de cuerpo del Ministerio Público, Orden de Servicio Funerario, Recibo del Velatorio, Evaluación de Servicios.

5.1.8 Resultados:

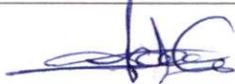
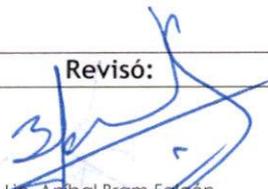
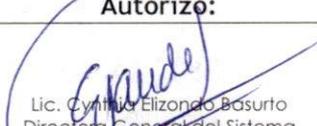
Brindar un servicio funerario con el cual se haya cumplido con las expectativas que el solicitante requiera en tiempo y forma en el cual exista un respeto con calidad y calidez humana y obtener la satisfacción del doliente en esos momentos difíciles al término de su servicio.

5.1.9 Interacción con otros Procedimientos:

- *Apoyar a la población vulnerable con la donación de ataúdes
- *Ofrecer servicios funerarios al Sindicato

5.1.10 Políticas:

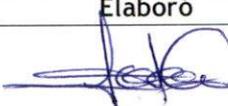
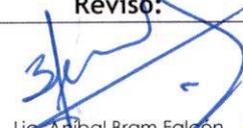
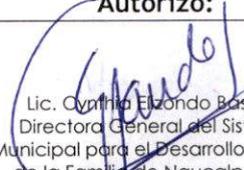
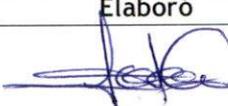
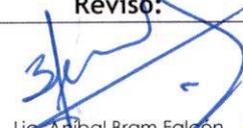
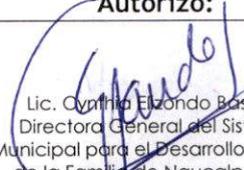
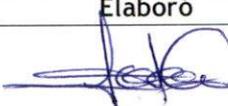
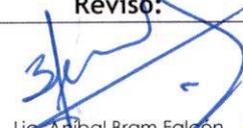
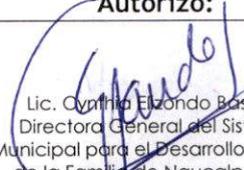
- Solicitar la documentación indispensable requerida para su revisión dependiendo el caso y así poder iniciar el Servicio Funerario:
- **Muerte por Causas Naturales.** - Certificado de Defunción, CURP, INE del finado e Identificación oficial del solicitante.
- **Muerte Fetal.** - Certificado de Muerte Fetal e Identificación Oficial del solicitante.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Anibal Bram Falcón Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

- **Muerte de Recién Nacido.** - Certificado de Defunción, Certificado de Nacimiento, Actas de Nacimiento y/o de Matrimonio de los padres Identificación Oficial, Comprobante de Domicilio e INE del Declarante.
- **Caso Médico Legal.** - Oficio de Liberación de cuerpo que extiende el Ministerio Público, Identificación Oficial del solicitante.
- **Para traslado de Restos Áridos.** - Permiso de Exhumación y Cremación o Exhumación y Re inhumación.
- **Para Internación de un cuerpo.** - Cuando es del Interior de la República, Acta Certificada, Oficio del Registro Civil, Permiso de Salubridad no vencido.
- **Para Internación del Extranjero.** - Acta de Defunción, Permiso de Salud, Tesis de Embalsamado. Postilla y Sellos del Consulado Mexicano, si el traslado es por vía aérea, Sellos de Sanidad Internacional.
- Credencial de elector del solicitante.
- Se prohíbe introducir bebidas alcohólicas al Velatorio.
- No se podrá dar por terminado un Servicio Funerarios (Inhumar, Cremar o trasladar) hasta tramitar los documentos legales ante las Dependencias de Gobierno correspondientes.

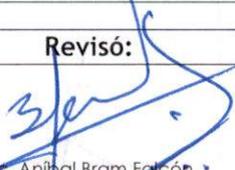
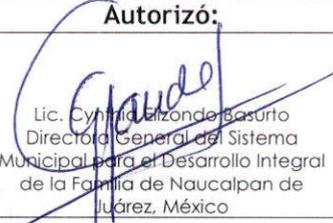
5.1.11 Desarrollo

Ofrecer servicios funerarios integrales a personas de escasos recursos en expendios municipales

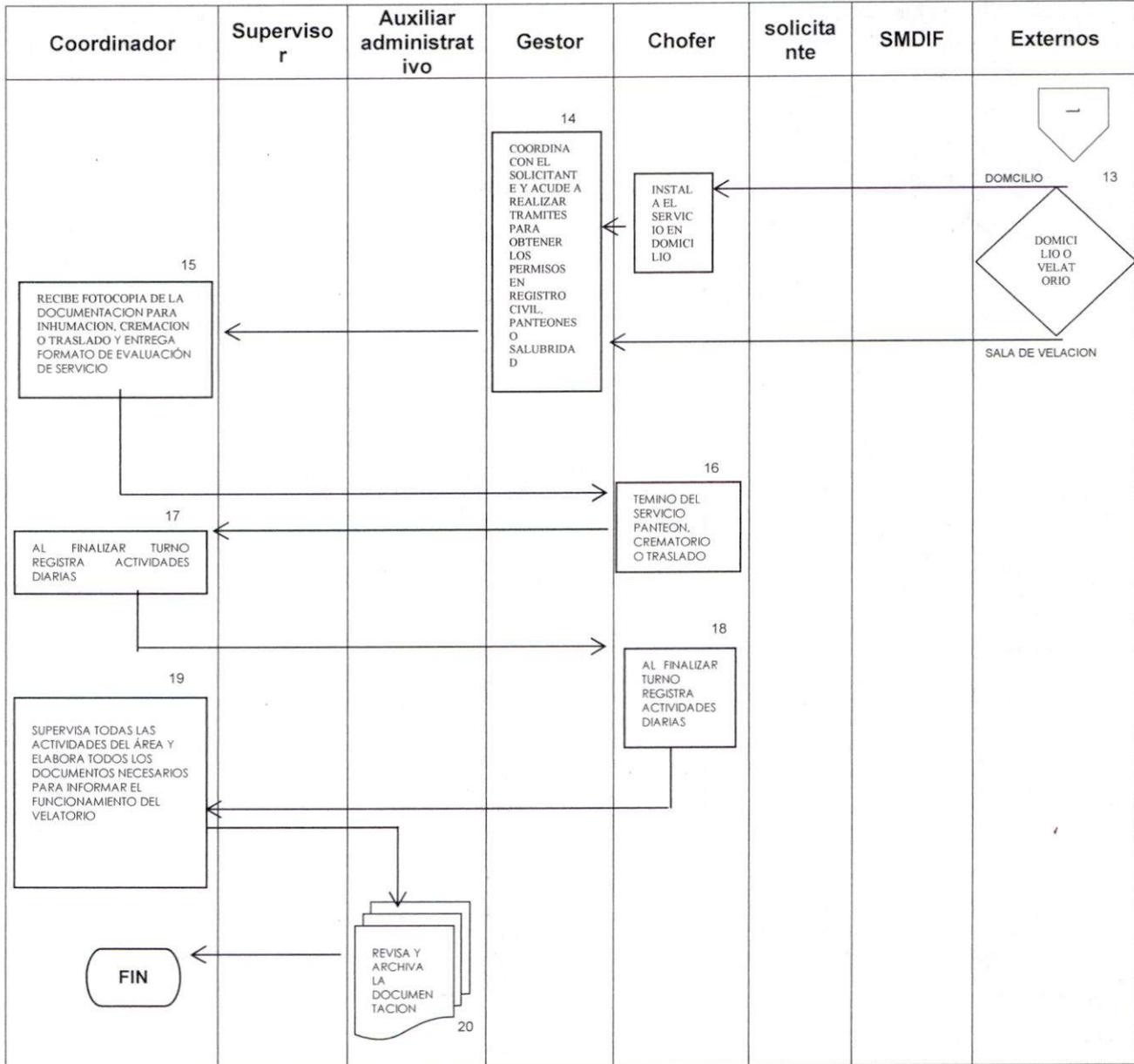
NO.	ÁREA RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD						
1	Coordinador/Supervisores de Servicios Funerarios	Recibe al solicitante al momento de requerir un servicio.						
2	Coordinador/Supervisores de Servicios Funerarios	Se elabora presupuesto de servicio de acuerdo a las necesidades del mismo.						
3	Coordinador/Supervisores de Servicios Funerarios	Se le pide al solicitante Certificado de Defunción o de Muerte Fetal Original u Oficio de Liberación de Cuerpo en el caso Médico Legal para su revisión.						
4	Externos	Cambio de documentos si se detecta error en los mismos. Si: se envía al solicitante a realizar el cambio de documentos a Hospitales o Ministerio Público. No: Se continua con el servicio						
5	Coordinador/Supervisores de servicios Funerarios	Elabora recibo de costos por los servicios requeridos y solicita el pago correspondiente haciendo entrega del original al solicitante, una copia para depósito en caja general del DIF y la segunda copia para archivo, depositando los ingresos en la caja fuerte que se encuentra en el área, para su depósito en los tiempos establecidos en la caja general DIF.						
6	Coordinador/Supervisores de Servicios Funerarios	Se procede a la elaboración de la Orden de Servicio						
7	Coordinador/Supervisores de Servicios Funerarios	Dependiendo de lo que la familia decida hacer con el cadáver (inhumar, cremar o trasladar) se orienta al doliente dado el caso.						
8	Externos	Se envía al solicitante a realizar la solicitud de fosa al departamento de Panteones o al crematorio						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">Elaboró</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Revisó:</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Autorizó:</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">  C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México </td> <td style="text-align: center;">  Lic. Anibal Bram Falcon Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México </td> <td style="text-align: center;">  Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México </td> </tr> </table>			Elaboró	Revisó:	Autorizó:	 C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Anibal Bram Falcon Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México
Elaboró	Revisó:	Autorizó:						
 C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Anibal Bram Falcon Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México						

