



## ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora

Dirección de Atención a Población Vulnerable y Centros Asistenciales

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Servicios Administrativos de Funeraria Juan Pablo II.

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 64-APV-P09/Rev.09

**FECHA DE EMISIÓN:** 28/01/2016

### I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Optimizar la programación del presupuesto de los recursos materiales y financieros de la Funeraria Juan Pablo II, así como el buen aprovechamiento de los mismos.

### II.- ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todo el personal involucrado en el proceso de administración de la Funeraria Juan Pablo II, así mismo verificar la recaudación de los pagos pendientes por concepto de servicios funerarios.

### III.- DEFINICIONES

Embalsamar: Preparar un cadáver con diversas sustancias para retardar su putrefacción.

COFEPRIS: Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios.

### IV.- REFERENCIAS

- Ley de Asistencia Social, Art. 13 y 14 fracción XIII.
- Norma Oficial Mexicana NOM-087-STPS-1994, Higiene Industrial-Medio Ambiente Laboral, Determinación de Dimetil Amina en el Aire, Método de Cromatografía de Gases.
- Reglamento de Servicios Públicos de Panteones y Servicios Funerarios.
- Reglamento Interior de DIF Sonora.
- Manual de Organización de la Dirección de Atención a Población Vulnerable y Centros Asistenciales.
- Manual de Procedimientos de la Dirección de Planeación y Finanzas.
- Manual de Procedimientos de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.

### V.- POLITICAS

- 1.El administrador se debe asegurar que las políticas de uso de Instalaciones de la Funeraria estén publicadas a la vista del público.
- 2.Seguimiento a Cobro de Servicios Funerarios:
  - a. Entregar semanalmente pólizas de ingresos, recibo oficial y recibo provisional, recibos de depósito a la Subdirección de Contabilidad para su afectación contable.
  - b. Para someter a Junta de Gobierno todas las cuentas por cobrar deben contar con tres visitas mínimo en dos meses o con importe menor a \$ 500.00 a los clientes morosos que no acudieron a renegociar la deuda, solo entonces se incluye en la lista de condonación.
- 3.Los procesos de planeación, presupuesto, control de ingresos y egresos que se realicen en la Funeraria Juan Pablo II, se realizan de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Dirección de Planeación y Finanzas.
- 4.Para el mantenimiento preventivo, correctivo de las instalaciones y/o parque vehicular, el administrador se apega a lo establecido en los procedimientos de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales; así mismo, para las adquisiciones y necesidades de infraestructura y ambiente laboral.
  - a. Alumbrado exterior.
  - b. Fugas de agua.
  - c. Fallas en instalaciones eléctricas.
  - d. Mantenimiento de equipo de cómputo, aparatos eléctricos.
  - e. Mantenimiento de vehículos.
- 5.En el caso del personal de intendencia contratada a través de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, debe apegarse al programa de trabajo que se establezca en la funeraria, en caso de no cumplir con lo establecido en el programa se notifica al área de servicios generales, por considerarlo un riesgo institucional en el servicio. Es importante destacar que después de cada servicio funerario, el administrador debe asegurarse que las capillas sean aseadas y desinfectadas.
- 6.La autorización de los expedientes a crédito y propuestos a exentos es responsabilidad del Subdirector de la Funeraria Juan Pablo II, en caso de que no se encuentre autoriza el Administrador.
- 7.Las carrozas, después de cada servicio funerario son aseadas si lo amerita y cada 15 días se desinfectarán.
- 8.En caso de créditos otorgados a los H. Ayuntamientos e Instituciones de Gobierno, se omitirá el convenio de pago en los expedientes y estudio socioeconómico.
- 9.Se levanta un acta de hechos, para una sanción administrativa, cuando se observe incumplimientos en la integración de los expedientes, y que en un lapso de 24 horas aún no este integrada.
- 10.Únicamente en los ataúdes metálicos, se reciben y anota en las observaciones de verificación, que al momento de desempacar se encuentren en mal estado se le avisará al proveedor para su cambio.
- 11.Se considera un espacio restringido en la Administración de Funeraria Juan Pablo II el área de embalsamado, dado que es un espacio que debe tener privacidad por respeto a los difuntos y por el manejo de líquidos que se utilizan en los cuerpos.
- 12.Es un riesgo institucional en el servicio de limpieza cuando no se cumpla con el programa.

**VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS****Clave de Formato/Instructivo****Nombre del Formato/Instructivo**

64-APV-P09-F01/Rev.02

Registro diario.

64-APV-P09-F04/Rev.02

Póliza de ingreso.

64-APV-P09-F05/Rev.02

Relación de expedientes propuestos para condonación.

64-APV-P09-F07/Rev.02

Bitácora para control de entradas y salidas de autos  
utilitarios.

64-APV-P09-F11/Rev.02

Reporte de existencias.

64-APV-P09-F15/Rev.02

Recibo de pago.

64-APV-P09-F16/Rev.02

Visitas domiciliarias.

64-APV-P09-F17/Rev.02

Cuentas de servicios funerarios.

64-APV-P09-F20/Rev.02

Acta de donación.

**VII.- ANEXOS****Clave de Anexo****Nombre**

64-APV-P09-A02/Rev.09

diagrama de Flujo Servicios Administrativos de Funeraria Juan  
Pablo II.

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
		"Después de cada servicio funerario"	
		"En caso de detectar omisiones"	
		"Si existen observaciones"	
1	Administrador	Recepción de Expedientes de Servicios Funerarios.	
1.1	Coordinador de Crédito y Cobranza.	Recibe expedientes generados durante el día anterior de servicios funerarios, de acuerdo al procedimiento de Servicios Funerarios a Población Vulnerable Juan Pablo II.	
1.2		Verifica la documentación que se integró a los expedientes sea completa, ya sea por pago de contado o crédito, con lista de verificación de expedientes.	
		"Si el expediente está incompleto"	
1.3		Regresa a Trabajo Social para corrección, especificando en observaciones el motivo por el cual no se recibe el expediente, anotándolo en expedientes turnados a cobranza.	
		"Si el expediente está completo"	
1.4		Firma de recibido y captura en registro diario para seguimiento.	Registro diario 64-APV-P09-F01
		"Si el expediente es un servicio pagado de contado"	
1.5		Guarda para enviarse a archivo de concentración, de acuerdo al procedimiento de Organización y Clasificación de Archivos.	
		"Si es crédito"	
1.6		Continúa en la siguiente actividad.	
2		COBRO DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS BRINDADOS A CRÉDITO EN FUNERARIA JUAN PABLO II.	
2.1		Revisa en convenio de pago, las fechas pactadas para cobro de servicios funerarios y registra en cuentas por cobrar.	Cuentas de servicios funerarios 64-APV-P09-F17
2.2		Resguarda expediente en trámite para cobranza en archivero.	
2.3	Coordinador de Crédito y Cobranza y Auxiliar de Crédito y Cobranza	Organiza la información para cobranza por zona de la ciudad.	Cuentas por cobrar 64-APV-P09-F17
2.4	Coordinador de Crédito y Cobranza	Elabora recordatorio de pago y visita domiciliaria de cobranza de los deudores, de acuerdo a la zona que corresponda y entrega documentos.	Visitas domiciliarias 64-APV-P09-F16 Recordatorio de pago.  Cuentas de servicios funerarios 64-APV-P09-F17

