



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

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

Dirección General

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control y Seguimiento de Correspondencia.

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 64-DGD-P02/Rev.02

FECHA DE EMISIÓN: 16/12/2016

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Atender y dar respuesta oportuna a la correspondencia dirigida al Director General y Directores de las Unidades Administrativas del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora.

II.- ALCANCE

Todas las Unidades Administrativas de DIF Sonora, en la atención y seguimiento de correspondencia.

III.- DEFINICIONES

- 1.- Correspondencia Interna.- Documentos generados y recibidos de las unidades administrativas de DIF Sonora, hacia el Director General.
- 2.- Correspondencia Externa.- Documentos generados y recibidos del Ejecutivo Federal, Poder Legislativo Federal, DIF Nacional, Poder Judicial del Estado, Oficina del Ejecutivo Estatal, Dependencias y Organismos de Gobierno del Estado, Organismos de la Sociedad Civil e Internacionales, DIF Municipales y Ayuntamientos del Estado; así como población abierta.

IV.- REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Reglamento Interior del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora.
Directorio de la Administración Pública Documento Externo.
64-DGD-P01 Revisión por la Dirección.

V.- POLITICAS

- 1.Recepción y registro de correspondencia turnadas al Director General y Unidades Administrativas de DIF Sonora :
- La correspondencia externa dirigida al Director General sólo se recibe en recepción de Oficinas Generales.
 - Las responsables de Seguimiento a Correspondencia de Dirección General turnan la correspondencia por lo menos tres veces al día, de acuerdo al flujo de documentos que se reciban.
 - La correspondencia externa e interna debe canalizarse a quien corresponda a más tardar el siguiente día hábil de haberse recibido.
 - Se considera como correspondencia interna la dirigida al Director General por algún directivo, coordinador o encargado de área de DIF Sonora, así como con copia para el Director General (ésta última no se captura en sistema de correspondencia).
 - Se considera como documento de fecha límite, aquel que en su texto indique término para respuesta del mismo.
 - El seguimiento a la correspondencia debe ser máximo de 5 días hábiles para atender el asunto cuando sea prioridad normal y de 3 días hábiles cuando sea urgente, así mismo las Unidades Administrativas deben apegarse al instructivo para elaboración de respuestas.
- 2.Seguimiento a Correspondencia de DIF Sonora.
- El Secretario Particular debe verificar con el Director General el tratamiento que se le da a cada documento, así mismo en ausencia del Director, el Secretario, previa autorización toma las decisiones correspondientes.
 - Los folios vencidos se verifican cada 15 días a través del sistema de correspondencia.
 - Se considera un riesgo institucional cuando no se cumpla con el seguimiento de la correspondencia en los términos establecidos.
 - Se considera como espacio restringido el área de archivo de trámite de la Coordinación de Control y Seguimiento, y al sistema de correspondencia, ya que solo accede el personal autorizado por cada Director de área ante sistemas y tecnologías.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Clave de Formato/Instructivo	Nombre del Formato/Instructivo
64-DGD-P02-F01/Rev.02	Control de documentos entregados a las áreas.
64-DGD-P02-F02/Rev.02	Control de firma.
64-DGD-P02-F03/Rev.02	Concentrado de turnos.
64-DGD-P02-F04/Rev.02	Folios pendientes de seguimiento.
64-DGD-P02-F05/Rev.02	Estadística de peticiones.

VII.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre
64-DGD-P02-A01/Rev.02	Diagrama de flujo del procedimiento de control y seguimiento de correspondencia.

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		RECEPCIÓN Y REGISTRO DE CORRESPONDENCIA TURNADAS AL DIRECTOR GENERAL Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE DIF SONORA.	
1.1	Recepcionistas Generales.	Recibe correspondencia externa para Director General o Directivos de DIF Sonora.	
1.2		Revisa si corresponde a DIF Sonora.	
		"Si la correspondencia no es para DIF Sonora."	
1.3		Informa a la persona y orienta a la dependencia o lugar a donde debe acudir, de acuerdo al Directorio de la Administración Pública vigente.	
		"Si corresponde."	
1.4		Verifica si la correspondencia esta completa, con anexos, instructivos u otros documentos mencionados en dicho documento, así como que cuenten con la firma del remitente.	
1.5		Recibe, sella y firma de recibido.	
1.6		Registra en sistema de correspondencia.	
1.7		Anota en documento el número de folio que arroja el sistema.	
1.8		Turna correspondencia a Presidencia o Control y Seguimiento de Dirección General.	
1.9	Encargada de Seguimiento a Correspondencia de Dirección General	Recibe correspondencia, firma y sella de recibido.	
1.10		Verifica la captura en sistema de correspondencia.	
1.11		Adjunta documento escaneado y se turna al área que corresponda.	
		"Si es correspondencia en sobre cerrado dirigida a un Director, Subdirector, Coordinador o personal de área."	
1.12		Registra y entrega al área correspondiente.	Control de Documentos Entregados a las áreas 64-DGD-P02-F01
		"Si es sobre cerrado de DIF Nacional, dirigido al Director General."	
1.13		Abre el sobre, sella de recibido y captura en el sistema de correspondencia.	