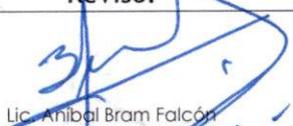
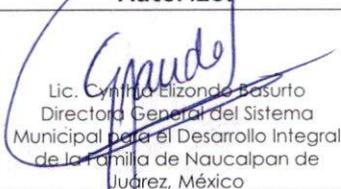
Manual de Procedimientos
Subdirección de Administración y finanzas
Coordinación de Velatorio

9	Coordinador/supervisores/Choferes de Servicios Funerarios	En caso de que el solicitante rente sala de velación se le indica al chofer colocar equipo de velación en la sala asignada.
10	Coordinador/Supervisores de Servicios Funerarios	Se inicia servicio indicando a los choferes acudan a recoger cuerpo, preparen ataúd y equipo de velación.
11	chofer	El chofer prepara ataúd, equipo de velación y carroza para iniciar el servicio.
12	Externos	Se Procede a recoger el cuerpo en Hospitales, Ministerio Publico o Domicilio, se traslada el cuerpo para embalsamar en un establecimiento autorizado por la Secretaria de Salud.
13	Externo	Lugar de velación: Domicilio: Instalan en domicilio equipo de velación. Sala de Velación: continúa el servicio.
14	Gestor	Coordina con el solicitante la realización de los trámites para obtener los permisos necesarios para Inhumación, Cremación o traslado en Registro Civil, Panteones o Salubridad
15	Coordinador/Supervisores	Recibe copia de la documentación obtenida para Inhumación, Cremación o Traslado y entrega al solicitante el formato "Evaluación de Servicio" para saber el grado de satisfacción por el servicio brindado.
16	Choferes	Proceden a llevar el cuerpo al panteón, crematorio o traslado para concluir con el servicio funerario.
17	Coordinador/Supervisores	Al finalizar turno se registra en bitácora de trabajo las actividades realizadas durante el día para que el turno entrante le dé seguimiento.
18	Choferes	Al término de su turno registra sus actividades y pendientes en la bitácora de trabajo y bitácora de unidades para entregar al siguiente turno.
19	Coordinador	Supervisa todas las actividades realizadas en el área y elabora todos los documentos necesarios para informar el funcionamiento del velatorio.
20	Auxiliar Administrativo	Auxilia, verifica y archiva toda la documentación generada por cada expediente de cada servicio.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Anibal Bram Falcón Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Lizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Administración y finanzas
Coordinación de Velatorio



Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
 C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Anibal Bram Falcón Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

5.1.13 Medición

Servicios presupuestados	X 100= servicios otorgados
Servicios realizados	

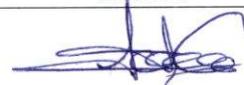
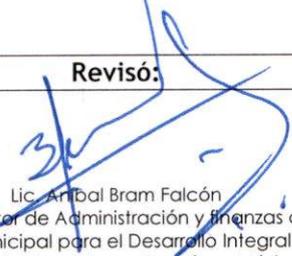
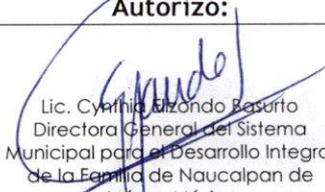
5.1.14 Formatos e Instructivos



PRESUPUESTO DE SERVICIO FUNERARIO	
DESGLOCE	COSTO
MODELO DE ATAUD	
MODELO DE URNA	
RENTA DE SALA VELATORIA	
RENTA DE EQUIPO DE VELACIÓN	
CARROZA DE TRASLADO AL DOMICILIO O VELATORIO	
CARROZA DE TRASLADO AL PANTEÓN O CREMATORIO	
CARROZA DE TRASLADO PARA EMBALSAMAR	
TOTAL	
REQUISITOS INDISPENSABLES PARA BRINDARLE EL SERVICIO	
1.-CERTIFICADO DE DEFUNCION ORIGINAL U OFICIOS DE LIBERACIÓN DEL MP	
2.-INE DE UN FAMILIAR	
ATENDIO:	
TEL. 55 92 57 67 43 EXT. 6028	

CV/PSF/2022

INSTRUCTIVO PARA LLENAR FORMATO DE SERVICIOS FUNERARIOS		
Objetivo: Obtener evidencia del servicio proporcionado		
Distribución y Destinatario: El formato se elabora en original anexando copia de credencial de elector y presupuesto		
No.	Concepto	Descripción
1	Servicios que se ofrecen	Se marca el servicio solicitado y se anota el costo
2	Documentos	Se detallan los documentos necesarios por el servicio solicitado

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Anibal Bram Falcón Subdirector de Administración y Finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Lizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México



2022. Año del Quincuagésimo de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México

FORMATO BUZÓN
DIF NAUCALPAN DE JUÁREZ

Fecha: _____
Hora: _____

DENUNCIA QUEJA SUGERENCIA FELICITACIÓN

Nombre: _____
Nombre (s) _____ Apellido Paterno _____ Apellido Materno _____

Para verificar su asunto, deberá registrar algún dato que nos permita brindarle respuesta, esta información es de carácter confidencial.

Dirección: _____
Calle _____ Número Interior _____ Número Exterior _____ Colonia _____ C.P. _____

Correo Electrónico: _____
Teléfono Móvil: _____ Teléfono Fijo: _____

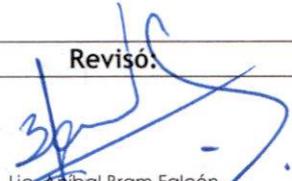
DESCRIPCIÓN
(Resuma brevemente el asunto de esta comunicación, manifestando claramente los hechos en forma correcta)

FIRMA

Calle 5 de Mayo No. 12, Col. Naucalpan Centro, Naucalpan de Juárez, Edo de Méx., C.P. 53000. Tel. 55 5358 3036 y 55 5358 2999

CV/EV-SER-FUN/2022

INSTRUCTIVO PARA LLENAR FORMATO BUZÓN DIF NAUCALPAN DE JUAREZ		
Objetivo: Conocer la opinión de los usuarios para mejorar el servicio		
Distribución y Destinatario: El formato se recaba en original solicitado por Contraloría del SMDIF		
No.	Concepto	Descripción
1	Fecha y hora	Anotar el día y hora en que se elabora
2	Descripción de asunto	El petionario marca en los recuadros según sea el caso
3	Solicitante	Nombre completo del petionario
4	Dirección	Anotar dirección del petionario
5	Correo electrónico	Anotar correo del petionario
6	Número telefónico	Anotar número telefónico del petionario
7	Descripción	Describe los hechos acerca del servicio
8	Firma	Firma del petionario

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Anibal Bram Falcón Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Bionda Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Administración y finanzas
Coordinación de Velatorio



Ayuntamiento Constitucional de
Naucalpan de Juárez 2022-2024
SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA NAUCALPAN

Folio

VELATORIO (RECIBO)

FECHA: _____ HORA: _____ SERVICIO No.: _____
SOLICITANTE: _____
DOMICILIO: _____ COLONIA: _____
NOMBRE DEL FINADO (A) _____
SE INHUMARÁ EN _____
OBSERVACIONES _____

PRESUPUESTO

NOMBRE Y FIRMA

ACEPTO

NOMBRE Y FIRMA

PROPIOS DEL SERVICIO	
ATAÚD	\$: _____
URNA	\$: _____
EQUIPO DE VELACIÓN	\$: _____
CAPILLA	\$: _____
CARROZA (de traslado al velatorio)	\$: _____
CARROZA (al panteón)	\$: _____
CARROZA (para llevar a embalsamar)	\$: _____
TOTAL:	\$: _____