2.5	Auxiliar de Crédito y Cobranza	Recibe documentos, los revisa, planea la ruta a seguir y se lleva formato de recibo de pago.	Visitas domiciliarias 64-APV-P09-F16 Recordatorio de pago. Cuentas de servicios funerarios 64-APV-P09-F17
2.6		Acude al domicilio a realizar cobro.	Visitas domiciliarias 64-APV-P09-F16 Recordatorio de pago. Cuentas de servicios funerarios 64-APV-P09-F17
		"Si no recupera el cobro"	
2.7		Entrega recordatorio de pago en el que se especifica el motivo por el cual el usuario no puede realizar el pago.	Visitas domiciliarias 64-APV-P09-F16 Recordatorio de pago.
2.8		Pacta nuevas fechas con usuarios para asegurar el cumplimiento de los pagos.	Recordatorio de pago
		"Si no encuentra al deudor"	
2.9		Elabora recordatorio de pago, lo deja en la vivienda y registra en visita domiciliaria.	Recordatorio de pago.  Visitas domiciliarias 64-APV-P09-F16
		"Si el usuario abona lo convenido"	
2.10		Elabora visita domiciliaria, entrega recordatorio de pago y elabora recibo de pago; lo firma, recaba firma del cliente y entrega original.	Visitas domiciliarias 64-APV-P09-F16 Recordatorio de Pago.  Póliza de ingreso 64-APV-P09-F04  Recibo de pago 64-APV-P09-F15
		"Si el usuario no puede pagar completo o realizar sus pagos"	
2.11		Ofrece la opción de firmar un nuevo convenio de pago.	
2.12		Entrega formato de visitas domiciliarias, copia rosa de recibo de pago, la cantidad recuperada a encargado de Crédito y Cobranza, y al Administrador, copia amarilla de recibo de pago.	Visitas domiciliarias 64-APV-P09-F16 Recibo de pago 64-APV-P09-F15
2.13		Archiva recibos de pago para su control.	Acuse de recibo documentos abono o pago
2.14	Coordinador de Crédito y Cobranza	Recibe cantidad recuperada, verifica los cobros, registra el pago en Sistema de la Funeraria, imprime recibo provisional, la copia amarilla y verde, resguarda en caja fuerte.	Recibo de pago 64-APV-P09-F15 Visitas domiciliarias 64-APV-P09-F16
2.15		Registra cuentas cobradas y las que concluyen el pago las traspasa a cuentas pagadas.	Cuentas de servicios funerarios 64-APV-P09-F17

2.16		Anexa el recibo provisional original y copia rosa al expediente, junto con recibo de pago (copia verde) y visita domiciliaria.	Recibo de pago 64-APV-P09-F15  Visitas domiciliarias 64-APV-P09-F16
		"En caso de que el cobrador no haya encontrado al usuario o no haya recabado el cobro"	
2.17		Reagenda nuevas fechas pactadas y datos de importancia en observaciones, recaba firma del Subdirector en convenio de pago y archiva documentos en expediente.	Visitas domiciliarias 64-APV-P09-F16 Cuentas de servicios funerarios 64-APV-P09-F17
3.		<b>CONTROL DE CUOTAS DE RECUPERACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS.</b>	
3.1		Recibe copia amarilla de recibo de pago, verifica que los recibos de pago estén en consecutivo y archiva.	Recibo de pago 64-APV-P09-F15
3.2		Retira al día siguiente por la mañana de caja fuerte, los recibos provisionales con el efectivo.	
3.3		Verifica que la cantidad depositada en la caja fuerte sea la misma a la reportada en recibos provisionales de pago, coincida con la póliza de ingreso registrada en sistema.	Recibo de pago 64-APV-P09-F15 Póliza de ingresos 64-APV-P09-F04
		"Si no es correcto"	
3.4		Verifica recibo de pago con Trabajo Social y Crédito y Cobranza dónde se generó la falla.	Recibo de pago 64-APV-P09-F15  Póliza de ingresos 64-APV-P09-F04
3.5		Corrige error detectado, e imprime nuevamente póliza de ingresos.	Póliza de ingresos 64-APV-P09-F04
		"Si es correcto"	
3.6		Deposita dinero en banco y realiza trámite ante contabilidad, de acuerdo al Instructivo de Políticas Vigentes de la Dirección de Planeación y Finanzas.	Póliza de ingresos 64-APV-P09-F04
4.		<b>VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CUENTAS DE SERVICIOS FUNERARIOS.</b>	
4.1	Coordinador Administrativo de Funeraria Juan Pablo II y Coordinador de Crédito y Cobranza	Verifica que todos los expedientes activos para cobro cuenten con fecha y cobros recientes.	Cuentas de servicios funerarios 64-APV-P09-F17
		"En caso de detectar omisiones"	
4.3		Solventa observaciones detectadas y registra en observaciones.	Cuentas por Cobrar 64-APV-P09-F17
5.		<b>PROPUESTA DE EXPEDIENTE PARA CONDONACIÓN DE SERVICIO FUNERARIO.</b>	