		"Si es correspondencia interna para conocimiento y/o autorización del Director General."	
1.14		Recibe directamente en la Coordinación de Control y Seguimiento.	
1.15		Captura y anota el folio que arroja el sistema.	
		"Si es copia de conocimiento para el Director General."	
1.16		Coloca en carpeta de correspondencia interna, y se turna al Director General.	
		"Si es para firma."	
1.17		Verifica el registro de números de oficios solicitados por las unidades administrativas en sistema de correspondencia, sea el mismo número que trae el documento para firma.	
1.18		Revisa que cumpla con los requisitos.	
1.19		Registra en sistema de control de firma y archiva en folder de documentos para firma.	Control de Firma 64-DGD-P02-F02
		"Si son documentos con término"	
1.20		Registra en Control de Firmas y se archiva en folder documentos con fecha limite y se turna para seguimiento.	Control de Firma 64-DGD-P02-F02
1.21		Imprime reporte de Control de Firmas y se coloca en la carpeta con el mismo nombre, para archivo.	Control de Firma 64-DGD-P02-F02
1.22		Imprime reporte de Concentrado de Turnos de la correspondencia externa e interna recibida durante el día y entrega al Director General, para su conocimiento, observaciones e instrucciones.	Concentrado de Turnos 64-DGD-P02-F03
2		SEGUIMIENTO A CORRESPONDENCIA DE DIF SONORA.	
2.1		Recibe folders con documentos externos e internos con su concentrado de turnos, así como folders con documentos para firma.	Concentrado de Turnos 64-DGD-P02-F03
2.2		Verifica que los turnos sean correctos y que los documentos para firma cumplan con los requisitos.	Concentrado de Turnos 64-DGD-P02-F03
		"Si los turnos no son correctos."	
2.3		Informa al área y regresa para su corrección.	
		"Si los documentos y turnos son correctos."	

2.4	Coordinador de Control y Seguimiento	Entrega para la instrucción correspondiente.	
2.5	Secretario Particular	Recibe y revisa documentación junto con el Director General, recaba firmas e instrucciones correspondientes.	
2.6		Registra las instrucciones del Director General y regresa.	
2.7	Coordinador de Control y Seguimiento	Recibe, revisa las instrucciones y documentos firmados y turna para captura de seguimiento.	
2.8	Encargada de Seguimiento a Correspondencia de Dirección General	Recibe, captura instrucciones en sistema de Seguimiento y Control de Correspondencia y turna.	
2.9		Elabora oficio de canalización o respuesta de acuerdo a instrucción del Director General.	
2.10	Archivista	Recibe documentos, los ordena por Unidad Administrativa y archiva.	
		"Si son documentos para firma"	
2.11	Encargada de Seguimiento a Correspondencia de Dirección General	Informa al área vía telefónica, para que pase a recogerlo.	
2.12		Entrega documento y recaba firma de recibido.	Control de Firmas 64-DGD-P02-F02
3		SEGUIMIENTO A CORRESPONDENCIA TURNADA A TRAVÉS DE SISTEMA DE CORRESPONDENCIA.	
3.1		Revisa por medio de correo electrónico el seguimiento de los folios realizados por el área.	Folios Pendientes de Seguimiento 64-DGD-P02-F04
		"Si están concluidos satisfactoriamente".	
3.2		Cierran en sistema de correspondencia	
		"Si no están concluidos satisfactoriamente".	
3.3		Abre y queda en proceso en el Sistema de Control y Seguimiento de Correspondencia.	
		"Si es documento del Ejecutivo Estatal"	
3.4		Captura seguimiento en Sistema de Control de Gestión del Ejecutivo Estatal.	
3.5		Imprime reporte de documentos vencidos pendientes de seguimiento por Unidad Administrativa.	Folios Pendientes de Seguimiento 64-DGD-P02-F04
3.6	Encargada de Seguimiento a Correspondencia de Dirección General	Verifica aquellos que no tengan seguimiento.	Folios Pendientes de Seguimiento 64-DGD-P02-F04

3.7		Envía correo electrónico al área con folios pendientes.	
4		INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES.	
4.1	Coordinador de Control y Seguimiento	Verifica los seguimientos dados e imprime estadística de peticiones y analiza con secretario particular.	Estadística de Peticiones 64-DGD-P02-F05
4.2		Integra informe de actividades de acuerdo a los procedimientos de la Dirección de Planeación y Finanzas y Revisión por la Dirección.	
		"Una vez por año o cuando se integra un nuevo miembro al equipo".	
4.3		Da a conocer al personal de nuevo ingreso al área o una vez al año al personal que labora en la Coordinación de Control y Seguimiento: la misión, visión, política, valores, manual de organización, objetivo, puesto, campo de responsabilidad, 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
4.4		Realiza la verificación a la ejecución del proceso y corrige las desviaciones cada cuatro meses.	
		"Detecta desviaciones y omisiones."	
4.5		Realiza correcciones.	
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:


C. Mirna Isabel Rodríguez Gálvez
Coordinador de Control y
Seguimiento de Correspondencia

Revisó:


Lic. Manuel Alejandro López
Ladrón de Guevara
Secretario Particular

Aprobó:


Lic. Karina Teresita Zarate Félix
Directora General