©DIFNau

USUARIO

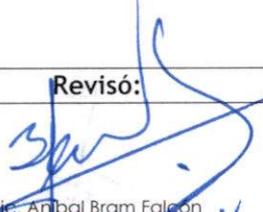
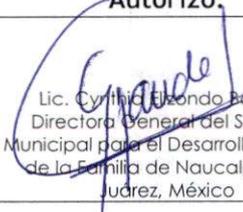
CV/RV/2022

INSTRUCTIVO PARA LLENAR FORMATO DE RECIBO DE PAGO

Objetivo: Contar con la evidencia del pago del servicio proporcionado

Distribución y Destinatario: El formato se elabora en original anexando copia de credencial de elector

No.	Concepto	Descripción
1	Fecha, hora y número de servicio	Anotar el día en que se elabora el recibo y el consecutivo
2	Solicitante	Nombre del peticionario
3	Domicilio, colonia	Datos del peticionario
4	Finado	Nombre o datos del finado
5	Inhumación	Anotar el lugar
6	Observaciones	Del servicio
7	Precios	Detallar todos los que se cobran en el servicio
8	Presupuesto, aceptó	Anotar el monto total del servicio y solicitar la firma de aceptación del peticionario

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Anibal Bram Falcon Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elvondo Besurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Administración y finanzas
Coordinación de Velatorio

5.2 Nombre del Procedimiento: Apoyar a la población vulnerable con la donación de ataúdes

5.2.2 Objetivo: Verificar que todos los Servicios Funerarios sean realizados con respeto, calidad y calidez humana, honradez, en tiempo y forma de acuerdo a los términos que marca la Ley.

5.2.3 Alcance: Aplica al Sistema Municipal DIF, a las Unidades Administrativas que lo integran y a los servidores públicos adscritos a éstas.

5.2.4 Referencias:

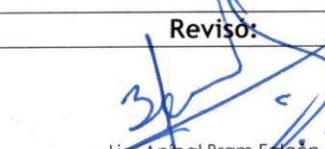
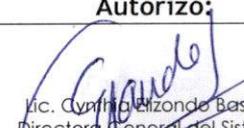
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley que crea a los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social, de carácter municipal denominados "Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia"
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, vigente y sus modificaciones.
- Ley General de Salud. Título Primero, vigente y sus modificaciones.
- Código Civil del Estado Libre y Soberano del Estado de México. vigente y sus modificaciones.
- Reglamento de Salud del Estado de México. vigente y sus modificaciones.
- Reglamento del Registro Civil para el Estado de México, vigente y sus modificaciones.
- Reglamento de Panteones del Municipio de Naucalpan de Juárez México, vigente y sus modificaciones
- 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, vigente
- CIE-10. Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y problemas Relacionados con la Salud. Organización Panamericana de la Salud volumen 1, 2,3.

5.2.5 Responsabilidades:

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

Corresponde al Titular de la Coordinación de Velatorio:

- Coordinar y gestionar con las instancias correspondientes el otorgar los servicios funerarios a la ciudadanía que lo solicite;
- Emitir los reportes necesarios de manera oportuna a la Subdirección de Administración y Finanzas para el buen funcionamiento de la Coordinación de Velatorio;

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Anibal Bram Edicón Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Administración y finanzas
Coordinación de Velatorio

- III. Verificar que la documentación que se derive de los servicios de velatorio se encuentre debidamente requisitada;
- IV. Atender e informar con claridad y respeto a toda persona que solicite información de los servicios del velatorio ;
- V. Mantener a la vista del público tanto las cuotas de recuperación vigentes, como la información de los requisitos necesarios para la prestación del servicio de velatorio;
- VI. Verificar mensualmente la realización del servicio sanitario de desinfección de todo el velatorio y de las unidades vehiculares asignadas al are, de acurdo a lo señalado por la Ley General de Salud;
- VII. Las demás que establezca el titular de la Subdirección de Administración y Finanzas en el ámbito de sus atribuciones, o que señale la normatividad aplicable;

Del Supervisor de Servicios Funerarios

- I. Servidor público encargado de cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto

Del Gestor de Servicios Funerarios

- I. Servidor público encargado de cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto

Del Chofer

- I. Servidor público encargado de cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto

Del Auxiliar Administrativo

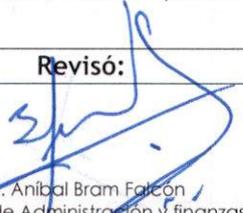
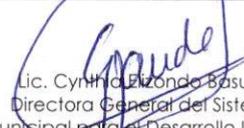
- I. Servidor público encargado de cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto

Del Auxiliar de limpieza

- I. Servidor público encargado de cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto

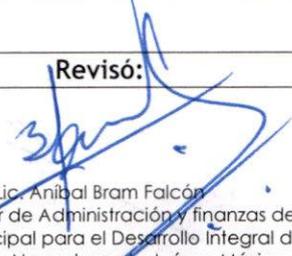
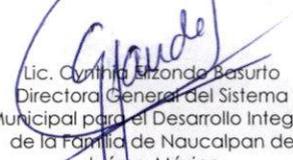
5.2.6 Definiciones:

- **Cadáver:** El cuerpo Humano en que se haya comprobado la pérdida de la vida.
- **Ataúd o féretro:** La caja en la que se coloca el cadáver para su destino final.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Anibal Bram Falcon Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Administración y finanzas
Coordinación de Velatorio

- **Cementerio o Panteón:** El lugar destinado a recibir y alojar los cadáveres, restos humanos, restos áridos o cremados.
- **Cremación:** Proceso de Incineración de un cadáver, de restos humanos o de restos humanos áridos.
- **Custodio:** La persona física considerada como interesada para los efectos del reglamento (trámites).
- **Exhumación:** Extracción de un cadáver sepultado.
- **Exhumación Prematura:** La que se autoriza antes de haber transcurrido el plazo en el que en su caso fije la Secretaria de Salud.
- **Fosa o Tumba:** La excavación en el terreno de un cementerio horizontal destinado a la inhumación de cadáveres.
- **Fosa Común:** Lugar destinado para la inhumación de cadáveres y restos humanos no identificados.
- **Inhumar:** Sepultar un cadáver.
- **Internación:** el arribo al destino de un cadáver, de restos humanos o restos áridos o cremados procedentes de los Estados de la República, de la Ciudad de México o del extranjero previa autorización de la secretaria de salud.
- **Nicho:** El espacio destinado al depósito de restos humanos áridos o cremados.
- **Re inhumar:** Volver a sepultar restos humanos o restos humanos áridos.
- **Restos Humanos:** Las partes de un cadáver o de un cuerpo humano.
- **Restos Humanos Áridos:** La osamenta remanente de un cadáver resultado del proceso natural de descomposición.
- **Restos Humanos Cremados:** Las cenizas resultantes de la cremación de un cadáver, de restos humanos o restos áridos.
- **Restos Humanos Cumplidos:** Los que quedan de un cadáver al cabo del plazo que señale la temporalidad mínima.
- **Velatorio:** Local destinado a la velación de cadáveres.
- **Muerte:** Es la cesación o término de la vida. Es la cesación total y definitiva de todas las funciones vitales. Proceso biológico en el que termina el ciclo vital de cada individuo. El último fenómeno biológico natural de un organismo.
- **Muerte Natural:** Es la que sobreviene por una enfermedad crónica, o por el progresivo debilitamiento de las funciones orgánicas, ajenas a toda causa externa, traumática o violenta.
- **Muerte Médico Legal (caso médico legal):** Es la muerte en la cual existieron causas como, el homicidio, suicidio o accidentes; fases de agresión, circunstancias de lucha.
- **Necropsia Médico Legal:** También se llama necropsia o Autopsia y consiste en el examen del cadáver y la apertura de sus grandes cavidades: craneana, torácico y abdominal, con el objeto fundamental de determinar la causa de muerte. La necropsia médico legal también llamada judicial o forense, es la que realizan por orden del Ministerio Público, de un Juez o de otra autoridad competente, los médicos forenses oficialmente facultados para ello con el objeto de

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Anibal Bram Falcón Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Arzanda Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Administración y finanzas
Coordinación de Velatorio

auxiliar a la administración de justicia, informándole sobre las alteraciones orgánicas encontradas y causadas que motivaron la muerte de un individuo.

