ÍNDICE

		Página
I.	OBJETIVO	2
II.	ALCANCE	2
III.	FUNDAMENTO LEGAL	2
IV.	DEFINICIONES	2
V.	RESPONSABILIDADES	2
VI.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
VII.	INDICADOR	4
VIII.	ANEXOS	4
IX.	CONTROL DE CAMBIOS	5
X.	FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO	5

I. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para atender de manera oportuna las solicitudes que lleguen por oficios, con el fin de estandarizar y eficientar el servicio a los usuarios.

II. ALCANCE

Aplica a todo el personal adscrito al Departamento de Atención a la Infancia y la Familia del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán.

III. FUNDAMENTO LEGAL

Ámbito Federal

Artículos 4, 10, 15, 22 inciso d, 27, 28,29; de la Ley de asistencia social
Art. 5 apartado VI; 22; de la Ley de los derechos de las personas de adultos mayores.
Ley general de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Ámbito Estatal

Art. 14, 15,16, 17,18; de la Ley sobre el Sistema Estatal de asistencia social de Yucatán
Art. 28, 75; de la Ley para la Protección de la Familia del Estado de Yucatán
Ley orgánica de asistencia social del estado de Yucatán

IV. DEFINICIONES

DIF: Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán

DAIF: Departamento de Atención a la Infancia y la Familia

SMDIF: Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia

V. RESPONSABILIDADES

1. Coordinadora
   - 1.1 Agendar la solicitud del oficio.
   - 1.2 Contactar al usuario para informar del día de la actividad que se agendó.
   - 1.3 Avisar al responsable de programa estar enterado y jefe de departamento para programación del vehículo.
2. Responsable de Programa
   - 2.1 Preparar los temas y el material que se programó de acuerdo a las necesidades de la solicitud.

2.2 Avisar a los promotores municipales para preparar material.
2.3 Impartir la plática en donde fue programado.

3. Promotor
   3.1 Preparar el tema asignado y material.
   3.2 Llenar los formatos de gasolina para ir por los vales, en caso de manejar vehículo.
   3.3 Impartir la plática en el lugar donde fue programado.
   3.4 Capturar el padrón de beneficiarios en formato de transparencia.
4. Secretaria
   4.1 Recibir Oficios.
   4.2 Entregar oficios al área que corresponda.

VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaria

1. Recibe el oficio que envía Dirección General, para su sello de recepción.
2. Captura el oficio en formato electrónico para reporte de recepción y entrega la copia a coordinación para su seguimiento.
3. Archiva el oficio original.

Coordinadora

4. Agenda la solicitud del oficio.
5. Contacta al usuario que firma el oficio, para informar del día de la actividad que se agendó.
6. Pide al solicitante, la cantidad mínima de grupo, cañón, laptop, para las jornadas, pláticas o talleres.
7. Llena el F-PR-ASO-01 "Formato Foro Integral DAIF".
8. Avisa al Responsable de Programa estar enterado entregándole el F-PR-ASO-01 "Formato Foro Integral DAIF".

Responsable de Programa

9. Prepara los temas y el material que se programó de acuerdo a las necesidades de la solicitud.
10. Avisa a los promotores estatales para preparar material.
11. Imparte la plática en donde fue programado.
12. Recaba el sello del solicitante y sus observaciones en el F-PR-ASO-01 "Formato Foro Integral DAIF.
13. Lleva control del F-PR-ASO-02 "Formato Encuesta de Satisfacción".

Promotor

14. Prepara el tema asignado y material.
15. Imparte la plática en el lugar donde fue programado.

16. Entrega el F-PR-ASO-02 "Formato Encuesta de Satisfacción" al usuario final.
17. Entregar el F-PR-ASO-02 "Formato Encuesta de Satisfacción" llenada a responsable de programa.
18. Captura el padrón de beneficiarios en el formato de transparencia.
    Fin del Procedimiento.

