Gaceta Municipal Semanal

DEL

AYUNTAMIENTO DE TOLUCA

2022-2024

TOLUCA, MÉX. A 27 DE MARZO DE 2023

Volumen DIEZ Año DOS

LA SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TOLUCA, ACORDE A LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 91 FRACCIÓN XIII DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO; 7.84 Y 7.85 DEL CÓDIGO REGLAMENTARIO MUNICIPAL DE TOLUCA, PUBLICA LA PRESENTE GACETA CON EL SIGUIENTE:

C O N T E N I D O

	Pág.
1. Actualización del Manual de organización y el Manual de Procedimientos del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.	*3*
2. Edicto que solicita el Juzgado Tercero Familiar del Distrito Judicial de Tlalnepantla con Residencia en Naucalpan de Juárez, Estado de México.	*533*

Actualización del Manual de Organización y el Manual de Procedimientos del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

1421

Toluca de Lerdo, México
24 de Marzo de 2023
Oficio No. 200B10000/149/2023

DOCTOR
MARCO ANTONIO SANDOVAL GONZÁLEZ
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO DE TOLUCA
P R E S E N T E

Estimado Secretario

Por medio del presente y dando cumplimiento al Marco Jurídico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, me permito solicitar amablemente su apoyo para publicar en la Gaceta de Gobierno Municipal del Honorable Ayuntamiento de Toluca, la actualización del Manual de Organización y el Manual de Procedimientos pertenecientes a este Sistema

Dichos documentos han sido autorizados y validados por la Junta de Gobierno de este Organismo en la Séptima Sesión Ordinaria correspondiente al ejercicio 2022, celebrada el pasado 7 de diciembre del año 2022.

Agradeciendo de antemano su atención y sin otro particular por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

TOLUCA LLENA DE VIDA
SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
RECIBIDO
Recibo Marge.
Fecha 27/03/23
Hora 10:30

ATENTAMENTE

Sistema Municipal DIF TOLUCA Llena de vida
Dirección General

L.C.P. y G.P. IVÁN ARTURO LÓPEZ ZEPEDA
DIRECTOR GENERAL
DEL SISTEMA MUNICIPAL DIF TOLUCA

C.c.p. M.C.P. Viridiana Rodríguez Rico - Presidenta del SMDIF Toluca.
L.C. Jasmin Arlet Sánchez Gutiérrez- Titular de la UIPPE del SMDIF Toluca.
ARCHIVO
IALZ/JASG/sepa*

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca

2022

© Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.
Dirección: Otumba No. 505, Col. Sor Juana Inés de la Cruz.
Teléfonos: 722 226 11 70 ext. 142.
H. Ayuntamiento de Toluca
Diciembre 2022.
La reproducción total o parcial de este documento sólo se realizará mediante la autorización expresa de la fuente y dándole el crédito correspondiente.
Impreso y hecho en Toluca, México.

ÍNDICE

I.	PRESENTACIÓN	5
II.	ANTECEDENTES	6
III.	MARCO JURÍDICO	8
IV.	BASE LEGAL	8
V.	ATRIBUCIONES	12
VI.	MISIÓN	20
VII.	VISIÓN	20
VIII.	OBJETIVO GENERAL	20
IX.	ESTRUCTURA ORGÁNICA	21
X.	ORGANIGRAMA	22
XI.	OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS	23
	Presidencia	23
	Dirección General	25
	Secretaria Particular	27
	Secretaria Técnica	29
	Procuraduría Municipal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes	31
	Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación	34
	Unidad para la Atención de Víctimas de Violencia de Género	37
	Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital	39
	Órgano Interno de Control	41
	Unidad Investigadora	44
	Unidad Resolutora	46
	Unidad Substanciadora	48
	Dirección de Administración y Tesorería	50
	Departamento de Capital Humano	52
	Departamento de Adquisiciones	54
	Departamento de Finanzas	56
	Departamento de Servicios Generales	58
	Departamento de Obra	60

	Dirección de Salud y Bienestar Familiar	61
	Departamento de Atención Primaria a la Salud	63
	Departamento de Orientación Familiar	66
	Departamento de Servicios Nutricionales	68
	Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales	70
	Departamento Consultivo, Contencioso y Orientación Jurídica	72
	Departamento de Servicios Educativos	74
	Departamento de Desarrollo Comunitario y de Talleres	76
	Dirección de Programas al Adulto Mayor	78
	Departamento de Programas, Casas de Día y Club del Adulto Mayor	80
	Dirección de Atención a la Discapacidad	82
	Departamento de Programas y Apoyo a la Comunidad con Discapacidad	84
	Departamento de Fomento a la Inclusión Social de Personas con Discapacidad	85
XII.	DIRECTORIO	87
XIII.	ELABORACIÓN	90
XIV.	VALIDACIÓN	94
XV.	HOJA ACTUALIZACIÓN	95

I. PRESENTACIÓN

Los desafíos de la realidad social a la cual se enfrenta el país, exige un gobierno cercano a la gente, cuya labor se refleje en acciones y resultados concretos que garanticen la satisfacción de las demandas primordiales de la población.

En este escenario, la Administración Pública Municipal de Toluca se ha propuesto reforzar el vínculo con la sociedad impulsando el desarrollo de programas y políticas públicas encaminadas a mejorar la calidad de vida de los toluqueños; motivo por el cual, ha buscado reorganizarse a través de una lógica que permita asegurar la constante optimización del uso de los recursos y el desarrollo de mecanismos internos que mejoren el desempeño de los servidores públicos.

Es por lo expuesto que, el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca se ha reestructurado con el propósito fundamental de consolidar un sistema de gestión institucional que permita asegurar asistencia social a la población más vulnerable del municipio, motivo por el cual presenta su Manual de Organización, mismo que tiene como finalidad distribuir responsabilidades, evitar duplicidad de funciones y guiar el desempeño de las actividades cotidianas de las/los servidores públicos en un marco de orden y legalidad.

El presente Manual, recupera los antecedentes, marco normativo y atribuciones que rigen el actuar del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; adicionalmente enuncia de manera precisa los logros que pretende alcanzar la Institución, manifestándolos a través de su objetivo general, misión y visión; asimismo, da cuenta de la organización y jerarquización mediante su organigrama y estructura orgánica. Finalmente, se hace mención del objetivo y funciones de cada una de las áreas que lo conforman.

La información constituida en este instrumento legal describe las funciones que se ejecutan en cada área, sin embargo, no marca una limitante de las responsabilidades para el que las desempeña en su lugar de trabajo.

II. ANTECEDENTES

La desigualdad en nuestro país ha gestado históricamente brechas sociales que pese a los esfuerzos gubernamentales han crecido y se han recrudecido, resultado del cambio en las condiciones socioeconómicas y políticas de México.

Hablar de desigualdad social en nuestro país, es sin duda hablar de unos de los problemas sociales que más laceran a la sociedad y que expone a la población, particularmente a la más vulnerable a situaciones, de pobreza, violencia, discriminación y exclusión, por citar algunos.

En este sentido, los gobiernos en sus distintas esferas de poder se han apoyado de la asistencia social como una de las herramientas con mayor alcance para brindar apoyo de la población en condiciones de vulnerabilidad del país, en este sentido se observa el crecimiento y la apertura de atención a grupos sociales que históricamente se han visto expuestos a condiciones de desventaja.

En el Estado de México, la asistencia social se ha consolidado como una de las principales herramientas encaminadas a la búsqueda de la justicia social, motivo por el cual busca contribuir de forma específica en rubros como la protección familiar, la inclusión y respeto por los adultos mayores y personas en condición de discapacidad, así mismo a inhibir la vulnerabilidad de niños, niñas y adolescentes.

Ante lo expuesto, encontramos que los primeros antecedentes registrados en la entidad en materia de asistencia social fueron durante la gestión del Gobernador José Vicente Villada, a través de la creación del Centro Asistencial llamado "La Gota de Leche", mismo que representó un beneficio familiar para la población, debido a que funcionaba como estancia infantil pública; posteriormente, durante el gobierno del Ing. Salvador Sánchez Colín se formaliza la atención al menor, al expedirse el Decreto No. 114, que estableció el Código de Protección a la Infancia para el Estado de México, que entre otras disposiciones ordenaba la creación de la Institución Protectora de la Infancia.

Durante la gestión del Dr. Gustavo Baz Prada, la visión de la Institución Protectora de la Infancia se amplió incorporando acciones en pro de la infancia y la mujer, con especial importancia de la educación de niñas y niños, como medio para arraigar en ellos la responsabilidad con el medio social.

Más tarde en 1968 el Gobernador Lic. Juan Fernández Albarrán expidió el Decreto mediante el cual se publica la Ley sobre Protección a la Infancia y a la Integración Familiar, que sustituyó al Código de Protección a la Infancia para el Estado de México, a través del cual se creó el Instituto Mexicano para la Infancia y la Familia.

Ya entrada la década de 1970 el Dr. Jorge Jiménez Cantú propuso una iniciativa para modificar varios artículos de la Ley sobre Protección a la Infancia y a la Integración Familiar, hecho que sumado al cambio de denominación del Instituto Mexicano para la Infancia y la Familia a Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México (DIFEM), permitió ampliar el marco de actuación de la Institución, incrementando el número de acciones implementadas, así como el número de personas atendidas; entre los cambios más notables durante la década, denota la creación de programas de atención encaminados a cubrir las necesidades de la población vulnerable.

Sin embargo, el incremento de la población y la gran demanda de los servicios proporcionados rebasaron la capacidad de respuesta del Sistema Estatal, por lo que fue necesario descentralizarlo. Es por esto que el Lic. Alfredo del Mazo González, en ese momento Gobernador Constitucional del Estado de México publica la Ley que Crea a los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social de Carácter Municipal; dando origen a 30 Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia, incluyendo el de Toluca, lo que permitió expandir los servicios y el apoyo a las comunidades más alejadas de los centros urbanos.

Posteriormente, durante la administración del Lic. Emilio Chuayffet Chemor se modificó la Ley que Crea a los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social de Carácter Municipal y como resultado de las reformas se incorpora la necesidad de proteger a los grupos más débiles de la sociedad, como menores, personas con capacidades diferentes, ancianos en situaciones de desamparo y personas carentes de recursos socioeconómicos.

Actualmente, el Sistema Municipal para el Desarrollo de la Familia de Toluca está integrado por una Junta de Gobierno, Presidencia, una Dirección General, una Secretaria Particular, una Secretaria Técnica, la Procuraduría Municipal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes, una Unidad de Información Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE), Unidad para la Atención de Víctimas de Violencia de Género, una Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital, un Órgano de Control Interno conformado por tres Unidades, cinco Direcciones y catorce Departamentos.

III. MARCO JURÍDICO

IV. BASE LEGAL

A continuación, se describe la base legal que establece la Normatividad Vigente, a nivel Federal, Estatal y Municipal, respecto de los funcionarios del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia contra la Mujer.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Declaración de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer.
- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley de Asistencia Social.
- Ley de Contabilidad Gubernamental.
- Ley de Coordinación Fiscal.
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas.
- Ley de Planeación.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley General de Desarrollo Social.
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Salud.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos.
- Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México.
- Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios.

- Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y Municipios.
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de México.
- Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México.
- Ley de Ingresos del Estado de México para el ejercicio fiscal del año correspondiente.
- Ley de la Juventud del Estado de México.
- Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de México.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- Ley de Prevención del Tabaquismo y de Protección ante la Exposición al Humo de Tabaco en el Estado de México.
- Ley de Protección a Víctimas del delito para el Estado de México.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley de Salud del Estado de México.
- Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley de Víctimas del Estado de México.
- Ley del Adulto Mayor del Estado de México.
- Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de México y Municipios.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios.
- Ley para la Prevención y Erradicación de la Violencia Familiar del Estado de México.
- Ley para la Prevención y Erradicación de la Violencia Familiar en el Estado de México.
- Ley para la Prevención, Tratamiento y Combate del Sobre Peso, la Obesidad y los Trastornos Alimentarios del Estado de México y sus Municipios.
- Ley para la Protección, Integración y Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Estado de México.
- Ley para Prevenir, Atender, Combatir y Erradicar la Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas en el Estado de México.
- Ley para Prevenir, Combatir y Eliminar Actos de Discriminación en el Estado de México.
- Ley que crea los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social, de carácter Municipal, denominados "Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia".
- Código Administrativo del Estado de México.
- Código Civil del Estado de México.

- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Código de Procedimientos Civiles del Estado de México.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Código Penal del Estado de México.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Reglamento de Protección e Integración al Desarrollo de las Personas con Capacidades Diferentes.
- Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.
- Reglamento de la Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México.
- Reglamento de la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de México.
- Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- Reglamento de la Ley de Prevención del Tabaquismo y de Protección ante la Exposición al Humo de Tabaco en el Estado de México.
- Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México.
- Reglamento de la Ley de Víctimas del Estado de México.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Reglamento de la Ley para la Coordinación y Control de Organismos Auxiliares y Fideicomisos del Estado de México.
- Reglamento de la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios.
- Reglamento de la Ley para la Prevención, Tratamiento y Combate del Sobre Peso, la Obesidad y los Trastornos Alimentarios del Estado de México y sus Municipios.
- Reglamento de Protección e Integración al Desarrollo de las Personas con Capacidades Diferentes.
- Reglamento de Salud del Estado de México.
- Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México.
- Reglamento del Sistema Estatal para la Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres del Estado de México.
- Reglamento para los Procesos de Entrega y Recepción y de Rendición de Cuentas de la Administración Pública del Estado de México.

- Norma Oficial Mexicana Nom-046-SSA2-2205 Violencia Familiar, Sexual y contra las Mujeres.
- Acuerdo por el que se emiten las Reglas de Operación Apoyos Productivos Comunitarios.
- Acuerdo por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa de Atención a Personas con Discapacidad.
- Acuerdo por el que se emiten las Reglas de Operación Nutrición Escolar.
- Acuerdo por el que se Establecen los Lineamientos para la Aplicación del Artículo 73 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México referente a los requisitos necesarios para ingresar al registro del catálogo de contratistas, con respecto a las fracciones VIII y IX.
- Acuerdo por el que se Establecen las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de las Dependencias del Poder Ejecutivo del Gobierno Estado de México.
- Manual Único de Contabilidad Gubernamental para las Dependencias y Entidades Públicas del Gobierno y Municipios del Estado de México.
- Procedimiento para la Entrega y Recepción de las Unidades Administrativas de la Administración Pública del Estado de México.
- Circulares emitidas por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.
- Acuerdo por el que se establecen las políticas, bases y lineamientos en materia de adquisiciones, enajenaciones, arrendamientos y servicios de las dependencias, organismos auxiliares y tribunales administrativos del poder ejecutivo del Estado de México.
- Bando Municipal de Toluca 2022-2024.
- Código Reglamentario Municipal de Toluca.

V. ATRIBUCIONES

Se encuentran consideradas dentro del marco jurídico sobre el cual se orientan y dirigen las políticas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

Dichas atribuciones se encuentran estipuladas principalmente en:

a) LEY QUE CREA A LOS ORGANISMOS PÚBLICOS DESCENTRALIZADOS DE ASISTENCIA SOCIAL DE CARÁCTER MUNICIPAL DENOMINADOS SISTEMAS MUNICIPALES PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA Y SUS REFORMAS

Artículo 1. Se crean los Organismos Públicos Descentralizados, de Asistencia Social, de carácter Municipal, denominados Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia de los Municipios de: TOLUCA. [...]

Artículo 3. Los organismos a que se refiere esta Ley tendrán los siguientes objetivos de asistencia social, protección de niñas, niños y adolescentes y beneficio colectivo:

I. Asegurar la atención permanente a la población marginada, brindando servicios integrales de asistencia social, enmarcados dentro de los Programas Básicos del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Estado de México, conforme a las normas establecidas a nivel Nacional y Estatal;
II. Promover los mínimos de bienestar social y el desarrollo de la comunidad, para crear mejores condiciones de vida a los habitantes del Municipio;
III. Fomentar la educación escolar y extra-escolar e impulsar el sano crecimiento físico y mental de la niñez;
IV. Coordinar las actividades que en materia de asistencia social realicen otras Instituciones públicas o privadas en el municipio;
V. Impulsar, promover o gestionar la creación de Instituciones o establecimientos de asistencia social, en beneficio de niñas, niños y adolescentes en estado de abandono, de adultos mayores y de personas con discapacidad sin recursos.
VI. Prestar servicios jurídicos y de orientación social a niñas, niños adolescentes, adultos mayores y personas con discapacidad carentes de recursos económicos, así como a la familia para su integración y bienestar.
VII. Proteger de manera integral los derechos de niñas, niños y adolescentes y restituirlos en caso de vulneración de los mismos, a través de las medidas especiales de protección que sean necesarias.
VIII. Procurar permanentemente la adecuación de los objetivos y programas del Sistema Municipal y los que lleve a cabo el Sistema para el Desarrollo

Integral de la Familia del Estado de México, a través de acuerdos, convenios o cualquier figura jurídica, encaminados a la protección de la infancia y adolescencia y la obtención del bienestar social.

IX. Impulsar acciones para promover el desarrollo humano integral de los adultos mayores, coadyuvando para que sus distintas capacidades sean valoradas y aprovechadas en el desarrollo comunitario, económico y social.

X. Las demás que le encomienden las leyes.

Artículo 11.- Serán Órganos Superiores de los Organismos:

I. La Junta de Gobierno;
II. La Presidencia; y
III. La Dirección.

Artículo 12.- El Órgano Superior de los Organismos será la Junta de Gobierno, la cual se integrará con un Presidente, un Secretario, un Tesorero y dos Vocales. Recayendo la Presidencia en la persona que al efecto nombre el C. Presidente Municipal, lo mismo el Secretario, que en todo caso será el Director, el Tesorero será la persona que designe el Presidente de la Junta de Gobierno y los Vocales serán dos funcionarios Municipales, cuya actividad se encuentre más relacionada con los objetivos de los Organismos.

Artículo 13.- La Junta de Gobierno tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

I. Representar al Sistema Municipal, con el poder más amplio que en derecho proceda, lo cual hará a través del Presidente de la propia Junta;
II. Conocer y en su caso aprobar, los Convenios que el Sistema Municipal celebre para el mejor cumplimiento de sus objetivos;
III. Aprobar el Reglamento Interno y la Organización General del Sistema Municipal, así como los manuales de procedimientos y servicios al público;
IV. Aprobar los planes y programas de trabajo del Sistema Municipal que en todo caso serán acordes de los planes y programas del DIFEM;
V. Aprobar los presupuestos, informes de actividades y estados financieros anuales;
VI. Otorgar a personas o Instituciones Poder General Especial para representar al Sistema Municipal;
VII. Proponer convenios de coordinación de Dependencias o Instituciones que consideren necesarios para el cumplimiento de los objetivos del Sistema Municipal;
VIII. Extender los nombramientos del personal del Sistema Municipal de acuerdo con las disposiciones jurídicas aplicables;
IX. Proponer los planes y programas de trabajo del Sistema Municipal;

X. Fomentar y apoyar a las organizaciones o asociaciones privadas cuyo objeto sea la prestación de servicios de asistencia social;
XI. Autorizar la contratación de créditos, así como la aceptación de herencias, legados o donaciones, cuando éstas sean condicionadas o se refieran a bienes en litigio;
XII. Todas las demás que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos del Sistema Municipal.

Artículo 13 Bis-E.- La Presidencia tendrá las atribuciones y obligaciones siguientes:

I. Cumplir los objetivos, funciones y labores sociales del Organismo;
II. Ejecutar los acuerdos y disposiciones de la Junta de Gobierno;
III. Dictar las medidas y acuerdos necesarios para la protección de niñas, niños y adolescentes, adultos mayores, las personas con discapacidad y para la integración de la familia, así como para cumplir con los objetivos del organismo.
IV. Proponer a la Junta de Gobierno el Reglamento Interno del Organismo y sus modificaciones; así como los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público;
V. Proponer a la Junta de Gobierno los planes y programas de trabajo del Organismo;
VI. Celebrar los convenios necesarios con las dependencias y entidades públicas para el cumplimiento de los objetivos del Organismo;
VII. Otorgar poder general o especial en nombre del organismo, previo acuerdo de la Junta de Gobierno;
VIII. Presidir el Patronato a que se refiere el artículo 19 de la presente Ley y proponer a la Junta de Gobierno a las personas que puedan integrarlo;
IX. Proponer a la Junta de Gobierno los nombramientos y remociones del personal del Organismo;
X. Presentar a la Junta de Gobierno los proyectos de presupuestos, informes de actividades y de estados financieros anuales para su aprobación;
XI. Solicitar asesoría de cualquier naturaleza a las personas o Instituciones que estime conveniente;
XII. Conducir las relaciones laborales del Organismo de acuerdo con las disposiciones legales aplicables;
XIII. Rendir los informes que la Junta de Gobierno le solicite;
XIV. Revisar y autorizar los libros de Contabilidad y de inventarios que deba llevar el Organismo;
XV. Pedir y recibir los informes que requiera del personal del Organismo;
XVI. Supervisar la administración, registro, control, uso, mantenimiento y conservación adecuados de los bienes del organismo;
XVII. Vigilar que el manejo y administración de los recursos que conforman el patrimonio del organismo, se realice conforme a las disposiciones legales aplicables;

XVIII. Autorizar con su firma y presentar la documentación que deba remitirse al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México; y
XIX. Las demás que le confieran los ordenamientos legales y la Junta de Gobierno.

Artículo 14.- La Dirección tendrá las atribuciones y obligaciones siguientes:

I. Dirigir los servicios que debe prestar el Sistema Municipal con la asesoría del DIFEM;
II. Dirigir el funcionamiento del Sistema en todos sus aspectos, ejecutando los planes y programas aprobados;
III. Rendir los informes parciales que la Junta de Gobierno o la presidencia les solicite;
IV. En coordinación con el Tesorero ejecutar y controlar el presupuesto del Sistema Municipal, en los términos aprobados; y
V. Cuidar que la aplicación de los gastos se haga llenando los requisitos legales conforme al presupuesto respectivo;
VI. Elaborar conjuntamente con el Órgano de Control Interno, el inventario general de los bienes muebles e inmuebles propiedad del organismo, haciendo que se inscriban en el libro especial, con expresión de sus valores y de todas las características de identificación como el uso y destino de los mismos;
VII. Regularizar la propiedad de los bienes inmuebles del organismo;
VIII. Certificar la documentación oficial emanada de la Junta de Gobierno o de cualquiera de sus miembros y cuando se trate de documentación presentada ante el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México;
IX. Integrar y autorizar con su firma, la documentación que deba presentarse al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México;
X. Supervisar y vigilar que el manejo, administración, registro, control, uso, mantenimiento y conservación de los recursos que conforman el patrimonio del organismo, se realice conforme a las disposiciones legales aplicables; y
XI. Las demás que sean necesarias para el ejercicio de los anteriores a juicio de la Junta de Gobierno y la Presidencia.

b) BANDO MUNICIPAL DE TOLUCA

Artículo 3. En el Municipio de Toluca, todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexica- no sea parte y la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.

La autoridad municipal, en el ámbito de su competencia, tiene la obligación de promover y respetar los derechos humanos garantizado su protección;

asimismo, deberá observar e implementar las medidas necesarias para garantizar los derechos fundamentales de las personas o grupos en situación de vulnerabilidad, entre los cuales encuentran: las niñas, los niños y los adolescentes; las mujeres; los adultos mayores; las comunidades y pueblos indígenas; los pueblos y comunidades afromexicanas; las personas con discapacidad; la comunidad lésbico, gay, bisexual, transexual, transgénero, travesti, intersexual, entre otros (LGBTTTIQ+); las personas migrantes o refugiadas; los defensores de derechos humanos; las personas privadas de su libertad; las personas con VIH/Sida; los periodistas y comunicadores; así como las personas víctimas del delito.