- **Certificado de Defunción:** Documento que es emitido por un médico certificado para detallar las causas de muerte primordialmente.
- **Liberación de cadáver:** Documento emitido en el caso médico legal por el Ministerio Público para poder recoger un cuerpo.
- **Acta de Defunción:** Documento emitido por el Registro Civil, al presentar el Certificado de Defunción y firmada por el Juez del Registro Civil.
- **Orden de Inhumación:** Documento que emite el Registro Civil, autorizando la Inhumación de un cuerpo previa presentación del Certificado de Defunción.
- **Orden de Cremación:** Documento que emite el Registro Civil autorizando la Cremación de un cuerpo previa presentación del Certificado de Defunción.
- **Embalsamacion:** es una práctica tanatopraxica que utiliza generalmente sustancias químicas, en especial resinas o bálsamos, y cuyo objetivo es preservar la integridad de los cadáveres evitando su putrefacción.
- **Tanatopraxia:** es el conjunto de prácticas que se realizan sobre un cadáver desarrollando y aplicando métodos tanto para su higienización, conservación, embalsamamiento, restauración, reconstrucción y cuidado estético del cadáver.
- **Convenio, en sentido amplio:** es el acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones y derechos.

5.2.7 Insumos:

* Presupuesto de Servicio Funerario, Certificado de Defunción, Muerte Fetal y/o Oficio de Liberación de cuerpo del Ministerio Público, Orden de Servicio Funerario, Recibo del Velatorio, Formato de ataúd donado, Cartas de petición y agradecimiento, Nota Informativa, Evaluación de Servicios.

5.2.8 Resultados:

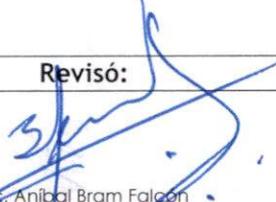
Brindar un servicio funerario con el cual se haya cumplido con las expectativas que el solicitante requiera en tiempo y forma en el cual exista un respeto con calidad y calidez humana y obtener la satisfacción del doliente en esos momentos difíciles al término de su servicio.

5.2.9 Interacción con otros Procedimientos:

- *Ofrecer servicios funerarios integrales a personas de escasos recursos en expendios municipales
- *Ofrecer servicios funerarios al Sindicato

5.2.10 Políticas:

- Solicitar la documentación indispensable requerida para su revisión dependiendo el caso y así poder iniciar el Servicio Funerario:

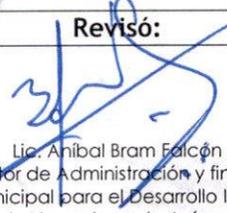
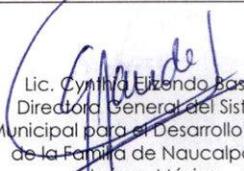
Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Anibal Bram Falcon Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

- **Muerte por Causas Naturales.** - Certificado de Defunción, CURP, INE del finado e Identificación oficial del solicitante.
- **Muerte Fetal.** - Certificado de Muerte Fetal e Identificación Oficial del solicitante.
- **Muerte de Recién Nacido.** - Certificado de Defunción, Certificado de Nacimiento, Actas de Nacimiento y/o de Matrimonio de los padres Identificación Oficial, Comprobante de Domicilio e INE del Declarante.
- **Caso Médico Legal.** - Oficio de Liberación de cuerpo que extiende el Ministerio Público, Identificación Oficial del solicitante.
- **Para traslado de Restos Áridos.** - Permiso de Exhumación y Cremación o Exhumación y Re inhumación.
- **Para Internación de un cuerpo.** - Cuando es del Interior de la República, Acta Certificada, Oficio del Registro Civil, Permiso de Salubridad no vencido.
- **Para Internación del Extranjero.** - Acta de Defunción, Permiso de Salud, Tesis de Embalsamado. Postilla y Sellos del Consulado Mexicano, si el traslado es por vía aérea, Sellos de Sanidad Internacional.
- Credencial de elector del solicitante.
- Se prohíbe introducir bebidas alcohólicas al Velatorio.
- No se podrá dar por terminado un Servicio Funerarios (Inhumar, Cremar o trasladar) hasta tramitar los documentos legales ante las Dependencias de Gobierno correspondientes.

5.2.11 Desarrollo

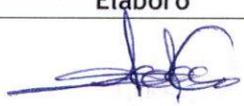
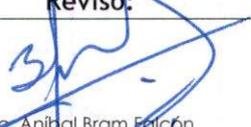
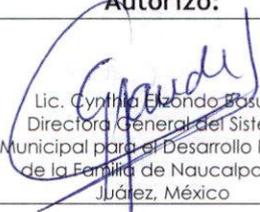
Apoyar a la población vulnerable con la donación de ataúdes

NO.	ÁREA RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Dirección/Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor/Coordinador/Supervisores de Servicios Funerarios	Recibe al solicitante al momento de requerir un servicio.
2	Dirección General	Dirección General da la autorización para la donación en el servicio funerario.
3	Coordinador/Supervisor	Se realiza presupuesto de acuerdo al tipo de donación y se presenta al solicitante.
4	Solicitante	Se le pregunta al solicitante si acepta el ataúd de reúso en calidad de donación: NO: adquieren uno nuevo pagando el costo del ataúd. SI: se continúa con el servicio.
5	Coordinador/Supervisores de Servicios Funerarios	Se le pide al solicitante Certificado de Defunción o de Muerte Fetal Original u Oficio de Liberación de Cuerpo en el caso Médico Legal para su revisión e INE con domicilio en Naucalpan.
6	Externos	Cambio de documentos si se detecta error en los mismos. Si: se envía al solicitante a realizar el cambio de documentos a hospitales o ministerio público. No: Se continua con el servicio
7	Coordinador/Supervisores de Servicios	Elabora recibo de costos por los servicios, especificando en

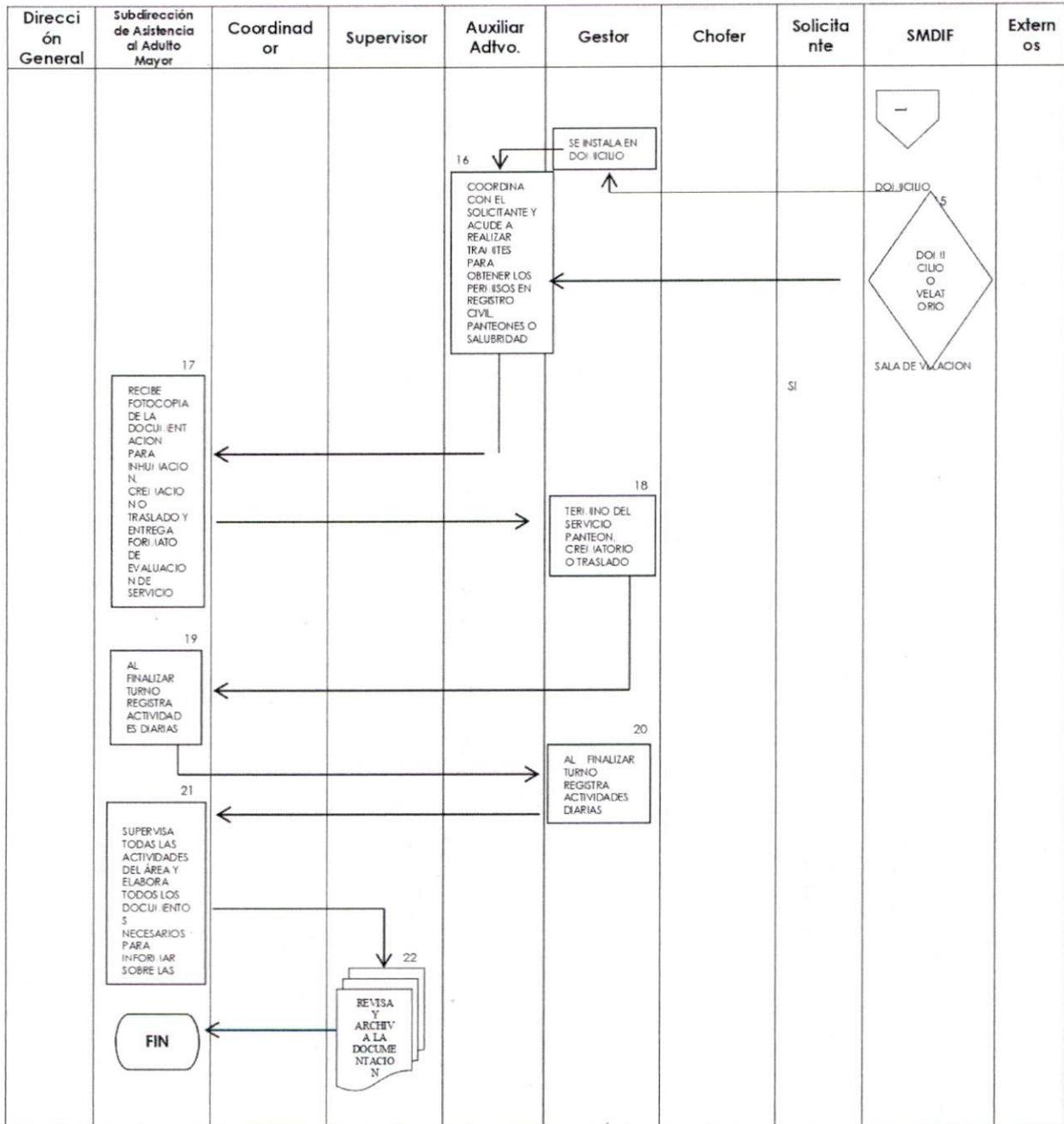
Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Anibal Bram Edcón Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Administración y finanzas
Coordinación de Velatorio