VII. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Porcentaje de solicitudes foros, platicas, talleres y/o eventos atendidos	A=(Total de solicitudes atendidas en el periodo actual / Total de solicitudes recibidas en periodo actual) *100	Porcentaje	Trimestral	95%

VIII. ANEXOS

Código	Nombre del anexo	Ubicación	AT*	AC*	PTC*	Disposición final
No aplica	Diagrama de flujo del procedimiento para atender solicitudes de oficios	AIF	Indefinido	1 año	1 año	Eliminar
F-PR-ASO-01 R00	Formato Foro Integral DAIF	AIF	Indefinido	1 año	1 año	Archivo Histórico
F-PR-ASO-02 R00	Formato Encuesta de satisfacción	AIF	Indefinido	1 año	1 año	Archivo Histórico

*AT= Archivo de trámite; AC= Archivo de concentración; PTC= Plazo total de conservación.

IX. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Número de revisión	Actividad
30/01/2020	00	Generación de procedimiento

X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Autorizó

Lic. Mariana Gaber Fernández-Montilla
Directora Operativa del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en Yucatán

Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender Solicitudes de Oficios Municipales

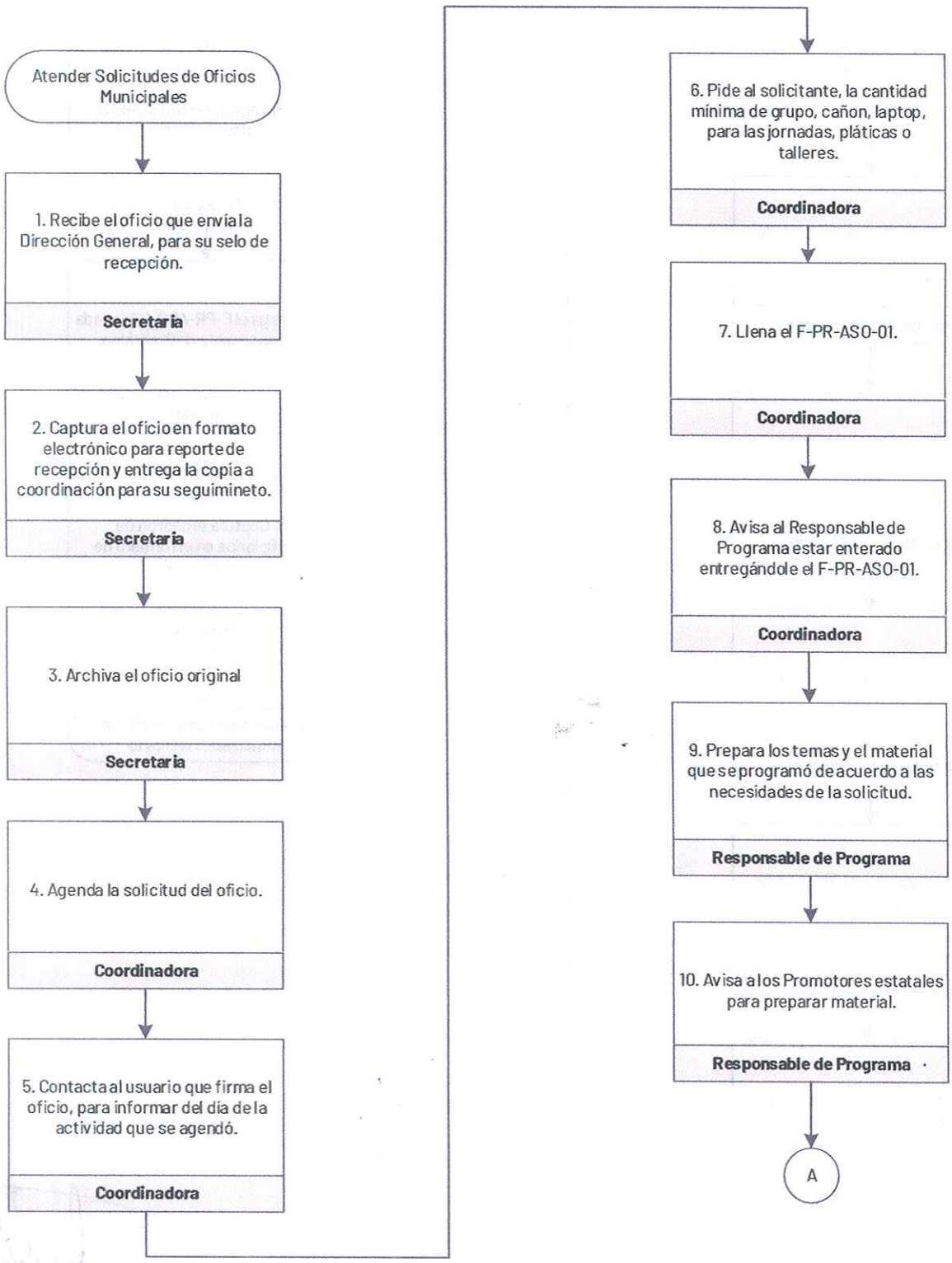
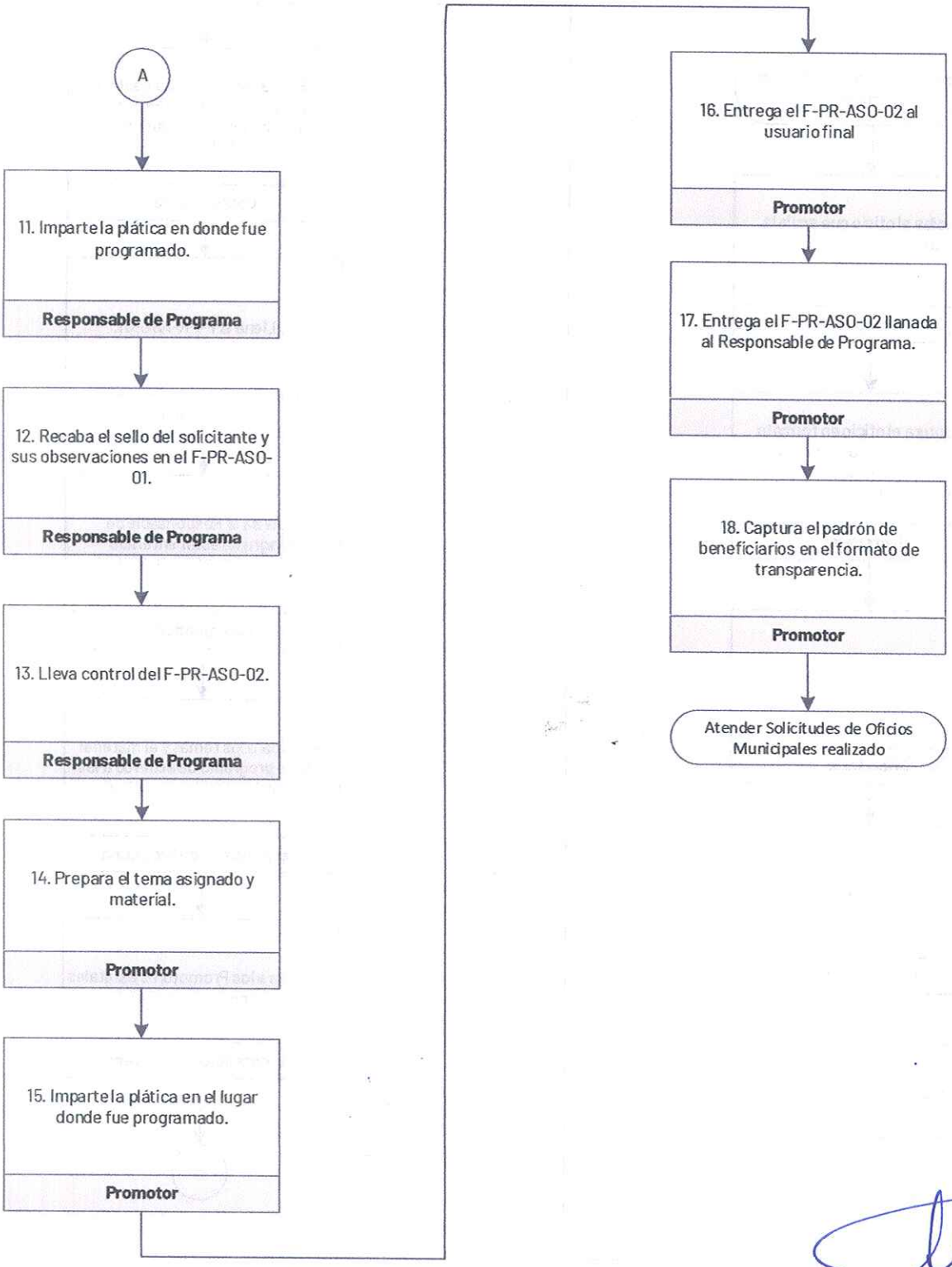


