



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control y Seguimiento de Correspondencia de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 64-AJP-P15/Rev.00

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Brindar seguimiento a la correspondencia que se recibe en la PDMF

II.- ALCANCE

El seguimiento a la correspondencia le aplica al personal de la Procuraduría de la Defensa del menor y la Familia que tiene que dar respuesta oportuna a correspondencia que se le turna.

III.- DEFINICIONES

- 1.DIF Sonora: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora.
- 2.PDMF: Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.
- 3.Seguimiento: Es el trámite que se realiza para brindar atención a la correspondencia.
- 4.Solicitante: La persona que solicita un servicio en la PRODEMEFA.
- 5.Folio: Número consecutivo que se utiliza para controlar la correspondencia.
- 6.Sistema de Correspondencia: Es un programa electrónico que se utiliza para registrar y dar seguimiento a la correspondencia que se recibe en DIF Sonora.
- 7.Registro de Correspondencia: Es un archivo en electrónico que se utiliza para registrar la correspondencia que se recibe diariamente en la PDMF.
- 8.Sistema General de Archivos: Es un programa electrónico que se utiliza para capturar el contenido de la información que se encuentra en carpetas.
- 9.Base de Datos: Archivo que se utiliza para almacenar determinada información.
- 10.UCS: Unidad de Control y Seguimiento
- 11.Características del servicio:
 - a.Responsable: Persona que cumple sus obligaciones o pone cuidado y atención en lo que hace o decide.
 - b.Ético: Conjunto de normas morales que rigen la conducta humana.
 - c.Amable: Personas complacientes, agradables y delicado en el trato con los demás.

IV.- REFERENCIAS

- 1.Ley Orgánica que Crea la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.
- 2.Manual de la Calidad de DIF Sonora

V.- POLITICAS

- 1.La recepción de correspondencia se realizará de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 15:00 horas.
- 2.La correspondencia puede ser recibida a través del Sistema de Correspondencia de la Unidad de Control y Seguimiento y en la propia Procuraduría.
- 3.Las solicitudes de asistencia jurídica deberán contener nombre, domicilio y si es posible el número telefónico del solicitante.
- 4.El Responsable del Área de Control y Seguimiento cuenta con 48 horas hábiles para entregar la correspondencia al área competente. En aquellos casos que el Procurador de la Defensa del Menor y la Familia no se encuentre para las indicaciones correspondientes, la responsable de Correspondencia la turnará al área que concierna.
- 5.Los responsables del Seguimiento a la correspondencia deben informar las acciones que han realizado en un término no mayor a 6 días hábiles después de recibirla.
- 6.Se considera un servicio no conforme en el seguimiento a la correspondencia cuando no se entregue o de seguimiento oportuno a la correspondencia que se recibe en la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.
- 7.El seguimiento de correspondencia que turna la Unidad de Control y Seguimiento se realiza en el mismo sistema de Correspondencia.
- 8.El seguimiento puede darse a través de escritos y llamadas telefónicas, atendiendo al solicitante personalmente, envío de fax entre otras acciones.
- 9.Al archivar la correspondencia en carpetas, se resguardará una copia de la primera hoja de la correspondencia, puede estar acompañada de cualquier otro documento que forme parte del seguimiento, así mismo se archiva por número de Folio. (no son números consecutivos).

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Clave de Formato/Instructivo	Nombre del Formato/Instructivo
64-AJP-P15-F01/Rev.00	Registro de Correspondencia
64-AJP-P15-F02/Rev.00	Informe Mensual
64-AJP-P15-F03/Rev.00	Carta de Atención

VII.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre
64-AJP-P15-A01/Rev.00	Diagrama de Flujo

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1	Subdirectora de Administración de la Procuraduría	Recepción y registro de la correspondencia turnada a la PDMF.	
1.1	Encargado de Oficina de Control y Correspondencia	Recibe y revisa la correspondencia que se turna a la PDMF, a través del sistema de correspondencia de la Unidad de Control y Seguimiento y Población Abierta.	
1.2		“Si es correspondencia de población Abierta” Imprime, firma y sella de recibido.	
1.3		Turna al procurador para su revisión.	
1.4		Recibe de nuevo la correspondencia para ser turnada al área que indique el procurador.	
1.5		Obtiene copia de acuse de recibo y archiva.	
1.6		“Si es correspondencia Turnada por la Unidad de Control y Seguimiento”, registra y turna para su revisión e indicaciones.	Registro de Correspondencia 64-AJP-P15-F01
1.7	Procurador de la Defensa del Menor y la Familia	Recibe, revisa, establece las indicaciones si lo considera necesario y regresa.	
1.8	Encargado de Oficina de Control y Correspondencia	Recibe correspondencia, fotocopia la primera hoja y turna para seguimiento.	
1.9	Subdirectores de área o Coordinadores de Área	Reciben, firman y sellan de recibido y regresan Copia	
1.10	Encargado de Oficina de Control y Correspondencia	Registra fecha de recepción y nombre del responsable del seguimiento.	Registro de Correspondencia 64-AJP-P15-F01
2	Procurador de la Defensa del Menor y la Familia, Subdirectores de área o Coordinadores de Área	Atención y Seguimiento de la Correspondencia.	
2.1		Revisan la correspondencia recibida, dan seguimiento de acuerdo a cada caso y lo establecido en sus procedimientos.	
2.2		Dan respuesta oportuna del seguimiento brindado, hasta la conclusión de la solicitud.	
2.3		Notifican el seguimiento brindado a la solicitud o petición vía correo electrónico y entregan copia de la evidencia del seguimiento.	
2.4	Encargado de Oficina de Control y Correspondencia	Recibe seguimiento y lo registra.	Registro de Correspondencia 64-AJP-P15-F01
3	Encargado de Oficina de Control y Correspondencia	Seguimiento de la Correspondencia en Sistema de Correspondencia.	
3.1		Escanea y adjunta los documentos que se generen del seguimiento a la correspondencia.	
3.2		“Se ha Concluido el Seguimiento”, se cierra en el Sistema.	
3.3		“Si no se ha concluido, captura el seguimiento y sigue en Trámite”.	

3.4		Archiva copia de correspondencia en carpetas.	
4	Encargado de Oficina de Control y Correspondencia	Integra Informe mensual de Actividades.	
4.1	Encargado de Oficina de Control y Correspondencia	Integra informe mensual de actividades de acuerdo al total de folios recibidos y total de folios concluidos oportunamente.	Informe Mensual 64-AJP-P15-F02
4.2		Turna a administración para su seguimiento.	
4.3	Subdirectora de Administración de la Procuraduría	Recibe, revisa, integra informe de revisión por la dirección e informe de metas.	
4.4		Notifica al Procurador de la Defensa del Menor y la Familia los resultados, y de ser preciso genera las acciones Preventivas o Correctivas Necesarias y turna al área correspondiente.	
4.5		Notifica al Procurador sobre los resultados.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Carmen Cecilia Valdez
Real/Encargada de Control y
Seguimiento de la PDMF

Revisó:

Lic. Fco. Javier Gómez
Izaguirre/Proc.de la Defensa del
Menor y la Familia

Aprobó:

Lic. Agustín Blanco
Loustaunau/Director General.