	Funerarios	observaciones que el servicio es de donación, y al finalizar el mes se envía un reporte mensual a las áreas correspondientes.
8	Coordinador/Supervisores de Servicios Funerarios	Se procede a la elaboración de la orden de servicio. El responsable en turno elabora cartas de petición y agradecimiento de parte del doliente y se elabora formato de solicitud de ataúd donado en el caso de ser requerido, así como nota informativa correspondiente.
9	Coordinador/Supervisores de Servicios Funerarios	Dependiendo de lo que la familia decida hacer con el cadáver (Inhumar, Cremar o Trasladar) se orienta al doliente dependiendo el caso.
10	Externos	Se envía al solicitante a realizar la solicitud de fosa al departamento de Panteones o al crematorio
11	Coordinador/Supervisor/Choferes	En caso de que el solicitante rente sala de velación se le indica al chofer colocar equipo de velación en la sala asignada.
12	Coordinador/Supervisores de Servicios Funerarios	Se inicia servicio dando indicaciones a los choferes acudan a recoger cuerpo.
13	Choferes	El chofer prepara ataúd, equipo de velación y carroza para iniciar el servicio.
14	Externos	Se procede a recoger el cuerpo en Hospitales, Ministerio Publico o Domicilio, se traslada el cuerpo para embalsamar a un establecimiento autorizado por la Secretaria de Salud.
15	Externos	Lugar de velación: Domicilio: Instalan en domicilio equipo de velación. Sala de Velación: continúa el servicio.
16	Gestor	Coordina con el solicitante la realización de los trámites para obtener los permisos necesarios para inhumación, cremación o traslado en Registro Civil, Panteones o Salubridad
17	Coordinador/supervisores	Recibe copia de la documentación obtenida para Inhumación, Cremación o Traslado y entrega al solicitante el formato "Evaluación de Servicio" para saber el grado de satisfacción por el servicio brindado.
18	Choferes	Proceden a trasladar el cuerpo al Panteón, Crematorio o Traslado para concluir con el servicio funerario.
19	Coordinador/Supervisores de Servicios Funerarios	Al finalizar turno se registra en bitácora de trabajo las actividades realizadas durante el día para que el turno entrante le dé seguimiento.
20	Choferes	Al término de su turno registra sus actividades y pendientes en la bitácora de trabajo y bitácora de unidades para entregar al siguiente turno.
21	Coordinador	Supervisa todas las actividades realizadas en el área y elabora todos los documentos necesarios para informar sobre el buen funcionamiento del Velatorio.
22	Auxiliar Administrativo	Auxilia, verifica y archiva toda la documentación generada por cada expediente de cada servicio.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Anibal Bram Falcón Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Rosurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
 Subdirección de Administración y finanzas
 Coordinación de Velatorio



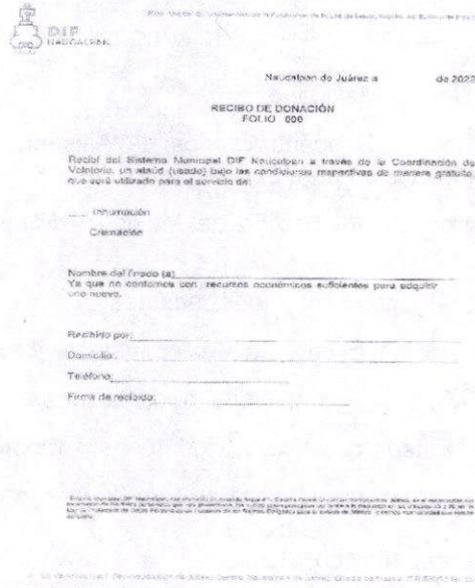
Elaboró C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	Revisó: Lic. Anibal Bram Falcon Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	Autorizó: Lic. Cynthia Euzendo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México
--	--	--

Manual de Procedimientos
Subdirección de Administración y finanzas
Coordinación de Velatorio

5.2.13 Medición

Servicios solicitados en donación	X 100= servicios otorgados
Servicios autorizados	

5.2.14 Formatos e Instructivos



RECIBO DE DONACIÓN
FOLIO 000

Recibí del Sistema Municipal DIF Naucalpan a través de la Coordinación de Velatorio, un ataúd (usado) bajo las condiciones respectivas de manera gratuita, que será utilizado para el servicio de:

..... Inhumación
..... Cremación

Nombre del finado (a): _____
Ya que no concuerda con: recursos económicos suficientes para adquirir uno nuevo.

Recibido por: _____
Domicilio: _____
Teléfono: _____
Firma de recibido: _____

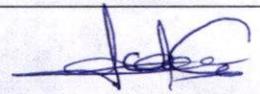
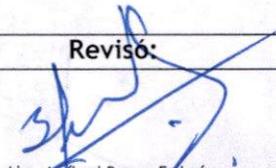
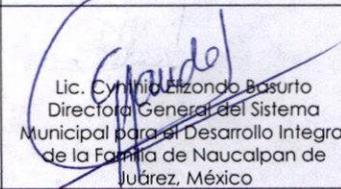
CV/FDAR/2022

INSTRUCTIVO PARA LLENAR FORMATO DE DONACION DE ATAUD

Objetivo: Llevar el conteo de los ataúdes donados de reúso al solicitante.

Distribución y Destinatario: El formato se elabora en original anexando copia de credencial de elector

No.	Concepto	Descripción
1	Fecha	Fecha en que se dona el ataúd
2	Número de folio	No. de folio del recibo de pago
3	Conformidad de ataúd de reúso	Conformidad de aceptación del ataúd de reúso en calidad de donación para inhumar o cremar.
4	Finado	Nombre del finado.
5	Recibido por	Nombre del solicitante.
6	Domicilio	Domicilio completo del solicitante
7	Teléfono	Teléfono del solicitante
8	Firma de recibido	Firma del solicitante

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Anibal Bram Falcón Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Arzondo Bosurto Director General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Administración y finanzas
Coordinación de Velatorio

5.3 Nombre del Procedimiento: Servicios funerarios al Sindicato

5.3.2 Objetivo: Verificar que todos los Servicios Funerarios sean realizados con respeto, calidad y calidez humana, honradez, en tiempo y forma de acuerdo a los términos que marca la Ley.

5.3.3 Alcance: Aplica al Sistema Municipal DIF, a las Unidades Administrativas que lo integran y a los servidores públicos adscritos a éstas que pertenecen al SUTEyM Naucalpan

5.3.4 Referencias:

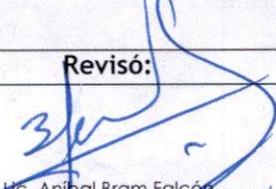
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley que crea a los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social, de carácter municipal denominados "Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia"
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, vigente y sus modificaciones.
- Ley General de Salud. Titulo Primero, vigente y sus modificaciones.
- Código Civil del Estado Libre y Soberano del Estado de México, vigente y sus modificaciones
- Reglamento de Salud del Estado de México, vigente y sus modificaciones.
- Reglamento del Registro Civil para el Estado de México, vigente y sus modificaciones.
- Reglamento de Panteones del Municipio de Naucalpan de Juárez México, vigente y sus modificaciones.
- 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, vigente.
- CIE-10. Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y problemas Relacionados con la Salud. Organización Panamericana de la Salud volumen 1, 2,3.