		"Si el usuario no paga el servicio"	
5.1	Coordinador de Crédito y Cobranza	Integra relación de expediente que no han podido recuperar cobros de servicios y presenta al administrador para revisión; de manera trimestral.	Relación de expedientes propuestos para condonación 64-APV-P09-F05
5.2	Coordinador Administrativo de Funeraria Juan Pablo II	Recibe, revisa, valida y turna para autorización de la Junta de Gobierno.	
5.3	Subdirector de Funeraria Juan Pablo II	Elabora acuerdo con la Dirección General, anexando relación de expedientes propuestos para condonación ante la Junta de Gobierno y turna para autorización.	Relación de Expedientes Propuestos para Condonación 64-APV-P09-F05
		"Cuando hay necesidad"	
5.4		Turna a la Dirección de Planeación y Finanzas.	
		"Una vez realizada la Junta de Gobierno"	
5.5		Recibe acta de acuerdo y turna.	
5.6		Registra las condonaciones y/o exentos en el sistema de la Funeraria.	
5.7	Coordinador Administrativo de Funeraria Juan Pablo II	Envía acta de acuerdo autorizada por la Junta de Gobierno a Recursos Financieros para ajustes contables.	
5.8		Verifica cumplimiento de metas y da seguimiento al presupuesto de ingreso de acuerdo a políticas de la Dirección de Planeación y Finanzas.	
6.		CONTROL DE INVENTARIOS DE ATAÚDES DE FUNERARIA JUAN PABLO II.	
6.1		Recibe ataúdes solicitados y verifica cumpla con las especificaciones, número y tiempos de entrega.	
		"Si no cumple con especificaciones"	
6.2		Informa al proveedor el motivo por el cual no recibe los ataúdes, registra la verificación del producto, firma, sella, fotocopia y entrega al proveedor.	Acuse de recibo de verificación del producto.
		"si cumple con lo solicitado"	
6.3		Recibe, firma y sella de recibido la solicitud.	
6.4		Ingresa al sistema de inventarios los ataúdes recibidos, registrando el número de asignado en la orden de compra.	
		"Si recibe una donación de ataúd"	
6.5		Ingresa a sistema de funeraria al módulo de actas de donación e ingresa datos del donante y de por lo menos dos testigos.	Acta de donación 64-APV-P09-F20
6.6		Imprime acta de donación, recaba firmas de testigos y si es posible del donante.	Acta de donación 64-APV-P09-F20