Para tal efecto el Ayuntamiento deberá:

I. Garantizar el respeto a los derechos humanos, conforme a los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad;
II. Establecer las medidas conducentes para prevenir y erradicar la discriminación motivada por origen étnico o nacionalidad, género, edad, discapacidad, condición social, salud, religión, opinión, preferencia sexual, estado civil, orientación política o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto privar o menoscabar los derechos y libertades de las personas;
III. Impulsar programas y mecanismos que difundan y protejan los derechos humanos de los grupos en situación de vulnerabilidad;
IV. Atender las recomendaciones que emitan los organismos de derechos humanos;
V. Capacitar a los servidores públicos de la Administración Pública Municipal en materia de derechos humanos;
VI. Prevenir las violaciones a los derechos humanos, en el ámbito de su competencia;
VII. Proteger y tutelar los derechos de niñas, niños y adolescentes conforme a los principios de interés superior de la niñez, transversalidad en las políticas públicas, principio propersona, inclusión, universalidad, interdependencia, indivisibilidad, progresividad e integralidad;
VIII. Promover las medidas pertinentes para establecer los derechos de prioridad y participación de niñas, niños y adolescentes en la toma de decisiones de políticas públicas relativas a la niñez y la juventud; quienes serán escuchados y tomados en cuenta para tal fin;
IX. Impulsar programas que difundan los derechos de la infancia y adolescencia, observando la inclusión y participación de niñas, niños y adolescentes;
X. Prevenir vulneraciones a los derechos de la infancia y adolescencia, asistiendo en su caso a las víctimas para que, a través de las instancias competentes, sean restituidas en sus derechos, atendiendo a los principios de transversalidad e integridad;

XI. Instalar e impulsar el funcionamiento del Sistema Municipal de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes "SIMPINNA";
XII. Promover acciones permanentes para coordinar las políticas y acciones para prevenir, combatir y erradicar el trabajo infantil y de adolescentes, así como la protección de adolescentes trabajadores en edad y condiciones permitidas;
XIII. Promover la capacitación y actualización de servidores públicos responsables de emitir políticas públicas en el ámbito municipal, sobre herramientas y procedimientos para incorporar la perspectiva de género en la planeación local y los procesos de planeación presupuestaria; y
XIV. Las demás que establezcan los ordenamientos aplicables.

Artículo 22. La Administración Pública Municipal será centralizada, desconcentrada, descentralizada y autónoma. Su organización y funcionamiento se regirá por la Ley Orgánica Municipal, este Bando Municipal, el Código Reglamentario Municipal y otras normas jurídicas aplicables.

Artículo 23. Para la consulta, estudio, planeación y despacho de los asuntos en los diversos ramos de la Administración Pública Municipal, la o el Presidente Municipal se auxiliará de la Secretaría del Ayuntamiento y de las siguientes:

III. ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS:

1. Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; [...]

c) CÓDIGO REGLAMENTARIO MUNICIPAL DE TOLUCA

CAPÍTULO TERCERO

DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL DESCENTRALIZADA

Artículo 3.66. Las empresas públicas municipales, los organismos descentralizados de carácter municipal, las empresas de participación municipal mayoritaria y los fideicomisos públicos, son organismos auxiliares del Ayuntamiento.

Artículo 3.67. Son organismos descentralizados de la administración pública municipal:

I. El Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; [...]

SECCIÓN PRIMERA

DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

DIF DE TOLUCA

Artículo 3.68. La organización y funcionamiento del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca se regirá por la Ley que crea a los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social de carácter Municipal denominados Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia, la Ley Orgánica Municipal, el Bando Municipal, el presente ordenamiento, su reglamentación interna y demás normas jurídicas aplicables. El municipio de Toluca a través del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia, determinará la estructura y funcionamiento del Consejo para la Protección y Vigilancia de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, el cual se coordinará con el Consejo Estatal.

Artículo 3.68 bis. El Sistema Municipal para el Desarrollo Integral para la Familia DIF de Toluca, tiene como fin proteger, mantener y preservar la unión familiar, así como la atención a menores, ancianos, discapacitados, mujeres y en general a los sujetos de asistencia social.

Artículo 3.68 ter. El Organismo Público Descentralizado de carácter municipal denominado Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia DIF de Toluca, Estado de México, cuenta con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en el manejo de sus recursos, siendo sus objetivos principales, la asistencia social y el beneficio colectivo.

Artículo 3.68 quater. Al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral para la Familia DIF de Toluca, le corresponde el despacho de las atribuciones siguientes:

I. Promover el bienestar social y desarrollo de las comunidades que conforman el Municipio;
II. Asegurar la atención permanente a la población marginada, brindando servicios integrales de asistencia social, enmarcados dentro de los programas básicos del Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México conforme a las normas establecidas a nivel Federal y Estatal;
III. Fomentar la educación escolar y extraescolar e impulsar el sano crecimiento físico y mental de la niñez;
IV. Coordinar las actividades que en materia de asistencia social realicen otras instituciones públicas o privadas en el Municipio;
V. Promover la creación de instituciones de asistencia social, en beneficio de mujeres violentadas, menores en estado de abandono, de personas de avanzada edad y discapacitados sin recursos;

VI. Prestar servicios de asistencia jurídica y de orientación social a los menores, mujeres, ancianos y personas con discapacidad sin recursos, así como la familia en la búsqueda de su integración y bienestar;
VII. Promover los niveles mínimos de bienestar social y el desarrollo de la comunidad, para crear mejores condiciones de vida a los habitantes del municipio;
VIII. Diagnosticar y atender, la problemática social que se presenta y que vulnera a los individuos y sus familias;
IX. Difundir mediante programas específicos la cultura de no discriminación, equidad de género e igualdad sustantiva entre hombres y mujeres;
X. Procurar permanentemente la adecuación de los objetivos y programas del sistema municipal con los que lleve a cabo el Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México, a través de acuerdos o convenios, encaminados a la obtención del bienestar social;
XI. Derogada; y
XII. Las demás que le señalen expresamente el Ayuntamiento, el Presidente Municipal, las leyes, reglamentos y disposiciones jurídicas aplicables.

VI. MISIÓN

Brindar servicios médico-asistenciales orientados al cuidado y protección de los grupos vulnerables del municipio de Toluca, priorizando la integración familiar y la atención cercana y oportuna de la gente.

VII. VISIÓN

Consolidar al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca como un organismo referente en materia de asistencia social, competitivo y de vanguardia que represente para la población más vulnerable un espacio de atención fundamentado en servicios de calidad y altos valores humanos.

VIII. OBJETIVO GENERAL

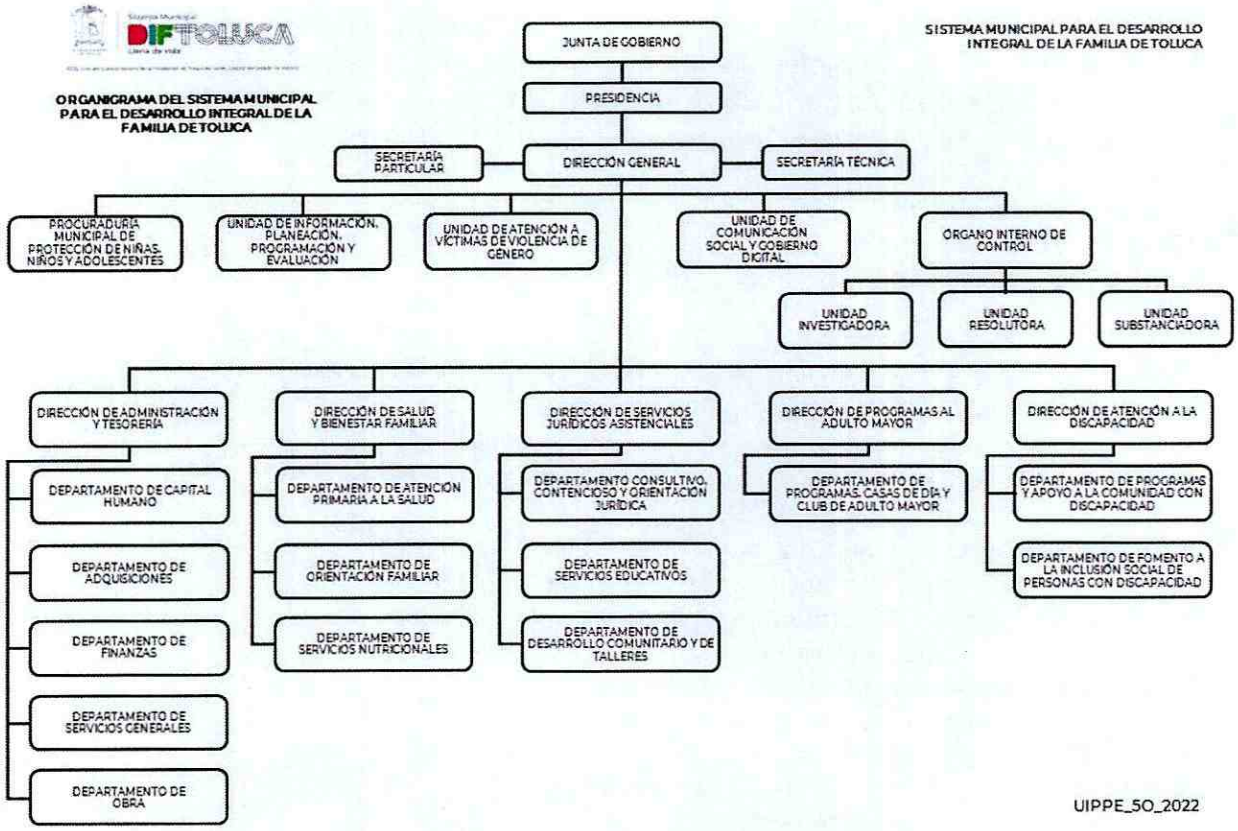
Contribuir a mejorar la calidad de vida de la población del Toluca, mediante la prestación de servicios médico-asistenciales, la instrumentalización de programas y políticas públicas enfocadas en la atención de grupos vulnerables y el desarrollo de acciones encaminadas a la restauración del tejido social y la promoción de la integración familiar.

IX. ESTRUCTURA ORGÁNICA

La Estructura Orgánica del Sistema Municipal para el Desarrollo de la Familia de Toluca está integrada por una Junta de Gobierno, Presidencia, una Dirección General, una Secretaria Particular, una Secretaria Técnica, la Procuraduría Municipal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes, una Unidad de Información Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE), Unidad para la Atención de Víctimas de Violencia de Género, una Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital, un Órgano de Control Interno conformado por tres Unidades, cinco Direcciones y catorce Departamentos.

Junta de Gobierno *****	
200B00000	Presidencia
200B10000	Dirección General
	Secretaría Técnica
	Secretaría Particular
200B10100	Procuraduría Municipal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes
200B10200	Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación
	Unidad para la Atención de Víctimas de Violencia de Género
200B10300	Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital
200B10400	Órgano Interno de Control
200B10401	Unidad Investigadora
200B10402	Unidad Resolutora
200B10403	Unidad Substanciadora
200B10500	Dirección de Administración y Tesorería
200B10501	Departamento de Capital Humano
200B10502	Departamento de Adquisiciones
200B10503	Departamento de Finanzas
200B10504	Departamento de Servicios Generales
200B10505	Departamento de Obra
200B10600	Dirección de Salud y Bienestar Familiar
200B10601	Departamento de Atención Primaria a la Salud
200B10602	Departamento de Orientación Familiar
200B10603	Departamento de Servicios Nutricionales
200B10700	Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales
200B10701	Departamento Consultivo, Contencioso y Orientación Jurídica
200B10702	Departamento de Servicios Educativos
200B10703	Departamento de Desarrollo Comunitario y de Talleres
200B10800	Dirección de Programas al Adulto Mayor
200B10801	Departamento de Programas, Casas de Día y Club del Adulto Mayor
200B10900	Dirección de Atención a la Discapacidad
200B10901	Departamento de Programas y Apoyo a la Comunidad con Discapacidad
200B10902	Departamento de Fomento a la Inclusión Social de Personas con Discapacidad

X. ORGANIGRAMA



XI. OBJETIVOS Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

200B00000 PRESIDENCIA

OBJETIVO:

Fomentar, ejecutar, desarrollar y evaluar, los planes y programas orientados a la protección de la infancia, las personas con discapacidad, los adultos mayores y demás grupos vulnerables para la integración y la asistencia social de las familias del Municipio de Toluca, acorde a las normas instituidas a nivel estatal y federal.