5.3.5 Responsabilidades:

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

Corresponde al Titular de la Coordinación de Velatorio:

- Coordinar y gestionar con las instancias correspondientes el otorgar los servicios funerarios a la ciudadanía que lo solicite;
- Emitir los reportes necesarios de manera oportuna a la Subdirección de Administración y Finanzas para el buen funcionamiento de la Coordinación de Velatorio;

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Anibal Bram Falcón Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Eizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Administración y finanzas
Coordinación de Velatorio

- III. Verificar que la documentación que se derive de los servicios de velatorio se encuentre debidamente requisitada;
- IV. Atender e informar con claridad y respeto a toda persona que solicite información de los servicios del velatorio ;
- V. Mantener a la vista del público tanto las cuotas de recuperación vigentes, como la información de los requisitos necesarios para la prestación del servicio de velatorio;
- VI. Verificar mensualmente la realización del servicio sanitario de desinfección de todo el velatorio y de las unidades vehiculares asignadas al are, de acurdo a lo señalado por la Ley General de Salud;
- VII. Las demás que establezca el titular de la Subdirección de Administración y Finanzas en el ámbito de sus atribuciones, o que señale la normatividad aplicable;

Del Supervisor de Servicios Funerarios

- I. Servidor público encargado de cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto

Del Gestor de Servicios Funerarios

- I. Servidor público encargado de cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto

Del Chofer

- I. Servidor público encargado de cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto

Del Auxiliar Administrativo

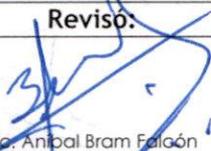
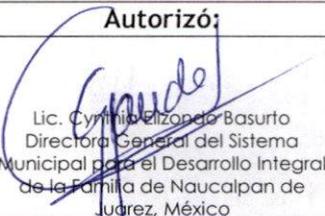
- I. Servidor público encargado de cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto

Del Auxiliar de limpieza

- I. Servidor público encargado de cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto

5.3.6 Definiciones:

- **Cadáver:** El cuerpo Humano en que se haya comprobado la pérdida de la vida.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 <p>C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México</p>	 <p>Lic. Anibal Bram Falcón Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>	 <p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>

Manual de Procedimientos
Subdirección de Administración y finanzas
Coordinación de Velatorio

- **Ataúd o féretro:** La caja en la que se coloca el cadáver para su destino final.
- **Cementerio o Panteón:** El lugar destinado a recibir y alojar los cadáveres, restos humanos, restos áridos o cremados.
- **Cremación:** Proceso de Incineración de un cadáver, de restos humanos o de restos humanos áridos.
- **Custodio:** La persona física considerada como interesada para los efectos del reglamento (trámites).
- **Exhumación:** Extracción de un cadáver sepultado.
- **Exhumación Prematura:** La que se autoriza antes de haber transcurrido el plazo en el que en su caso fije la Secretaria de Salud.
- **Fosa o Tumba:** La excavación en el terreno de un cementerio horizontal destinado a la inhumación de cadáveres.
- **Fosa Común:** Lugar destinado para la inhumación de cadáveres y restos humanos no identificados.
- **Inhumar:** Sepultar un cadáver.
- **Internación:** el arribo al destino de un cadáver, de restos humanos o restos áridos o cremados procedentes de los Estados de la República, de la Ciudad de México o del extranjero previa autorización de la secretaria de salud.
- **Nicho:** El espacio destinado al depósito de restos humanos áridos o cremados.
- **Re inhumar:** Volver a sepultar restos humanos o restos humanos áridos.
- **Restos Humanos:** Las partes de un cadáver o de un cuerpo humano.
- **Restos Humanos Áridos:** La osamenta remanente de un cadáver resultado del proceso natural de descomposición.
- **Restos Humanos Cremados:** Las cenizas resultantes de la cremación de un cadáver, de restos humanos o restos áridos.
- **Restos Humanos Cumplidos:** Los que quedan de un cadáver al cabo del plazo que señale la temporalidad mínima.
- **Velatorio:** Local destinado a la velación de cadáveres.
- **Muerte:** Es la cesación o término de la vida. Es la cesación total y definitiva de todas las funciones vitales. Proceso biológico en el que termina el ciclo vital de cada individuo. El último fenómeno biológico natural de un organismo.
- **Muerte Natural:** Es la que sobreviene por una enfermedad crónica, o por el progresivo debilitamiento de las funciones orgánicas, ajenas a toda causa externa, traumática o violenta.
- **Muerte Médico Legal (caso médico legal):** Es la muerte en la cual existieron causas como, el homicidio, suicidio o accidentes; fases de agresión, circunstancias de lucha.
- **Necropsia Médico Legal:** También se llama necropsia o Autopsia y consiste en el examen del cadáver y la apertura de sus grandes cavidades: craneana, torácico y abdominal, con el objeto fundamental de determinar la causa de muerte. La necropsia médico legal también llamada judicial o forense, es la que realizan por orden del Ministerio Público, de un Juez o de otra autoridad competente, los médicos forenses oficialmente facultados para ello con el objeto de

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Anibal Bram Falcon Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Arzobido Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

auxiliar a la administración de justicia, informándole sobre las alteraciones orgánicas encontradas y causadas que motivaron la muerte de un individuo.

- **Certificado de Defunción:** Documento que es emitido por un médico certificado para detallar las causas de muerte primordialmente.
- **Liberación de cadáver:** Documento emitido en el caso médico legal por el Ministerio Público para poder recoger un cuerpo.
- **Acta de Defunción:** Documento emitido por el Registro Civil, al presentar el Certificado de Defunción y firmada por el Juez del Registro Civil.
- **Orden de Inhumación:** Documento que emite el Registro Civil, autorizando la Inhumación de un cuerpo previa presentación del Certificado de Defunción.
- **Orden de Cremación:** Documento que emite el Registro Civil autorizando la Cremación de un cuerpo previa presentación del Certificado de Defunción.
- **Embalsamación:** es una práctica tanatopraxica que utiliza generalmente sustancias químicas, en especial resinas o bálsamos, y cuyo objetivo es preservar la integridad de los cadáveres evitando su putrefacción.
- **Tanatopraxia:** es el conjunto de prácticas que se realizan sobre un cadáver desarrollando y aplicando métodos tanto para su higienización, conservación, embalsamamiento, restauración, reconstrucción y cuidado estético del cadáver.
- **Convenio en sentido amplio:** es el acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones y derechos.

5.3.7 Insumos:

* Presupuesto de Servicio Funerario, Certificado de Defunción, Muerte Fetal y/o Oficio de Liberación de cuerpo del Ministerio Público, Orden de Servicio Funerario, Recibo del Velatorio, Oficios del sindicato, Evaluación de Servicios.

5.3.8 Resultados:

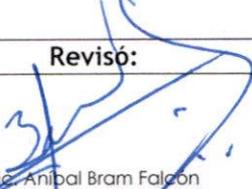
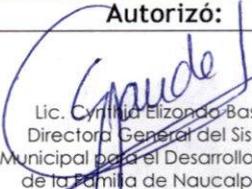
Brindar un servicio funerario con el cual se haya cumplido con las expectativas que el solicitante requiera en tiempo y forma en el cual exista un respeto con calidad y calidez humana y obtener la satisfacción del doliente en esos momentos difíciles al término de su servicio.

5.3.9 Interacción con otros Procedimientos:

- *Ofrecer servicios funerarios integrales a personas de escasos recursos en expendios municipales
- *Apoyar a la población vulnerable con la donación de ataúdes

5.3.10 Políticas:

- Solicitar la documentación indispensable requerida para su revisión dependiendo el caso y así poder iniciar el Servicio Funerario:

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Anibal Bram Falcon Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

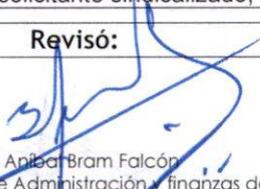
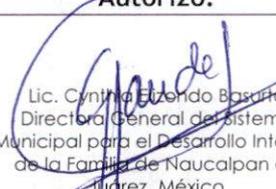
Manual de Procedimientos
Subdirección de Administración y finanzas
Coordinación de Velatorio

- **Muerte por Causas Naturales.** - Certificado de Defunción, CURP, INE del finado e Identificación oficial del solicitante.
- **Muerte Fetal.** - Certificado de Muerte Fetal e Identificación Oficial del solicitante.
- **Muerte de Recién Nacido.** - Certificado de Defunción, Certificado de Nacimiento, Actas de Nacimiento y/o de Matrimonio de los padres Identificación Oficial, Comprobante de Domicilio e INE del Declarante.
- **Caso Médico Legal.** - Oficio de Liberación de cuerpo que extiende el Ministerio Público, Identificación Oficial del solicitante.
- **Para traslado de Restos Áridos.** - Permiso de Exhumación y Cremación o Exhumación y Re inhumación.
- **Para Internación de un cuerpo.** - Cuando es del Interior de la República, Acta Certificada, Oficio del Registro Civil, Permiso de Salubridad no vencido.
- **Para Internación del Extranjero.** - Acta de Defunción, Permiso de Salud, Tesis de Embalsamado. Postilla y Sellos del Consulado Mexicano, si el traslado es por vía aérea, Sellos de Sanidad Internacional.
- Credencial de elector del solicitante.
- Se prohíbe introducir bebidas alcohólicas al Velatorio.
- No se podrá dar por terminado un Servicio Funerarios (Inhumar, Cremar o trasladar) hasta tramitar los documentos legales ante las Dependencias de Gobierno correspondientes.