6.7		Registra en sistema de inventarios la donación con número de acta.	Acta de donación 64-APV-P09-F20 Reporte de existencias 64-APV-P09-F11
7.		INTEGRACIÓN DE PROYECTO DE PRESUPUESTO PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE LA FUNERARIA.	
7.1	Coordinador Administrativo de Funeraria Juan Pablo II	Elabora anteproyecto programático presupuestal y programación anual de metas, de acuerdo a Procedimientos de la Dirección de Planeación y Finanzas.	
7.2		Turna para su revisión y/o autorización.	
7.3	Subdirector de la Funeraria Juan Pablo II	Recibe y revisa.	
		"Si tiene observaciones"	
7.4		Regresa para corrección.	
		"Si no tiene observaciones"	
7.5		Envía a la Dirección de Planeación y Finanzas anteproyecto.	Acuse de recibo recepción de anteproyecto.
7.6	Coordinador Administrativo de Funeraria Juan Pablo II	Realiza en común acuerdo con la Dirección adelanto de calendarios con correo electrónico, solicitud de transferencias de acuerdo a los procedimientos de la Dirección de Planeación y Finanzas.	
7.7		Elabora reembolsos y turna a la coordinación del área para su autorización y seguimiento, de acuerdo a procedimiento de la Dirección de Planeación y Finanzas.	
8.		SUPERVISIÓN Y CUMPLIMIENTO DE METAS Y EJERCICIO DEL PRESUPUESTO AUTORIZADO DE EGRESOS REALIZANDO REVISIÓN GENERAL DEL INMUEBLE, DEL MANTENIMIENTO VEHICULAR, INTENDENCIA Y ALMACÉN.	
8.1	Subdirector de la Funeraria Juan Pablo II/ Coordinador Administrativo de Funeraria Juan Pablo II	Realiza diariamente recorrido del inmueble para detectar necesidades de mantenimiento correctivo y preventivo de mobiliario y equipo.	Supervisión de actividades del personal de intendencia
8.2	Personal de intendencia	Asea y desinfecta las capillas.	
		"Si detecta necesidades de mantenimiento preventivo o correctivo"	
8.3	Subdirector de la Funeraria Juan Pablo II/ Coordinador Administrativo de Funeraria Juan Pablo II	Notifica a servicios generales para su corrección, de acuerdo a lo establecido en su procedimiento.	Supervisión de actividades del personal de intendencia
8.4	Choferes	Registra kilometraje cada salida o servicio que tienen con los vehículos, y demás datos de control vehicular en la bitácora.	Bitácora para Control de Entradas y Salidas de Autos Utilitarios 64-APV-P09-F07

8.5		Lava vehículo una vez a la semana y/o después de cada servicio si se amerita	
8.6	Chofer Encargado de Vehículos	Entrega bitácora requisitada semanalmente.	Bitácora para Control de Entradas y Salidas de Autos Utilitarios 64-APV-P09-F07
		"Si detecta fallas en los vehículos."	
8.7		Notifica de manera inmediata para su seguimiento.	
8.8	Coordinador Administrativo de Funeraria Juan Pablo II	Elabora programa de actividades de acuerdo a las necesidades que se presenten en las áreas.	Supervisión de actividades del personal de intendencia
8.9		Da a conocer el programa de actividades al personal de intendencia de las actividades a realizar	Supervisión de actividades del personal de intendencia
8.10		Verifica el cumplimiento del programa de actividades.	Supervisión de actividades del personal de intendencia
		"De no cumplirse"	
8.11		Notifica a Servicios Generales para su seguimiento.	
8.12		Realiza verificación mensual de los productos existentes en Sistema de Funeraria Juan Pablo II.	Reporte de existencias 64-APV-P09-F11
8.14	Coordinador Administrativo de Funeraria Juan Pablo II	Realiza solicitud de insumos de acuerdo a políticas y procedimientos establecidos por Recursos Materiales y Servicios Generales.	
8.15		Captura en sistema de Funeraria la alta de los ataúdes recibidos.	
8.16	Chofers y/o Embalsamadores	Acomoda ataúdes y productos de acuerdo a tamaños.	
8.17	Trabajadora Social/Embalsamador	Registra en sistema de funeraria la salida de ataúdes cuando se requiera.	
8.18	Subdirector de la Funeraria Juan Pablo II / Coordinador Administrativo de Funeraria Juan Pablo II	Realiza mensualmente conciliaciones de existencias de almacén, verificando con el sistema de funeraria.	Acuse de recibo de conciliaciones de existencia de almacén
8.19	Embalsamadores	Realiza verificación de ataúdes diarios en cambio de turno de las salas de exhibición y almacén de embalsamadores.	Entrega de turno (existencia física de ataúdes en exhibición)  Entrega de turno (existencia física de ataúdes en almacén)
8.20	Coordinador Administrativo de Funeraria Juan Pablo II	Realiza control de inventario de líquidos de embalsamado.	Control de inventario de líquidos para embalsamado
9.		TRAMITACIÓN DE LICENCIAS SANITARIAS, PARA ASEGURAR EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA FUNERARIA, ASEGURANDO EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ESTABLECIDA.	