FUNCIONES:

1. Plantear ante la Junta de Gobierno los planes y programas de trabajo a realizarse por el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
2. Presentar a la Junta de Gobierno las propuestas, proyectos de presupuesto, informes de actividades y estados financieros del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, para su aprobación y seguimiento;
3. Informar a la Junta de Gobierno, el plan de inversiones o modificaciones que se realicen sobre el patrimonio del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
4. Proponer ante la Junta de Gobierno el Reglamento Interno del Organismo y sus modificaciones, así como los Manuales de Organización y de Procedimientos;
5. Someter a consideración de la Junta de Gobierno, los nombramientos y remociones del personal del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
6. Otorgar a los servidores públicos del Organismo, poder general o especial, previo acuerdo de la Junta de Gobierno, para la ejecución de derechos y obligaciones en favor del mismo;
7. Ejecutar los acuerdos y disposiciones de la Junta de Gobierno;
8. Representar en eventos, giras y reuniones, al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
9. Determinar las medidas y acuerdos necesarios para el establecimiento de programas encaminados a la protección de la infancia, los adultos mayores, menores en situación de riesgo o calle, las personas con discapacidad y demás grupos vulnerables del municipio;

10. Supervisar que los programas de las Unidades Administrativas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, se ejecuten conforme a las políticas y lineamientos establecidos en el ámbito estatal y federal;
11. Celebrar convenios de coordinación con dependencias, organismos públicos e instancias, para coadyuvar en el cumplimiento de los objetivos del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
12. Solicitar asesoría de cualquier naturaleza a personas o instituciones que estime conveniente, con la finalidad de ejecutar mejores prácticas a favor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
13. Presidir el Voluntariado y proponer ante la Junta de Gobierno a sus integrantes; y
14. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

200B10000 DIRECCIÓN GENERAL

OBJETIVO:

Garantizar, observar y dirigir el cumplimiento de los objetivos institucionales, mediante la administración eficiente de los recursos y la organización de las diferentes Unidades Administrativas que conforman el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

FUNCIONES:

1. Dirigir los servicios que debe prestar el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca con la asesoría del DIFEM;
2. Dirigir el funcionamiento del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca y coordinar la implementación de los planes, programas y proyectos, con apoyo de las direcciones y unidades de apoyo, atendiendo a las directrices de la Junta de Gobierno y Presidencia, los planes estratégicos, anuales y operacionales, según las prioridades y posibilidades financieras del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
3. Representar legalmente al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, en todas y cada una de las comisiones que se le estipulen;
4. Proponer los proyectos y acciones que se consideren necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales;
5. Coordinar y dar seguimiento a los objetivos, funciones y labores de las áreas que integran el Organismo;
6. Vigilar el cumplimiento de las normas vigentes y fijar las directrices para la operación de los programas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
7. Presentar periódicamente o cuando así lo solicite la Junta de Gobierno o la Presidencia, los informes de las actividades realizadas por las Unidades Administrativas;
8. Certificar la documentación oficial, copias fotostáticas de los documentos originales, archivos, sistemas y expedientes que obre en sus archivos y/o bajo el resguardo de las Unidades Administrativas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; así como cuando se trate de documentación presentada ante el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México;
9. Vigilar que se ejecute de manera racional el presupuesto y los recursos asignados a cada una de las Unidades Administrativas;

10. Elaborar conjuntamente con el Órgano de Control Interno, el inventario general de los bienes muebles e inmuebles propiedad del organismo, haciendo que se inscriban en el libro especial, con expresión de sus valores y de todas las características de identificación como el uso y destino de los mismos;
11. Celebrar convenios de coordinación y colaboración para el cumplimiento de los objetivos del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
12. Evaluar de forma periódica el avance del Programa Anual y presupuestal para cada una de las áreas a su cargo, generando acciones correctivas en caso de ser necesario, garantizando así su debido cumplimiento;
13. Asumir la Presidencia del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, durante las ausencias temporales del/la titular de la misma, previa aprobación de la Junta de Gobierno; y
14. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

SECRETARÍA PARTICULAR

OBJETIVO:

Apoyar a la eficiente atención de los asuntos de la Dirección General, mediante la organización y coordinación de las actividades de la oficina y del despacho de los asuntos bajo su responsabilidad.

FUNCIONES:

1. Planear, organizar y controlar los compromisos, audiencias, acuerdos, visitas, giras, entrevistas y demás eventos oficiales del/la titular de la Dirección General;
2. Elaborar y controlar la agenda personal y oficial del/la titular de Dirección General;
3. Gestionar y coordinar la correcta ejecución de las reuniones de la Junta de Gobierno del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
4. Acordar con el/la titular de la Dirección General para presentar a su consideración documentos que deberán ser revisados por él/ella, las solicitudes de audiencia y otros requerimientos relacionados con sus funciones;
5. Atender y desempeñar oportunamente todos aquellos asuntos y/o comisiones que le sean delegados por la Dirección General;
6. Realizar el seguimiento a los acuerdos emanados de Dirección General;
7. Coordinar con las Unidades Administrativas respectivas los eventos, actividades, reuniones y citas a celebrar en las que asista el/la titular de la Dirección General;
8. Controlar y revisar la correspondencia, documentación, así como el archivo de Dirección General para facilitar el seguimiento de los asuntos de su competencia;
9. Elaborar el programa de actividades del/la titular de la Dirección General y supervisar que todo evento en el que participe, se efectúe conforme a lo previsto;
10. Establecer coordinación con la Secretaria Técnica para el seguimiento y cumplimiento de los objetivos generales del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
11. Desarrollar en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, el Programa Anual, así como reportar los avances correspondientes de manera mensual;

12. Atender de manera directa toda instrucción del Superior Jerárquico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y
13. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

SECRETARÍA TÉCNICA

OBJETIVO:

Organizar, dirigir y coordinar las funciones de la Presidencia y Dirección General, en relación con las distintas áreas que conforman el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, mediante la sistematización de la información, permitiéndole controlar efectivamente su gestión.

FUNCIONES:

1. Planear, organizar y controlar los compromisos, audiencias, acuerdos, visitas, giras, entrevistas y demás eventos oficiales en apoyo de la Presidencia del sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
2. Acordar con la/el titular de la Presidencia para presentar a su consideración documentos que deberán ser revisados por ella, las solicitudes de audiencia y otros requerimientos relacionados con sus funciones;
3. Atender y desempeñar oportunamente todos aquellos asuntos y/o comisiones que le sean delegados por la/el titular de la Presidencia y Dirección General;
4. Dar seguimiento a los acuerdos emanados de Presidencia hasta su total conclusión;
5. Atender los asuntos turnados a Presidencia, así como mantener informada a la titular del Sistema sobre los avances, resoluciones y problemática de los programas y proyectos que se presentan;
6. Coordinar con las Unidades Administrativas respectivas los eventos, actividades, reuniones y citas a celebrar en las que asista la/el titular de la Presidencia;
7. Controlar y revisar la correspondencia, documentación, así como el archivo de Presidencia para facilitar el seguimiento de los asuntos de su competencia;
8. Atender, turnar y realizar el seguimiento a las peticiones, tanto verbales como escritas que se generan en las giras que realice la titular de la Presidencia;
9. Orientar y canalizar al público usuario al área que corresponda, de acuerdo a la petición o asunto planteado;
10. Desarrollar en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, el Programa Anual, así como reportar los avances correspondientes de manera mensual relativos a la Presidencia;

11. Participar en los Comités, Órganos Colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o por instrucciones del Superior Jerárquico;
12. Atender de manera directa toda instrucción del Superior Jerárquico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y
13. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

200B10100 PROCURADURÍA MUNICIPAL DE PROTECCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

OBJETIVO:

Garantizar la protección de los derechos de la comunidad infantil y adolescente que se encuentren en situación de vulnerabilidad dentro de nuestro municipio, al tiempo de establecer las líneas de acción para la restitución de sus derechos.

FUNCIONES:

1. Procurar la protección integral de niñas, niños y adolescentes, de acuerdo a lo previsto por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, los tratados internacionales en los que el Estado Mexicano sea parte; la Ley General; y demás disposiciones jurídicas aplicables;
2. Otorgar asesoría y representación jurídica en suplencia a niñas, niños y adolescentes involucrados en procedimientos judiciales o administrativos, sin perjuicio de las atribuciones que le correspondan al Ministerio Público, así como intervenir oficiosamente, con representación coadyuvante, en los procedimientos jurisdiccionales y administrativos en que participen niñas, niños y adolescentes, de conformidad con lo dispuesto en la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de México, y demás normatividad jurídica aplicable;
3. Establecer las bases para el desarrollo de la metodología para detectar los casos en los que se vulneren los derechos de niñas, niños y adolescentes y diagnosticar su situación;
4. Generar las acciones necesarias para restituir los derechos de niñas, niños y adolescentes, ante la instancia correspondiente;
5. Coordinar la ejecución y dar seguimiento a las medidas de protección y al plan de restitución integral de los derechos de niñas, niños y adolescentes, a fin de que las instituciones competentes actúen de manera oportuna y articulada;
6. Fungir como conciliadora/or y mediadora/or en casos de conflicto familiar, cuando los derechos de niñas, niños y adolescentes hayan sido restringidos o vulnerados, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables. La conciliación no procederá en casos de violencia;
7. Tramitar ante las autoridades jurisdiccionales competentes, cuando se presente alguno de los siguientes supuestos y no exista un

pronunciamiento judicial respecto de las medidas de protección para niñas, niños o adolescentes:

- La suspensión del régimen de visitas
- La suspensión del cuidado, la guarda y el depósito provisional.
- La suspensión provisional de la administración de bienes de niñas, niños y adolescentes;

8. Cualquier otra medida tendente a garantizar los derechos de las niñas, niños y adolescentes, atendiendo su interés superior;
9. Denunciar ante el Ministerio Público en cuanto se tenga conocimiento de los hechos que se presuman constitutivos de delito en el que se encuentren involucradas niñas, niños y adolescentes;
10. Solicitar al Ministerio Público y/o la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de México, la imposición de medidas urgentes de protección especial idóneas, cuando exista un riesgo inminente contra la vida, integridad o libertad de niñas, niños y adolescentes;
11. Proceder a verificar el hecho de abandono de una niña, niño o adolescente del que tenga conocimiento y habiéndolo comprobado, deberá presentar la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público, a efecto de que se elabore un acta pormenorizada, en la que consten las circunstancias con las que se acredite el abandono;
12. Promover la participación de los sectores público, social y privado en la planificación y ejecución de acciones a favor de la atención, defensa y protección de niñas, niños y adolescentes, en la medida que favorezca la salvaguarda de su interés superior;
13. Promover la prevención de la violencia a través de la participación en los talleres de oficio dirigidos a las familias de niñas, niños y adolescentes en riesgo y en situación de vulnerabilidad;
14. Otorgar pláticas para promover, difundir y proteger los derechos de las niñas, niños y adolescentes, buscando la preservación de la integridad familiar;
15. Realizar los informes mensuales, trimestrales y anuales solicitados por la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación; así como los solicitados por autoridades administrativas municipales, estatales y federales;
16. Trabajar de manera coordinada con aquellas entidades e instituciones cuyo desarrollo de sus funciones sean a fines a los objetivos de esta unidad administrativa, en la salvaguarda, atención y protección de los derechos de la infancia y adolescencia;

17. Desarrollar en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, el Programa Anual, así como reportar los avances correspondientes de manera mensual;
18. Cumplir con las tareas en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales y Mejora Regulatoria acorde a la normatividad vigente;
19. Participar en los Comités, Órganos Colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o por instrucciones del Superior Jerárquico;
20. Atender de manera directa toda instrucción del Superior Jerárquico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y
21. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

200B10200 UNIDAD DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN

OBJETIVO:

Instruir e instrumentar mecanismos y líneas de acción a fin de garantizar el adecuado proceso de planeación, seguimiento y evaluación de los programas y proyectos presupuestarios que opera el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, así como lo referente a la atención de las obligaciones en materia de la política de Mejora Regulatoria y a garantizar el derecho humano de acceso a la información y de protección de datos personales.