Diagrama de Flujo del Procedimiento para Atender Solicitudes de Oficios Municipales



SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA EN YUCATAN
Dirección Operativa

Formato Foro Integral DAIF

Datos del Municipio

Municipio: _____
Fecha: _____ Hora: _____
Lugar: _____ Turno: _____
Dirección: _____ Col. _____

Datos del contacto

Nombre del Director: _____ Cel.: _____
Autoridad Municipal: _____ Cel. _____

Requerimientos

Secundaria ☐ Bachille ☐ ☐ Primero ☐ Segundo ☐ Tercero Padres de familia /cantidad: _____

Cantidad de alumnos por grado: _____

Domo: ☐ Si ☐ No Sonido: ☐ Sí ☐ No Cañón: ☐ Computadora ☐ Laptop ☐

Primaria: ☐ Primero ☐ Segundo ☐ Tercero ☐ Cuarto ☐ Quinto ☐ Sexto Padres de familia / cantidad: _____

Cantidad de alumnos por grado: _____

Domo: ☐ Si ☐ No Sonido: ☐ Si ☐ No Cañon ☐ Computadora ☐ Laptop ☐

Equipo de intervención

Responsable de foro integral: _____
1.- Intervención _____ Tema: _____
2.- Intervención _____ Tema: _____
3.- Intervención _____ Tema: _____
4.- Intervención _____ Tema: _____
5.- Intervención _____ Tema: _____
6.- Intervención _____ Tema: _____
7.- Intervención _____ Tema: _____

Cumplimiento de la intervención

Comentarios adicionales para mejorar el servicio

_____
_____
_____
_____

Firma del director(a) del plantel sello Firma del responsable de foro

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA EN YUCATAN
Dirección Operativa

Encuesta de Satisfacción

Programa: _____ Fecha: _____

Taller (tema): _____ Municipio: _____

Lugar: _____

Grupo E=escolarizado A=abierto	Mujer (0-10)	Hombre (0-10)	Mujer (11-17)	Hombre (11-17)	Mujer (18 y más)	Hombre (18 y más)	**Total**	*Con alguna discapaci* **Mujer Hombre**		*Lengua Indígena* **Mujer Hombre**	

Te agradecemos responder las siguientes preguntas con toda sinceridad, ya que tus comentarios son importantes para mejorar la calidad del trabajo de los facilitadores, de los talleres y las actividades.
Instrucciones: Marca con una **"X"** la evaluación que consideres a las actividades que se impartieron con base a la siguiente escala:

10 = Muy Bien	**9 = Bien**	**8 = Suficiente**	**7 = Deficiente**

Factores a Evaluar		**10**	**9**	**8**	**7**
	Facilitador				
1	Mostró conocimiento del tema.				
2	Utilizó un lenguaje claro, adecuado y sencillo				
3	Resolvió claramente las dudas de los participantes.				
4	Manejó material de apoyo para su exposición.				
	Tema				
1	El contenido del taller te pareció adecuado, y transmite la información del tema que se plantea.				
2	Los ejemplos expuestos ayudaron a entender mejor el tema al grupo.				
3	Consideras que lo aprendido es aplicable en la vida del grupo a quien se dirige.				

Comentarios u observaciones:

_____
_____
_____
_____

Promotor-Responsable DIF

Sello

Municipio-Institución beneficiada

_____ _____