5.3.11 Desarrollo

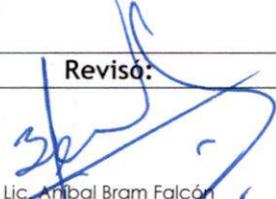
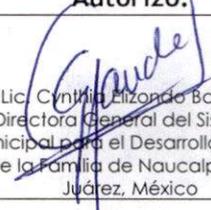
Servicios funerarios al Sindicato

NO.	ÁREA RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Coordinador/Supervisores de Servicios Funerarios	Se recibe al solicitante al momento de requerir un servicio.
2	Externos	Se coordina con el personal del SUTEYM para avalar el servicio y poder continuar.
3	Coordinador/Supervisores de Servicios Funerarios	Se elabora presupuesto de servicio de acuerdo a las necesidades del mismo.
4	Coordinador/Supervisores de Servicios Funerarios	Se le pide al solicitante Certificado de Defunción o de Muerte Fetal Original u Oficio de Liberación de Cuerpo en el caso Médico Legal para su revisión.
5	Externos	Cambio de documentos si se detecta error en los mismos. Si: se envía al solicitante a realizar el cambio de documentos a hospitales o ministerio público. No: Se continua con el servicio
6	Coordinador/Supervisores y Gestor del Velatorio	Se elabora recibo sobre los servicios que se proporcionaran, mismo que es firmado por el solicitante sindicalizado, y al finalizar el mes se envía un

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Aníbal Bram Falcón Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basulto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

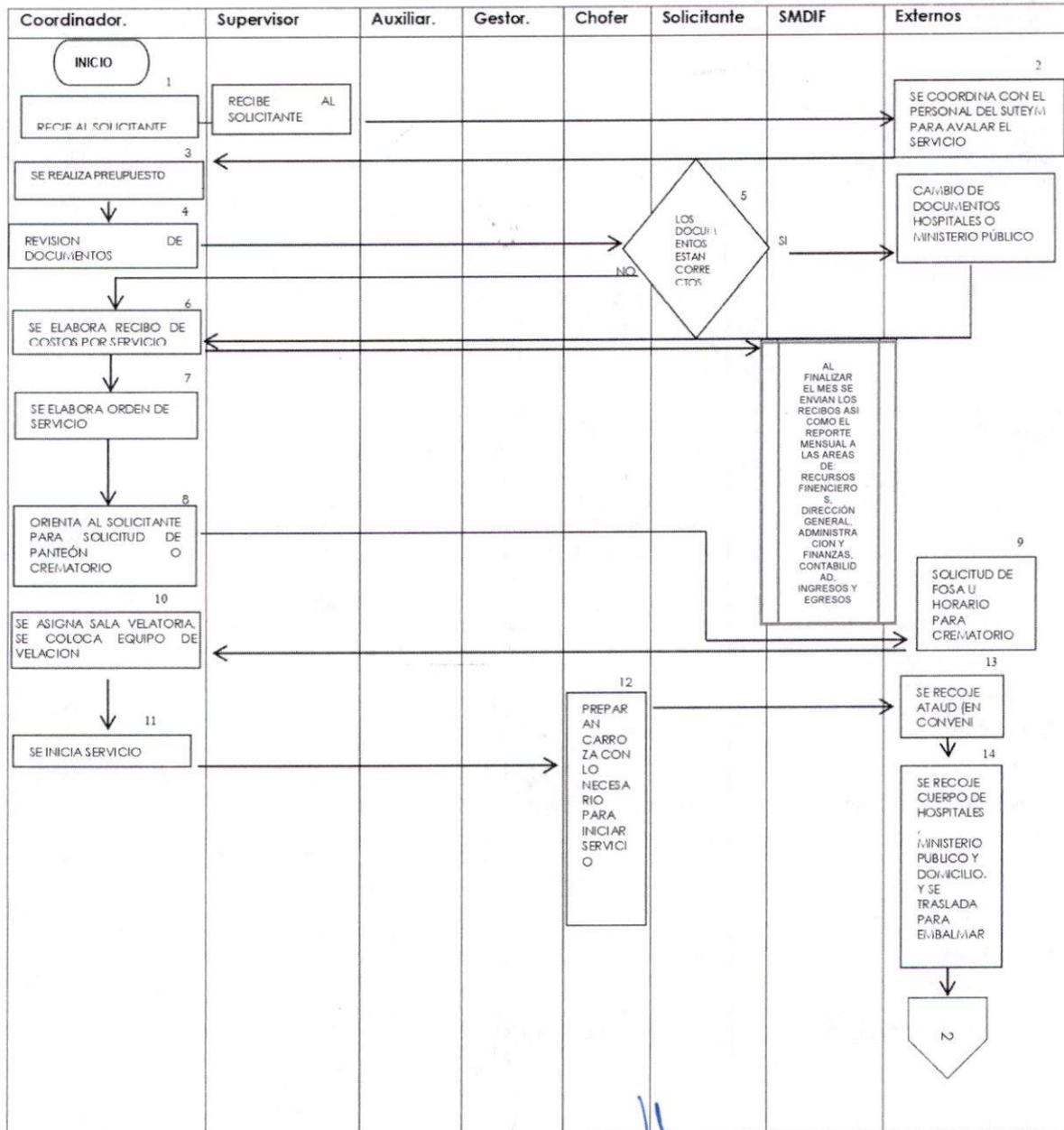
Manual de Procedimientos
Subdirección de Administración y finanzas
Coordinación de Velatorio

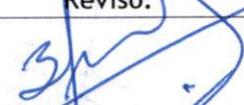
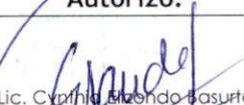
		reporte mensual a las áreas correspondientes.
7	Coordinador/Supervisores de Servicios Funerarios	Se procede a la elaboración de la Orden de Servicio.
8	Coordinador/Supervisores de Servicios Funerarios	Dependiendo de lo que la familia decida hacer con el cadáver (Inhumar, Cremar o Trasladar) se orienta al doliente dependiendo el caso.
9	Externos	Se envía al solicitante a realizar la solicitud de fosa al Departamento de Panteones o al Crematorio.
10	Coordinador/Supervisores de Servicios Funerarios	En caso de que el solicitante rente sala de velación se le indica al chofer colocar equipo de velación en la sala asignada.
11	Coordinador/Supervisores de Servicios Funerarios	Se inicia servicio indicando a los choferes acudir a recoger cuerpo.
12	Chóferes	El chofer prepara ataúd, equipo de velación y carroza para iniciar el servicio.
13	Externos	Se acude a recoger el ataúd en convenio con el Sindicato.
14	Externos	Se procede a recoger el cuerpo en Hospitales, Ministerio Publico o Domicilio, y se traslada el cuerpo para embalsamar en un establecimiento autorizado por la Secretaria de Salud.
15	Externos	Lugar de velación: Domicilio: instalan en domicilio equipó de velación. Sala de velación: continúa el servicio.
16	Gestor	Coordina con el solicitante la realización de los trámites para obtener los permisos necesarios para inhumación, cremación o traslado en Registro Civil, Panteones o Salubridad
17	Coordinador/Supervisores Servicios Funerarios.	Recibe copia de la documentación obtenida para inhumación, cremación o traslado y entrega al solicitante el formato "Evaluación de Servicio" para saber el grado de satisfacción por el servicio brindado.
18	Chóferes	Proceden a trasladar el cuerpo al Panteón, Crematorio o Traslado para concluir con el servicio funerario.
19	Coordinador/Supervisores	Al finalizar turno se registra en bitácora de trabajo las actividades realizadas durante el día para que el turno entrante le dé seguimiento.
20	Chóferes	Al término de su turno registra sus actividades y pendientes en la bitácora de trabajo y bitácora de unidades para entregar al siguiente turno.
21	Coordinador	Supervisa todas las actividades realizadas en el área y elabora todos los documentos necesarios para informar el funcionamiento del velatorio.
22	Auxiliar Administrativo	Auxilia, verifica y archiva toda la documentación generada por cada expediente de cada servicio