Así mismo, administrar la infraestructura y servicios tecnológicos institucionales para el desarrollo de sistemas de información y servicios informáticos que contribuyan al cumplimiento de los objetivos del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

FUNCIONES:

1. Supervisar y evaluar el cumplimiento de los elementos de planeación del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
2. Brindar asesoría a las Unidades Administrativas para la integración y seguimiento de los elementos de planeación;
3. Elaborar informes sobre el cumplimiento de los objetivos y metas, establecidos en los planes anuales de las diferentes áreas que integran el Organismo;
4. Integrar información de las diferentes áreas administrativas que conforman el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, para atender los requerimientos que realicen las diferentes instancias internas y/o externas;
5. Dirigir la elaboración de planes anuales, así como la realización de Manuales de Organización y Procedimientos del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, de acuerdo a la metodología y a los tiempos establecidos en la normatividad vigente;
6. Analizar y someter a aprobación de la Junta de Gobierno, cuando sea necesario, la actualización de la estructura Orgánica y/o los documentos institucionales del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
7. Brindar asesoría respecto a la integración de documentos de carácter institucional, a efectos de que cumplan con los objetivos, imagen y

características metodológicas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;

8. Desarrollar, integrar y proponer nuevos proyectos que coadyuven al logro de los objetivos institucionales;
9. Integrar la información necesaria para la elaboración del informe anual de actividades de gobierno del/la titular de la Presidencia Municipal y del/la titular de la Presidencia del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
10. Realizar las tareas en materia de Transparencia del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca de acuerdo a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios;
11. Dar seguimiento a los proyectos especiales del gobierno municipal en los que participe el Organismo;
12. Asesorar a las diversas áreas administrativas para la obtención de distintivos, premios y reconocimientos, en favor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
13. Identificar necesidades de las áreas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, en materia de aplicaciones informáticas, equipo de cómputo, telecomunicaciones y capacitación al personal;
14. Asegurar el mantenimiento tanto preventivo, como correctivo, del hardware y software básico de cada usuario/a;
15. Desarrollar e implementar sistemas que cumplan con los requerimientos de información de las diferentes áreas del Organismo, incluyendo sistemas gerenciales que permitan a las respectivas instancias la toma de decisiones con base en información estadística;
16. Formular planes de capacitación y actualización de software y paquetes de aplicación convencionales para el personal operativo del Sistema, a fin de garantizar las capacidades y competencias necesarias para asumir los retos, las responsabilidades y los compromisos actuales y futuros;
17. Participar en la planeación y logística informática de los eventos del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
18. Coordinar las actividades en materia de Mejora Regulatoria del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca y fungir como enlace de Mejora Regulatoria;
19. Desarrollar el Programa Anual de la Unidad, así como reportar los avances correspondientes de manera mensual;

20. Participar y brindar asistencia en los Comités, Órganos Colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o por instrucciones del Superior Jerárquico;
21. Atender de manera directa toda instrucción del Superior Jerárquico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y
22. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

UNIDAD PARA LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

OBJETIVO:

Operar una política pública integral con perspectiva de género y enfoque de Derechos Humanos, que promueva la prevención y erradicación de la violencia de género contra las Mujeres sus hijas e hijos, a través de atención especializada integral y multidisciplinaria.

FUNCIONES:

1. Promover el pleno ejercicio de los derechos de las mujeres;
2. Detectar y asistir a las mujeres víctimas de violencia en el municipio de Toluca;
3. Coordinar y supervisar el funcionamiento de un equipo multidisciplinario a efecto de brindar atención profesional y oportuna a las víctimas de Violencia de Género con perspectiva de género y de Derechos Humanos en Toluca;
4. Coordinar y supervisar el otorgamiento de asesoría y acompañamiento legal a las mujeres víctimas de violencia con el fin de promover su derecho de acceso a la justicia;
5. Coordinar y supervisar el otorgamiento de atención y acompañamiento terapéutico a mujeres víctimas de violencia con el fin de reducir el deterioro y los trastornos emocionales causados por la violencia;
6. Coordinar y supervisar el otorgamiento de orientación y asistencia social a mujeres víctimas de violencia con el fin de restablecer su núcleo familiar a través de redes de apoyo que les permita una reintegración social y laboral;
7. Coordinar y supervisar el otorgamiento de atención médica a mujeres sus hijas e hijos víctimas de violencia que así lo requieran, a través de la promoción, prevención, autocuidado y hábitos de una vida saludable;
8. Proponer y gestionar la celebración de convenios entre el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca y otras dependencias de gobierno Federal, Estatal y Municipal, así como con Organizaciones de la Sociedad Civil y/o Sector Privado, en materia de género y atención a víctimas de Violencia de Género;
9. Plantear acciones encaminadas a la incorporación de la perspectiva de género de manera transversal, atendiendo la problemática psicosocial, jurídica, económica y política de la sociedad civil y las mujeres del municipio.
10. Diseñar y difundir en coordinación con el área de comunicación social del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca

campañas para dignificar a las Mujeres y hacer visibles sus contribuciones a la sociedad.

11. Procesar los requerimientos de información y presentación de informes, entorno a la a la atención de la Violencia de Género en el municipio.
12. Desarrollar en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, el Programa Anual, así como reportar los avances correspondientes de manera mensual;
13. Cumplir con las tareas en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales y Mejora Regulatoria acorde a la normatividad vigente;
14. Participar en los Comités, Órganos Colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o por instrucciones del Superior Jerárquico;
15. Atender de manera directa toda instrucción del Superior Jerárquico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y
16. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

200B10300 UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y GOBIERNO DIGITAL

OBJETIVO:

Planear, organizar, dirigir, garantizar y evaluar estrategias de comunicación específicas, que difundan de manera puntual y sencilla las acciones de los programas, así como coadyuvar en la logística a la correcta realización de los eventos y giras de las diferentes áreas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, respetando la norma aplicable.

FUNCIONES:

1. Brindar cobertura en los actos públicos y eventos donde asisten los/as titulares de Presidencia y/o Dirección General y empleados/as del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
2. Proponer y supervisar el correcto uso de la imagen institucional, normada por el manual de identidad vigente;
3. Definir estrategias para la producción, coordinación y difusión de los programas del Sistema;
4. Organizar, dirigir, proponer y desarrollar material audiovisual que difunda actividades relevantes de los programas que opera el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
5. Desarrollar estrategias y mecanismos que permitan una eficiente comunicación interna, con la finalidad de generar la oportuna difusión de actividades relacionadas a los programas y proyectos del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
6. Documentar y publicitar en los diferentes medios de comunicación, las giras de trabajo de los/as titulares de Presidencia y/o Dirección General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
7. Tener contacto permanente con los/as representantes de los diferentes medios de comunicación a fin de difundir los programas, proyectos y actividades relacionadas con el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
8. Diseñar, integrar y supervisar la información pertinente destinada a la página WEB del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, respetando la imagen institucional establecida, adecuando los contenidos para los sectores y grupos a los que va dirigido;
9. Organizar, diseñar, editar y publicar contenido para redes sociales;
10. Revisar, contestar y canalizar mensajes vía redes sociales de la ciudadanía (Instagram, Twitter y Facebook);

11. Coadyuvar a la planificación, implementación, coordinación y supervisión de la logística y protocolo de los eventos, ceremonias y actividades que realice el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca en sus diferentes áreas;
12. Planear, gestionar y organizar entrevistas con los diferentes medios de comunicación, a fin de difundir los programas y proyectos que visualicen los resultados y el impacto del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
13. Instrumentar y difundir manuales de logística y protocolo, para homogenizar los diferentes tipos de eventos que se realicen en el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
14. Apoyar a la coordinación de los eventos del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca y en las labores de logística correspondientes al área;
15. Desarrollar en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, el Programa Anual, así como reportar los avances correspondientes de manera mensual;
16. Cumplir con las tareas en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales y Mejora Regulatoria acorde a la normatividad vigente;
17. Participar en los Comités, Órganos Colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o por instrucciones del Superior Jerárquico;
18. Atender de manera directa toda instrucción del Superior Jerárquico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y
19. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

40

200B10400 ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

OBJETIVO:

Prevenir, detectar, disuadir, controlar y sancionar actos de corrupción cometidos por las personas servidoras públicas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, en los términos establecidos por el Sistema Anticorrupción del Estado de México y Municipios, mediante la ejecución de auditorías, acciones de control y evaluación; el desahogo del procedimiento de investigación, derivado de las denuncias dentro del ámbito de su competencia y el desarrollo del procedimiento de responsabilidad administrativa.

FUNCIONES:

1. Aplicar las normas y criterios en materia de control y evaluación; de acuerdo a la normatividad aplicable en la materia.
2. Realizar auditorías, inspecciones y acciones de control a las Unidades Administrativas del Sistema para que desarrollen sus funciones conforme a las leyes, reglamentos, políticas, convenios, acuerdos y demás normatividad aplicable;
3. Dar seguimiento a la solventación y cumplimiento de las observaciones emitidas por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y/o Auditoría Superior de la Federación;
4. Participar en la constitución de los Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia que sean competencia del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
5. Establecer y administrar buzones específicos a los que el público tenga fácil acceso para que cualquier interesado pueda presentar una denuncia, sugerencia y/o felicitación;
6. Recibir denuncias por hechos presuntamente constitutivos de faltas administrativas de los servidores públicos o servidoras públicas del Sistema o de particulares por conductas sancionables en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios;
7. Remitir a la Autoridad competente los autos originales del expediente, cuando se trate de faltas administrativas graves en términos de la normatividad aplicable;
8. Solicitar y consultar la inclusión en los registros correspondientes de los contratistas y/o proveedores objetados, en términos de lo dispuesto por la normatividad aplicable;

9. Expedir constancias o certificar copias de documentos existentes en los archivos del Órgano Interno de Control y de las Unidades a su cargo;
10. Revisar que los ingresos, egresos, manejo, custodia, aplicación de recursos públicos, así como los registros financieros y presupuestales del Sistema se realicen en apego a la normatividad aplicable;
11. Promover la implementación de controles internos que coadyuven a la protección de los recursos del Sistema;
12. Proponer, en su caso para su adopción, medidas de simplificación y modernización administrativa;
13. Coordinar los asuntos relacionados con el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, la Secretaría de la Contraloría y la Contraloría Municipal, así como cualquier otra instancia de control para el cumplimiento de sus funciones;
14. Participar directamente o designar a un representante en los actos de Entrega-Recepción de las Unidades Administrativas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, de acuerdo a lo que se establece en las disposiciones jurídicas aplicables;
15. Participar en el Inventario de Bienes Muebles e Inmuebles del Sistema, de acuerdo a la normatividad vigente;
16. Determinar la abstención de iniciar Procedimiento de Responsabilidad Administrativa o de imponer sanciones a un servidor público del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, de acuerdo a la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios;
17. Requerir a las Unidades Administrativas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca cualquier información y documentación para cumplir con sus atribuciones;
18. Emitir la resolución que derive del recurso de revocación que haya sido interpuesto en contra de las resoluciones emitidas por la Autoridad Resolutora, en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios;
19. Dar contestación a las demandas interpuestas en contra de las resoluciones emitidas en materia de Responsabilidades Administrativas, ante el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México;
20. Solicitar, a través de exhorto o cartas rogatorias, la colaboración de las autoridades competentes cuando la ejecución de un acto administrativo, deba realizarse fuera del ámbito jurisdiccional y competencia territorial;
21. Turnar, en su caso, a la Autoridad Investigadora denuncias y resultados de actividades de control o cualquier otra, en las que se presuma una presunta falta administrativa, para los efectos legales a que haya lugar;

22. Delegar mediante acuerdo, cualquiera de las funciones enunciadas en este Manual a cualquiera de las Unidades Administrativas que dependen del Órgano Interno de Control, excepto aquellas que por disposición de ley o reglamento deban ser ejercidas por el Titular;
23. Desarrollar en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, el Programa Anual, así como reportar los avances correspondientes de manera mensual;
24. Cumplir con las tareas en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales y Mejora Regulatoria acorde a la normatividad vigente;
25. Participar en los Comités, Órganos Colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o por instrucciones del Superior Jerárquico;
26. Atender de manera directa toda instrucción del Superior Jerárquico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y
27. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

200B10401 UNIDAD INVESTIGADORA

OBJETIVO:

Realizar investigaciones debidamente fundadas y motivadas, iniciadas oficiosamente, por denuncias o auditorías derivadas de actos u omisiones de los servidores públicos o servidoras públicas del Sistema o particulares, en el ámbito de su competencia y que puedan constituir presuntas responsabilidades administrativas, observando los principios de legalidad, imparcialidad, objetividad, congruencia, verdad material y respeto a los derechos humanos.