9.1		Tramita Licencia Sanitaria para funeraria (Sin servicio de horno crematorio), ante la Comisión Estatal contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS), en forma anual, presentando formato de solicitud, debidamente requisitado: Original y 2 copias. a) Recibo de derecho de Agencia Fiscal. b) Copia de Cedula de Identificación Fiscal de DIF-Sonora. c) Copia de Identificación Oficial del solicitante (Jefe de Departamento de la Funeraria Juan Pablo II).	
9.2		Tramita Licencia Sanitaria de carrozas de funeraria, ante la Comisión Estatal contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS), en forma anual, presentando formato de solicitud, debidamente requisitado: a) Recibo de derecho de Agencia Fiscal. b) Copia de Cédula de Identificación Fiscal de DIF-Sonora. c) Copia de Identificación Oficial del solicitante (Jefe de Departamento de la Funeraria Juan Pablo II). d) En caso de solicitud de licencia Sanitaria de Vehículos, copia de Tarjeta de Circulación, vigente.	
10.		<b>INTEGRACIÓN DE INFORMES DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS QUE SE BRINDAN.</b>	
10.1	Coordinador de Crédito y Cobranza	Captura las encuestas de los expedientes del mes en concentrado de encuestas y tuma al finalizar el mes.	Concentrado de encuestas
10.2	Coordinador Administrativo de Funeraria Juan Pablo II	Recaba información de los servicios brindados en la funeraria por las distintas áreas de a través de concentrado de registro diario, así como concentrado de encuestas.	Registro diario 64-APV-P09-F01 Concentrado de encuestas
10.3		Analiza la información recabada.	
10.4	Coordinador Administrativo de Funeraria Juan Pablo II	Captura metas y elabora informe de revisión por la dirección.	
10.5		Analiza las acciones a realizar y las plasma en el informe de revisión por la dirección y tuma para seguimiento.	
10.6		Imprime resultados de revisión por la dirección y publica en el corchero.	
		"Si existen observaciones"	
10.7	Coordinador Administrativo de Funeraria Juan Pablo II	Realiza correcciones y registra en minuta	Minuta 64-DGD-P01-F01
		"Una vez al año, o cuando se integra nuevo personal a la funeraria"	

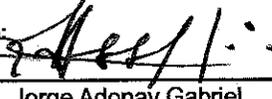
10.8	Coordinador Administrativo de Funeraria Juan Pablo II	Da a conocer la misión, visión, política, valores, manual de organización, objetivo, funciones, facultades, metas y actividades para cumplirlas, indicadores, procedimientos y registros, así como las reglas de operación existentes, realiza los entrenamientos que se requieran y registra en minuta.	Minuta 64-DGD-P01-F01
		"Una vez cada seis meses"	
10.9		Realiza la verificación de la ejecución de este procedimiento.	
		" Si encuentra desviaciones"	
10.10		Realiza correcciones y registra en minuta.	Minuta 64-DGD-P01-F01
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

Elaboró:



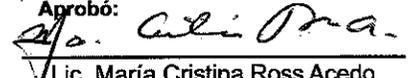
C. Nora Villaescuzza Escalante  
 Administradora de Funeraria  
 Juan Pablo II.

Revisó:



Lic. Jorge Adonay Gabriel  
 Hernández  
 Subdirector de Funeraria Juan  
 Pablo II.

Aprobó:



✓ Lic. María Cristina Ross Acedo  
 Coordinador General de  
 Operación y Encargada de  
 Despacho de la Dirección de  
 Atención a Población Vulnerable  
 y Centros Asistenciales.