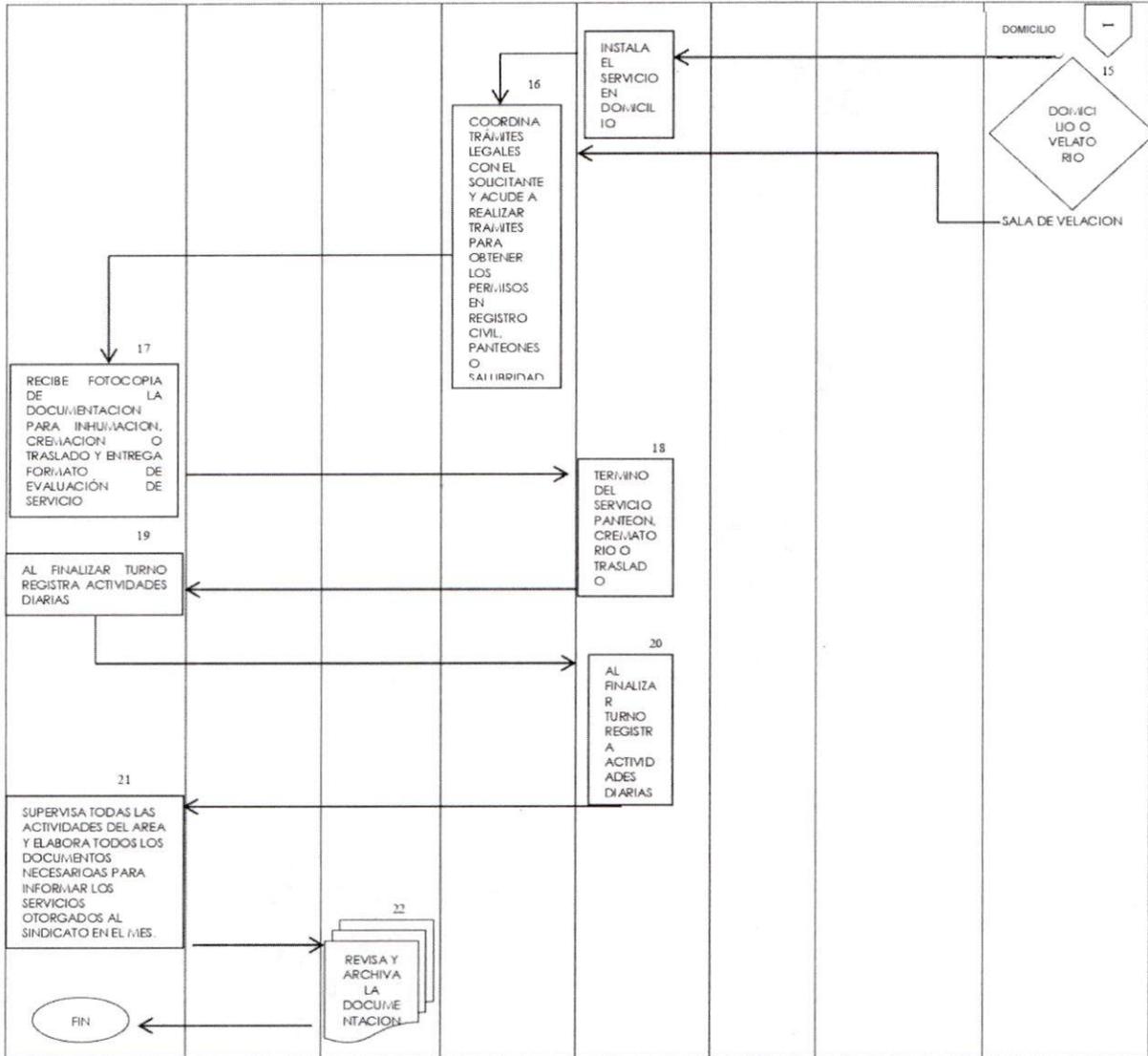
Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Arnibal Bram Falcón Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

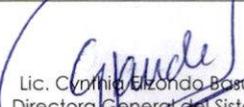
Manual de Procedimientos
Subdirección de Administración y finanzas
Coordinación de Velatorio

5.3.12 Diagrama de flujo
Servicios funerarios al Sindicato



Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Anibal Bram Falcon Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Gasurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México



Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Anibal Bram Falcon Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Lizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Administración y finanzas
Coordinación de Velatorio

5.3.13 Medición

Servicios solicitados por el Sindicato	X 100= servicios otorgados
Servicios autorizados	

5.3.14 Formatos e Instructivos



DIF
NAUCALPAN

Ayuntamiento Constitucional de Naucalpan de Juárez 2022-2024
SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA NAUCALPAN

Folio

VELATORIO (RECIBO)

FECHA: _____ HORA: _____ SERVICIO No.: _____

SOLICITANTE: _____

DOMICILIO: _____ COLONIA: _____

NOMBRE DEL FINADO (A) _____

SE INHUMARÁ EN _____

OBSERVACIONES _____

PRESUPUESTO	PROPIOS DEL SERVICIO
_____	ATAÚD _____ \$: _____
_____	URNA _____ \$: _____
_____	EQUIPO DE VELACIÓN _____ \$: _____
_____	CAPILLA _____ \$: _____
_____	CARROZA (de traslado al velatorio) _____ \$: _____
_____	CARROZA (al panteón) _____ \$: _____
_____	CARROZA (para llevar a embalsamar) _____ \$: _____
_____	TOTAL: _____ \$: _____

Nombre y Firma: _____

Nombre y Firma: _____

DIF  **USUARIO**

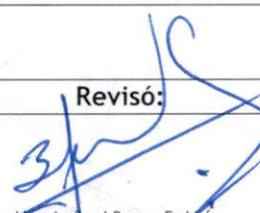
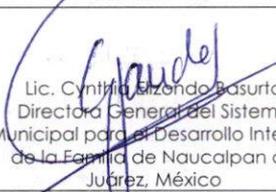
CV/RV/2022

INSTRUCTIVO PARA LLENAR FORMATO DE RECIBO DE PAGO

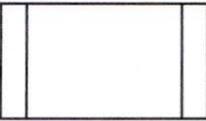
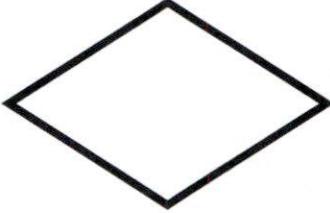
Objetivo: Contar con la evidencia del pago del servicio proporcionado

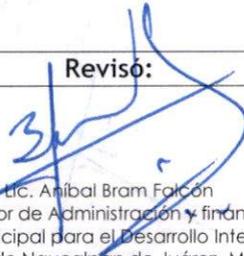
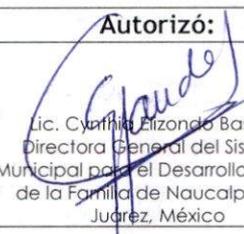
Distribución y Destinatario: El formato se elabora en original anexando copia de credencial de elector

No.	Concepto	Descripción
1	Fecha, hora y número de servicio	Anotar el día en que se elabora el recibo y el consecutivo
2	Solicitante	Nombre del peticionario
3	Domicilio, colonia	Datos del peticionario
4	Finado	Nombre o datos del finado
5	Inhumación	Anotar el lugar
6	Observaciones	Servicio Funerario al Sindicato
7	Precios	Detallar todos los que se cobran en el servicio
8	Presupuesto, aceptó	Anotar el monto total del servicio y solicitar la firma de aceptación del peticionario

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
		
C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	Lic. Anibal Bram Falcón Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	Lic. Cynthia Lizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

6. SIMBOLOGÍA

SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio o final del procedimiento.	Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Actividad predefinida en otro diagrama	Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una actividad predefinida expresada en otro Diagrama.
	Conector de procedimientos.	Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual se deriva o hacia donde va.
	Decisión.	Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	Documento generado en el proceso.	Es empleado cuando dentro del proceso que se trate, el área responsable genera algún formato documento.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Aníbal Bram Falcón Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Administración y finanzas
Coordinación de Velatorio

7. REGISTRO DE EDICIONES

Manual de Procedimientos de la Coordinación de Velatorio, 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:

Tercera Sesión Extraordinaria de fecha 10/marzo/2023.

Aprobación del manual por Junta de Gobierno:

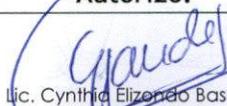
Vigésima Tercera Sesión Extraordinaria de fecha 26/abril/2023.

8. DISTRIBUCIÓN

El original de este Manual de Procedimientos, tanto en archivo magnético como una versión impresa se encuentran en poder de la Coordinación de Velatorio adscrita a la Subdirección de Administración y Finanzas 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 (una copia)
2. Secretaria Técnica del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México (una copia)
3. Subdirección de Administración y Finanzas del Sistema Municipal Para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México (una copia)

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 <p>C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México</p>	 <p>Lic. Anibal Bram Falcón Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>	 <p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>

9. CONTROL DE FIRMAS



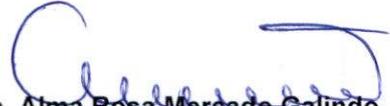
Lic. Cynthia Elizondo Basurto

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



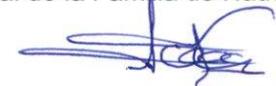
Lic. Alma Rosa Mercado Galindo

Titular de la Contraloría Interna del Sistema Municipal para el
Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México
Revisó y validó



Lic. Aníbal Bram Falcón

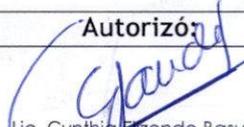
Subdirección de Administración y Finanzas del Sistema Municipal para el
Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México



C. José Luis Gabino García

Coordinador de Velatorio 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:
 <p>C. José Luis Gabino García Coordinación de Velatorio del Sistema Municipal para el Desarrollo integral de la familia de Naucalpan de Juárez, México</p>	 <p>Lic. Aníbal Bram Falcón Subdirector de Administración y finanzas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>	 <p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>