FUNCIONES:

1. Actuar como Autoridad Investigadora del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca en términos de lo dispuesto por la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios;
2. Iniciar la investigación por la presunta responsabilidad de faltas administrativas a cargo de los servidores públicos o servidoras públicas del Sistema o de particulares, por conductas sancionables en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios;
3. Establecer áreas de fácil acceso, para que cualquier interesado pueda presentar denuncias por presuntas faltas administrativas;
4. Decretar de oficio las auditorias o investigaciones respecto de las conductas de los servidores públicos o servidoras públicas y particulares que puedan constituir responsabilidad, en el ámbito de su competencia;
5. Solicitar y acceder a toda la información necesaria para el esclarecimiento de los hechos, con inclusión de aquella que las disposiciones legales en la materia consideren de carácter confidencial, debiendo mantener la misma reserva o secrecía conforme a lo que se determine en las leyes;
6. Formular requerimientos de información a los Entes Públicos, las personas físicas o morales que sean materia de la investigación;
7. Solicitar, a través de exhorto o cartas rogatorias, la colaboración de las autoridades competentes cuando la preparación e inicio de investigación en el Procedimiento de Responsabilidad Administrativa, deba realizarse fuera del ámbito jurisdiccional y competencia territorial;
8. Imponer las medidas de apremio correspondientes establecidas en la Ley de la materia para hacer cumplir sus determinaciones;
9. Determinar la existencia o inexistencia de actos u omisiones que la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios señale como faltas administrativas y, de ser el caso, calificarlas;

10. Elaborar y presentar el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa ante la Autoridad Substanciadora competente;
11. Emitir, en su caso, Acuerdo de Conclusión y Archivo del Expediente si no se encontrasen elementos suficientes para demostrar la existencia de la infracción y la presunta responsabilidad del infractor, sin perjuicio de que pueda abrirse nuevamente la investigación, si se presentan nuevos indicios o pruebas suficientes para determinar la existencia de la infracción y responsabilidad del infractor;
12. Conocer del recurso de inconformidad;
13. Impugnar, en su caso, la determinación de las Autoridades Substanciadoras o Resolutoras de abstenerse de iniciar el Procedimiento de Responsabilidad Administrativa o de imponer sanciones administrativas, así como las del Tribunal de Justicia Administrativa, de la Fiscalía Especializada y de cualquier otra Autoridad, en términos de las disposiciones legales aplicables y de acuerdo con la naturaleza del asunto;
14. Supervisar los buzones de denuncias sugerencias y felicitaciones, con su respectivo trámite;
15. Elaborar reportes, informes, estudios, opiniones, dictámenes, notas informativas, estadísticas y demás documentos que le solicite el Titular del Órgano Interno de Control;
16. Asistir, cuando así se le encomiende, en representación del Titular del Órgano Interno de Control, a las sesiones de los Comités, Comisiones, Órganos Colegiados o Grupos de Trabajo que requieran de su intervención;
17. Revisar y suscribir los pliegos preventivos de responsabilidades derivados de la investigación; y someterlos a la consideración del Titular del Órgano Interno de Control;
18. Desarrollar en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, el Programa Anual, así como reportar los avances correspondientes de manera mensual;
19. Cumplir con las tareas en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales y Mejora Regulatoria acorde a la normatividad vigente;
20. Participar en los Comités, Órganos Colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o por instrucciones del Superior Jerárquico;
21. Atender de manera directa toda instrucción del Superior Jerárquico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y
22. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

200B10402 UNIDAD RESOLUTORA

OBJETIVO:

Emitir, firmar y notificar las resoluciones por la comisión de faltas administrativas "No Grave", de los Procedimientos de Responsabilidad Administrativa; así como el decreto de la aplicación de medios de apremio, competencia del Órgano Interno de Control del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

FUNCIONES:

1. Actuar como Autoridad Resolutora del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca en términos de lo dispuesto por la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios;
2. Hacer uso de los medios de apremio señalados en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
3. Analizar con la más amplia libertad para darle el valor correspondiente a cada una de las pruebas ofrecidas en los Procedimientos de Responsabilidad Administrativa, que sean competencia del Órgano Interno de Control;
4. Ordenar la realización de diligencias para mejor proveer, disponiendo la práctica o ampliación de cualquier diligencia probatoria, siempre que resulte pertinente para el conocimiento de los hechos relacionados con la existencia de una falta administrativa y la responsabilidad de quien la hubiera cometido;
5. Solicitar, a través de exhorto o cartas rogatorias, la colaboración de las autoridades competentes cuando la preparación o desahogo de las pruebas ofrecidas en el Procedimiento de Responsabilidad Administrativa, deba realizarse fuera del ámbito jurisdiccional y competencia territorial;
6. Interrogar libremente a los testigos, ofrecidos en el Procedimiento de Responsabilidad Administrativa, con la finalidad de esclarecer la veracidad de los hechos;
7. Declarar cerrada la Instrucción en los Procedimientos de Responsabilidad Administrativa, que sean competencia del Órgano Interno de Control;
8. Analizar, evaluar y determinar, según la gravedad del caso, la abstención a la imposición de sanciones administrativas a los servidores públicos, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios;

9. Emitir la resolución correspondiente en los procedimientos por Falta Administrativa "No Grave", que sean competencia del Órgano Interno de Control;
10. Recibir, registrar y tramitar los recursos de revocación que interpongan las personas servidoras públicas municipales, en contra de las resoluciones que los afecten, informando a la persona Titular del Órgano Interno de Control del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
11. Desarrollar en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, el Programa Anual, así como reportar los avances correspondientes de manera mensual;
12. Cumplir con las tareas en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales y Mejora Regulatoria acorde a la normatividad vigente;
13. Participar en los Comités, Órganos Colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o por instrucciones del Superior Jerárquico;
14. Atender de manera directa toda instrucción del Superior Jerárquico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y
15. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

200B10403 UNIDAD SUBSTANCIADORA

OBJETIVO:

Dirigir y conducir el Procedimiento de Responsabilidad Administrativa, de competencia del Órgano Interno de Control del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, en término de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

FUNCIONES:

1. Actuar como Autoridad Substanciadora del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca en términos de lo dispuesto por la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios;
2. Decretar los medios de apremio señalados por la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios;
3. Autorizar, si lo estima necesario las medidas cautelares solicitadas por la Autoridad Investigadora en los Procedimientos de Responsabilidad Administrativa;
4. Acordar, cuando resulte procedente y conveniente, la acumulación de los Procedimientos de Responsabilidad Administrativos, en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios;
5. Prevenir a la Autoridad Investigadora para que subsane el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, cuando este carezca de alguno de los requisitos señalados por la Ley o cuando la narración de los hechos sea imprecisa;
6. Integrar los expedientes de Substanciación de los Procedimiento de Responsabilidad Administrativa;
7. Recibir, y en su caso, emitir el Acuerdo de Admisión del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa;
8. Ordenar el emplazamiento del presunto o presunta responsable; para que comparezca personalmente a la celebración de la Audiencia Inicial señalada en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios;
9. Citar a las demás partes que deban concurrir al Procedimiento de Responsabilidad Administrativa;
10. Solicitar, a través de exhorto o cartas rogatorias, la colaboración de las autoridades competentes cuando la preparación o desahogo de las pruebas ofrecidas en el Procedimiento de Responsabilidad Administrativa, deba realizarse fuera del ámbito jurisdiccional y competencia territorial;

11. Declarar el cierre de la Audiencia Inicial en los Procedimientos de Responsabilidad Administrativa, que sean competencia del Órgano Interno de Control;
12. Emitir los Acuerdos de Admisión de Pruebas y ordenar las diligencias necesarias para su preparación y desahogo;
13. Declarar abierto el periodo de alegatos dentro de los Procedimientos de Responsabilidad Administrativa, que sean competencia del Órgano Interno de Control;
14. Remitir los expedientes de Responsabilidad Administrativa, que sean competencia del Órgano Interno de Control a la Autoridad Resolutora, una vez concluido el periodo de alegatos;
15. Remitir al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México los autos originales del expediente; así como notificar a las partes de la fecha de su envío, en el caso de las faltas administrativas calificadas como graves, indicando el domicilio del Tribunal encargado de la resolución del asunto;
16. Desarrollar en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, el Programa Anual, así como reportar los avances correspondientes de manera mensual;
17. Cumplir con las tareas en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales y Mejora Regulatoria acorde a la normatividad vigente;
18. Participar en los Comités, Órganos Colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o por instrucciones del Superior Jerárquico;
19. Atender de manera directa toda instrucción del Superior Jerárquico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y
20. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

200B10500 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y TESORERÍA

OBJETIVO:

Dirigir y conducir el Procedimiento de Responsabilidad Administrativa, de competencia del Órgano Interno de Control del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, en término de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

FUNCIONES:

1. Autorizar los pagos para el cumplimiento de las obligaciones fiscales y en general de los compromisos con prestadores de bienes y servicios del Sistema;
2. Coordinar la integración del presupuesto anual del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, con la participación de las diferentes Unidades Administrativas;
3. Establecer el plan y las estrategias financieras de contingencia del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
4. Administrar de manera eficiente los recursos del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
5. Coordinar el ejercicio del presupuesto asignado al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, cuidando que su aplicación se realice con base en los principios de racionalidad, austeridad y disciplina financiera;
6. Supervisar en conjunto con el Departamento de Adquisiciones, la alimentación, actualización y controlar los resultados del Sistema de Control Patrimonial con la finalidad de establecer políticas para la toma de decisiones en materia de bienes muebles e inmuebles, uso y destino de los mismos;
7. Vigilar el estado y adecuado funcionamiento del Archivo General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
8. Supervisar en conjunto con el Departamento de Servicios Generales, se otorguen con calidad y calidez los diferentes servicios que se ofrecen en el parque "Luis Donaldo Colosio" a la población Toluqueña con la finalidad de fomentar el esparcimiento y la recreación familiar a costos accesibles;
9. Analizar y, en su caso proveer a las Unidades Administrativas de los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para su buen funcionamiento, así como de servicios de mantenimiento de inmuebles, parque vehicular y apoyo para la realización de eventos cuando así sea requerido con base en la suficiencia presupuestal del Organismo;

10. Certificar los documentos a su cuidado y cuando se trate de documentación presentada ante el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México;
11. Validar las pólizas-cheque generadas por el Departamento de Finanzas, para efectuar los pagos a proveedores de bienes y servicios otorgados al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, los correspondientes al pago de nómina y de obligaciones fiscales, laborales, de seguridad social, sindical y administrativas, así como verificar que las mismas cumplan con las políticas y normas aplicables;
12. Suscribir contratos de adquisición de bienes y/o prestación de servicios en términos de la legislación aplicable;
13. Participar en el Comité de Adquisiciones como Secretario/a Ejecutivo/a, de acuerdo a lo previsto reglamentariamente;
14. Supervisar los movimientos del personal como altas, bajas, modificaciones de percepciones, cambios de horario y de adscripción;
15. Presentar ante la Junta de Gobierno, los estados financieros para su revisión y aprobación, acorde a los plazos establecidos en el marco normativo aplicable;
16. Evaluar de manera periódica el avance del Programa Anual para cada una de las áreas a su cargo, generando acciones correctivas en caso de ser necesario, garantizando su cumplimiento;
17. Participar en el Comité de Interno de Mejora Regulatoria como vocal, de acuerdo a lo previsto reglamentariamente;
18. Desarrollar en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, el Programa Anual, así como reportar los avances correspondientes de manera mensual;
19. Cumplir con las tareas en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales y Mejora Regulatoria acorde a la normatividad vigente;
20. Participar en los Comités, Órganos Colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o por instrucciones del Superior Jerárquico;
21. Atender de manera directa toda instrucción del Superior Jerárquico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y
22. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

200B10501 DEPARTAMENTO DE CAPITAL HUMANO

OBJETIVO:

Seleccionar, contratar y formar los trabajadores, logrando una cohesión de actividades y procesos para cumplir las funciones que han sido asignadas. Desarrollando con igualdad y sin discriminación alguna, al personal que integra el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

FUNCIONES:

1. Realizar el reclutamiento, selección y capacitación del personal de nuevo ingreso;
2. Verificar la asistencia y puntualidad del personal de todas las Unidades Administrativas mediante registros de reloj checador o listas de asistencia;
3. Elaborar y controlar los movimientos de personal procesando altas, bajas, modificación de percepciones y someterlos a consideración del/la titular de la Dirección de Administración y Tesorería;
4. Elaborar y resguardar los Formatos Únicos de Movimiento del Personal FUMP;
5. Altas, bajas y actualización ante el Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios;
6. Expedir y renovar las credenciales de identificación del personal que labora en el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
7. Detectar las necesidades de capacitación de manera oportuna para la integración del Programa de Capacitación para el personal;
8. Actualizar y realizar los contratos del personal en el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
9. Integrar y resguardar los expedientes del personal, manteniéndolos debidamente actualizados en la base de datos;
10. Elaborar el cálculo de estímulos, aguinaldo, prima vacacional, descuentos, finiquitos, jubilaciones y demás pagos correspondientes al personal de las distintas áreas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, de acuerdo a las leyes vigentes;
11. Verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia laboral y fomentar el respeto entre el personal, sin discriminación por edad, sexo, discapacidad u otro tipo de vulnerabilidad;
12. Evaluar el desempeño laboral del personal que forma parte del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; así como llevar a cabo el análisis del clima laboral del mismo Organismo;

13. Mantener actualizados los convenios de colaboración con instituciones educativas para la prestación de servicio social y/o prácticas profesionales;
14. Atender, vigilar y dar seguimiento al convenio laboral del personal sindicalizado;
15. Evaluar de manera periódica el avance del Programa Anual generando acciones correctivas en caso de ser necesario, garantizando su cumplimiento;
16. Determinar los impuestos federales y estatales para su declaración;
17. Actualizar y modificar de acuerdo al calendario las fracciones correspondientes de la plataforma de Información Política de Oficio Mexiquense;
18. Registrar en el Sistema de Modificación de Bienes (Declaranet) a los servidores públicos que causen alta o baja del servicio e informar al Órgano Interno de Control para seguimiento en el cumplimiento de esta obligación por parte del personal;
19. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia;
20. Integrar el Programa Interno de Protección Civil del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, en coordinación con el Departamento de Servicios Generales;
21. Verificar e integrar las Actas de las condiciones de trabajo, seguridad e higiene del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, acorde a lo establecido por la Secretaría del Trabajo, en coordinación con el Departamento de Servicios Generales;
22. Integrar las Actas de seguridad e higiene a fin de verificar las condiciones establecidas por la Secretaría del Trabajo, en coordinación con el Departamento de Servicios Generales;
23. Desarrollar en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, el Programa Anual, así como reportar los avances correspondientes de manera mensual;
24. Cumplir con las tareas en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales y Mejora Regulatoria acorde a la normatividad vigente;
25. Participar en los Comités, Órganos Colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o por instrucciones del Superior Jerárquico;
26. Atender de manera directa toda instrucción del Superior Jerárquico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y
27. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

200B10502 DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES

OBJETIVO:

Llevar a cabo los procesos de adquisición de bienes y servicios, para satisfacer los requerimientos solicitados, así como abastecer de todos los materiales de consumo indispensables a las Unidades Administrativas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

FUNCIONES:

1. Registrar y dar seguimiento a las requisiciones enviadas por las áreas que conforman al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca al Departamento para su compra;
2. Mantener actualizado el padrón de proveedores, de acuerdo a los requisitos y normatividad vigentes;
3. Participar en el Comité de Adquisiciones de acuerdo a lo previsto reglamentariamente;
4. Celebrar procesos adquisitivos de los bienes y servicios que soliciten las Unidades Administrativas que integran el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, de acuerdo a la normatividad aplicable para cada modalidad de compra;
5. Garantizar que los bienes y servicios adquiridos se encuentren en buen estado y cumplan con los requerimientos establecidos por las áreas;
6. Recibir la documentación necesaria para la gestión del trámite de pago a proveedores;
7. Realizar las acciones correspondientes de recepción, entrega, control de bienes adquiridos, cotejar los pedidos con los proveedores, sistematizando los movimientos correspondientes para tener un óptimo control de inventarios de los bienes adquiridos para el Sistema;
8. Operar lo referente a las altas, bajas, enajenaciones y renovaciones de resguardos del Control Patrimonial, así como las tareas correspondientes al uso, conservación, aprovechamiento y disposición final del patrimonio mobiliario del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia;
9. Desarrollar en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, el Programa Anual, así como reportar los avances correspondientes de manera mensual;
10. Evaluar de manera periódica el avance del Programa Anual;
11. Cumplir con las tareas en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales y Mejora Regulatoria acorde a la normatividad vigente;

12. Participar en los Comités, Órganos Colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o por instrucciones del Superior Jerárquico;
13. Atender de manera directa toda instrucción del Superior Jerárquico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y
14. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

200B10503 DEPARTAMENTO DE FINANZAS

OBJETIVO:

Optimizar el uso y aprovechamiento de los recursos financieros asignados al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, garantizando su correcta aplicación de acuerdo a la normatividad vigente. Así como establecer los procedimientos para la operación del Archivo de Trámite a través de los instrumentos de control y clasificación, de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos.

FUNCIONES:

1. Verificar la política financiera del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca y traducirla en el presupuesto y políticas de ingreso y gasto;
2. Administrar el presupuesto general del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, para otorgar la suficiencia presupuestal a las áreas que lo conforman y garantizar su operación y en su caso proponer a la Dirección de Administración y Tesorería, las reconducciones presupuestales para autorización de la Junta de Gobierno;
3. Programar y planear el pago de las adquisiciones de bienes y servicios que se lleven a cabo por parte de las unidades ejecutoras del gasto para cumplir con los objetivos y actividades asignadas al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
4. Verificar y registrar contablemente los egresos, con apego a la normatividad vigente que emite el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México;
5. Instrumentar las políticas y medidas preventivas de control interno que deberán aplicarse en el manejo de recursos financieros para evitar posibles irregularidades;
6. Administrar las cuentas bancarias del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
7. Vigilar los pagos de obligaciones fiscales y administrativas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
8. Revisar que los movimientos financieros se integren con la documentación original que remiten las unidades ejecutoras del gasto y el soporte contenga la información justificativa, comprobatoria, suficiente, competente, pertinente y relevante;

9. Recibir y verificar los ingresos generados por las cuotas de recuperación de los servicios que se ofrecen a la población y por bases de los procedimientos licitatorios;
10. Aplicar los sistemas automatizados que sean necesarios para llevar a cabo las funciones financieras y contables;
11. Informar a la Dirección de Administración y Tesorería sobre el estado que guarda el informe trimestral y la cuenta pública;
12. Operar el Archivo General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, atendiendo los paramentos de la normatividad en materia archivística aplicable;
13. Emitir lineamientos y mecanismos para recibir, administrar, controlar, clasificar, catalogar, depurar, conservar y transferir la documentación del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
14. Capacitar a las diferentes áreas administrativas para homogenizar las actividades inherentes a la administración de documentos y archivos;
15. Emitir la clasificación del archivo de transferencia primaria y se designa la ubicación física;
16. Desarrollar en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, el Programa Anual, así como reportar los avances correspondientes de manera mensual;
17. Evaluar de manera periódica el avance del Programa Anual, generando acciones correctivas en caso de ser necesario, garantizando su cumplimiento;
18. Cumplir con las tareas en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales y Mejora Regulatoria acorde a la normatividad vigente;
19. Participar en los Comités, Órganos Colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o por instrucciones del Superior Jerárquico;
20. Atender de manera directa toda instrucción del Superior Jerárquico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y
21. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

200B10504 DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

OBJETIVO:

Mantener en óptimas condiciones los inmuebles y parque vehicular del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, a través de programas de mantenimiento preventivo y/o correctivo, garantizando su óptima operación para la prestación de servicios.

FUNCIONES:

1. Planear, programar, ejecutar y supervisar el programa de mantenimiento de los inmuebles del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; así como dar atención a los servicios extraordinarios que se presenten;
2. Mantener actualizadas las tenencias y verificaciones del parque vehicular asignado al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
3. Integrar y mantener debidamente actualizados los expedientes de los vehículos, propiedad del Sistema, con la documentación que identifique a las unidades, así como la que se va generando de acuerdo al Programa Preventivo y Correctivo del parque vehicular;
4. Coadyuvar con el Departamento de Adquisiciones para mantener la vigencia de los seguros vehiculares;
5. Atender las solicitudes de servicio que requieran los vehículos a través del programa de mantenimiento preventivo y correctivo establecido por el Departamento, a través del programa de actualización del parque vehicular;
6. Llevar a cabo la ejecución operativa de los eventos y actos oficiales, artísticos, culturales o de cualquier otra índole que organice el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia;
7. Desarrollar en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, el Programa Anual del área a su cargo, así como reportar los avances correspondientes de manera mensual;
8. Evaluar de manera periódica el avance del Programa Anual generando acciones correctivas en caso de ser necesario, garantizando su cumplimiento;
9. Atender las solicitudes de mantenimiento y reparación de espacios físicos de los inmuebles, así como de maquinaria y equipos diversos que usan las áreas del Sistema para el desarrollo de sus actividades;

10. Ejecutar el manejo y operación de las Instalaciones del Parque "Luis Donaldo Colosio";
11. Atender las recomendaciones de la Secretaria del Trabajo y el Departamento de Capital Humano para garantizar las condiciones de trabajo, seguridad e higiene del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
12. Desarrollar en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, el Programa Anual, así como reportar los avances correspondientes de manera mensual;
13. Cumplir con las tareas en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales y Mejora Regulatoria acorde a la normatividad vigente;
14. Participar en los Comités, Órganos Colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o por instrucciones del Superior Jerárquico;
15. Atender de manera directa toda instrucción del Superior Jerárquico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y
16. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

200B10505 DEPARTAMENTO DE OBRA

OBJETIVO:

Dirigir el proceso de planeación, contratación, ejecución y supervisión de la Obra Pública, así como los servicios relacionados con la misma, conforme la Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con los mismos y su Reglamento; así como el Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y su Reglamento para acciones realizadas y contratadas por el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

FUNCIONES:

1. Proponer el Programa Anual de Obra Pública para el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, en relación a la Planeación de Conservación y Mantenimiento de los inmuebles del Sistema;
2. Establecer y vigilar los lineamientos, políticas, normas y criterios técnicos para la formulación, seguimiento y evaluación de los planes y programas de la Obra Pública e infraestructura del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
3. Proponer el Programa Anual de Obra Pública para el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, que se integrará con los programas anuales de Obra Pública del Plan de Desarrollo Municipal y Estatal;
4. Desarrollar a través del personal del Departamento de Obra, el plan de trabajo para la Planeación de conservación y Mantenimiento de la infraestructura del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
5. Desarrollar en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, el Programa Anual, así como reportar los avances correspondientes de manera mensual;
6. Cumplir con las tareas en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales y Mejora Regulatoria acorde a la normatividad vigente;
7. Participar en los Comités, Órganos Colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o por instrucciones del Superior Jerárquico;
8. Atender de manera directa toda instrucción del Superior Jerárquico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y
9. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

200B10600 DIRECCIÓN DE SALUD Y BIENESTAR FAMILIAR

OBJETIVO:

Dirigir, regular y controlar el cumplimiento de las acciones y metas, a través de la supervisión, análisis y evaluación del funcionamiento de los Departamentos y programas a su cargo, conforme a las políticas y lineamientos de los programas nacionales, estatales y municipales, en materia de salud tanto física como mental y asistencia social.

FUNCIONES:

1. Planear, organizar, supervisar, analizar y evaluar el funcionamiento de los Departamentos pertenecientes a la Dirección de Salud y Bienestar Familiar;
2. Atender y dar seguimiento a través de los Departamentos a su cargo, a las demandas de servicios de salud tanto física como mental y asistencia social que sean solicitadas;
3. Supervisar y evaluar la prestación de los servicios de salud y servicios asistenciales, que brinda a través de los Centros de Atención Integral para la Familia y demás áreas operativas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, responsabilidad de esta Dirección;
4. Dar seguimiento a las metas establecidas para la Dirección de Salud y Bienestar Familiar;
5. Delegar e instruir la operación de los Departamentos y sus correspondientes programas a los jefes de Departamento, así como vigilar el avance y cumplimiento de los mismos;
6. Instruir y verificar que los Departamentos y sus programas contemplen dentro de su programación de actividades, el cronograma correspondiente al desarrollo, cumplimiento de sus funciones y metas;
7. Dirigir y evaluar el plan de trabajo anual de los Departamentos que integran la Dirección de Salud y Bienestar Familiar;
8. Instruir y vigilar la validación y el reporte de la información estadística y del Programa Operativo Anual a las Unidades Administrativas del nivel central por parte de los Departamentos;
9. Gestionar los insumos para la operatividad de los Departamentos, de los Centros de Atención Integral para la Familia y de esta Dirección;
10. Desarrollar estrategias y tácticas para la planeación, ejecución y control de la operación de los programas de salud, servicios asistenciales, nutrición y

orientación familiar, acorde a las características sociodemográficas y culturales de las regiones que integran el municipio;

11. Fomentar y favorecer la participación de las comunidades, autoridades locales e instituciones públicas y privadas, para la realización de acciones en favor de la salud y servicios asistenciales, nutrición y orientación familiar, de la población del municipio;
12. Participar, dirigir y coordinar en los procesos de Acreditación y Certificación de las unidades médicas que integran la Dirección de Salud y Bienestar Familiar;
13. Dirigir el sistema de formación y desarrollo del personal adscrito a la Dirección y sus diversas áreas, a través de la capacitación continua;
14. Fomentar una cultura de calidad y ética en la prestación de los servicios brindados por los Departamentos que conforman la Dirección;
15. Supervisar que el personal a su cargo, cumpla con las disposiciones de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios, así como de la Ley General de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos e informar por escrito a la Dirección General del Sistema, así como a la Contraloría Interna, los actos u omisiones detectados en los que incurran los servidores públicos;
16. Diseñar en coordinación con la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital, estrategias para difundir entre la población, los programas que operan los Departamentos responsabilidad de esta Dirección;
17. Desarrollar en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, el Programa Anual, así como reportar los avances correspondientes de manera mensual;
18. Cumplir con las tareas en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales y Mejora Regulatoria acorde a la normatividad vigente;
19. Participar en los Comités, Órganos Colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o por instrucciones del Superior Jerárquico;
20. Atender de manera directa toda instrucción del Superior Jerárquico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y
21. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

200B10601 DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA A LA SALUD

OBJETIVO:

Coadyuvar a mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud en las unidades médicas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, mediante consulta en todas las unidades médicas de atención primaria, ofreciendo servicios con calidad, oportunidad y calidez con mejora continua a la excelencia, conforme con los lineamientos técnico-legal, establecer las acciones estratégicas necesarias para afrontar los problemas de salud pública que afectan a la población usuaria del municipio; a través del fomento de prácticas, actividades y conocimientos saludables para promover y liderar el desarrollo integral de la familia de Toluca conforme a la normatividad vigente.

FUNCIONES:

1. Analizar las normas técnicas en materia de atención médica, para vigilar su correcta operación;
2. Elaborar el programa de supervisión a las unidades de atención médica de primer nivel;
3. Definir y proponer estrategias para elevar la calidad de los servicios de la atención médica de primer nivel;
4. Supervisar el desarrollo de los programas de atención médica en las unidades aplicativas de primer nivel y establecer las medidas correctivas pertinentes;
5. Solicitar cursos de capacitación para el personal supervisor del primer nivel;
6. Analizar y verificar la correcta utilización de los insumos en salud proporcionados a las diferentes unidades aplicativas;
7. Verificar la aplicación del modelo de atención a la salud en las unidades de primer nivel, respecto de los programas de atención médica;
8. Mantener coordinación técnica con los médicos y enfermeros a cargo de cada Centro de Atención Integral para la Familia;
9. Convocar y participar en reuniones de trabajo con los encargados de cada Centro de Atención Integral para la Familia;
10. Coordinar y vigilar el funcionamiento adecuado de las unidades móviles médico-dentales;
11. Analizar y verificar la correcta utilización de los insumos necesarios para realizar las actividades en las unidades móviles médico-dentales;
12. Verificar que las unidades de primer nivel de atención cumplan con el procedimiento para operar el sistema de referencia y contra referencia;

13. Participar en los eventos de educación médica continua y de enseñanza e investigación;
14. Propagar y supervisar el cumplimiento de las normas oficiales mexicanas respecto al equipamiento y funcionamiento de las unidades de primer nivel de atención;
15. Efectuar evaluaciones de las actividades a las unidades aplicativas del primer nivel, así como analizar su productividad;
16. Integrar, coordinar y supervisar la realización de las acciones preventivas de los programas de Vacunación Universal y Salud Reproductiva; así como difundir las normas y lineamientos operativos vigentes para su implementación en los Centros de Atención Integral para la Familia;
17. Gestionar la capacitación del personal operativo de los Centros de Atención Integral para la Familia, con especial atención en los programas de Vacunación Universal y Salud Reproductiva en coordinación con la Dirección de Salud y Bienestar Familiar;
18. Participar y apoyar en las actividades de vigilancia epidemiológica e informar oportunamente de los resultados obtenidos a las unidades y autoridades correspondientes;
19. Promover y fomentar el cumplimiento de la referencia, contra referencia y seguimiento de los pacientes usuarios de los programas de salud que integra el Departamento de Atención Primaria a la Salud;
20. Asistir a las reuniones interinstitucionales para la prevención y el control de enfermedades del sector salud;
21. Participar en el proceso de acreditación de los Centros de Atención Integral para la Familia;
22. Elaborar y validar los informes y reportes que sean solicitados por las autoridades correspondientes, sobre el cumplimiento de los programas a su cargo;
23. Supervisar el desarrollo de los programas de competencia, brindando la asesoría requerida y dando el seguimiento de corrección a las desviaciones encontradas;
24. Establecer los criterios para la planeación, programación, ejecución, monitoreo y evaluación del Programa de Vacunación Universal (PVU) y de las acciones integradas en las Semanas Nacionales de Salud;
25. Gestionar interinstitucionalmente la disponibilidad continua de vacunas del Esquema Nacional de Vacunación, mediante la adecuada programación, abasto y conservación;
26. Asegurar el manejo adecuado del biológico e insumos del Departamento de Atención Primaria a la Salud, dentro de los Centros de Atención Integral para la Familia;

27. Planificar e implementar estrategias para incrementar el acceso efectivo a servicios de planificación familiar y anticoncepción y mejorar la calidad de la atención;
28. Gestionar interinstitucionalmente el abasto de métodos de planificación familiar y anticoncepción para los Centros de Atención Integral para la Familia;
29. Vigilar la atención médica de calidad y el acceso universal de mujeres en etapas pregestacional, embarazo, parto, puerperio y neonatal, a servicios de salud de calidad;
30. Fortalecer la vinculación de los procesos de gestión, vigilancia, monitoreo, seguimiento y evaluación para la acción y rendición de cuentas;
31. Supervisar el desarrollo de los programas de Vacunación Universal y Salud Reproductiva en los Centros de Atención Integral para la Familia e informar a las áreas correspondientes para que se establezcan las medidas correctivas pertinentes;
32. Revisar, analizar y validar la información del Programa Operativo Anual;
33. Desarrollar en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, el Programa Anual, así como reportar los avances correspondientes de manera mensual;
34. Cumplir con las tareas en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales y Mejora Regulatoria acorde a la normatividad vigente;
35. Participar en los Comités, Órganos Colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o por instrucciones del Superior Jerárquico;
36. Atender de manera directa toda instrucción del Superior Jerárquico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y
37. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

200B10602 DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN FAMILIAR

OBJETIVO:

Mejorar el bienestar de la población del municipio de Toluca a través de la psicosociología educativa, realizando acciones de prevención de los factores de riesgo.

FUNCIONES:

1. Atender las peticiones de Presidencia, Dirección General, Dirección de Salud y Bienestar Familiar, demás instituciones, dando seguimiento puntual hasta que la atención sea concluida por las coordinaciones o replicadores de los programas a su cargo;
2. Gestionar las capacitaciones necesarias para el personal, con la finalidad de ampliar y/o mejorar el servicio de los programas;
3. Supervisar la productividad de los programas operados en el Departamento;
4. Remitir a su jefe inmediato superior, Presidencia, Dirección General y cualquier otra autoridad, la información y documentación que sea requerida inherente a al Departamento;
5. Integrar y remitir la carpeta de los eventos de los programas del Departamento, así como dar seguimiento a los requerimientos del mismo hasta su conclusión;
6. Asistir a reuniones en las que sea requerida su intervención;
7. Gestionar ante las áreas administrativas correspondientes, el mantenimiento o reparación de los inmuebles asignados al Departamento;
8. Supervisar la elaboración de las requisiciones de compra y servicios de la jefatura remitiéndolos a su jefe inmediato;
9. Administrar los recursos materiales para la operatividad de los programas del Departamento;
10. Supervisar el buen estado del vehículo del Departamento y gestionar la reparación y mantenimiento del mismo;
11. Gestionar apoyo ante otras dependencias, en temas relacionados con su área competencia y dar seguimiento hasta su conclusión;
12. Gestionar capacitaciones para el personal del Departamento;
13. Desarrollar en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, el Programa Anual, así como reportar los avances correspondientes de manera mensual;

14. Realizar la evaluación correspondiente del Programa Anual para acordar las acciones preventivas o correctivas según sea el caso;
15. Cumplir con las tareas en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales y Mejora Regulatoria acorde a la normatividad vigente;
16. Participar en los Comités, Órganos Colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o por instrucciones del Superior Jerárquico;
17. Atender de manera directa toda instrucción del Superior Jerárquico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y
18. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

200B10603 DEPARTAMENTO DE SERVICIOS NUTRICIONALES

OBJETIVO:

Contribuir a disminuir la inseguridad alimentaria de la población vulnerable del municipio de Toluca que se ubiquen prioritariamente en localidades de alta y muy alta marginación, promoviendo la salud y la correcta nutrición, con la finalidad de fomentar el compromiso, la participación social y mejorar la calidad de vida de la población, así mismo educar hábitos alimenticios para favorecer la salud y la seguridad alimentaria de la población.

FUNCIONES:

1. Promover la nutrición y correcta alimentación en las comunidades, a través de asesorías, talleres, consultas nutricionales;
2. Supervisar la operación de los programas en los que se brinda orientación e información a la población para educar hábitos alimenticios;
3. Promover la cultura de autoconsumo para ayudar a disminuir el gasto familiar, mediante el cultivo y cuidado de huertos en comunidades y escuelas del municipio;
4. Supervisar y evaluar el servicio de consulta nutricional que son proporcionados a través de los Centros de Atención Integral para la Familia y demás áreas operativas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
5. Coordinar y supervisar la distribución y el consumo del programa Desayuno Escolar Frío de las escuelas beneficiadas del turno matutino y vespertino, así mismo los paquetes de semilla, con el propósito de que se otorguen a las familias y menores del municipio;
6. Atender y dar seguimiento a las peticiones realizadas por la comunidad sobre los programas alimentarios que ofrece el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
7. Participar en los cursos, eventos y actividades organizadas por el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, así como el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México;
8. Proponer programas y proyectos que garanticen el logro de las metas establecidas para los diferentes programas que opera el Departamento;
9. Desarrollar en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, el Programa Anual, así como reportar los avances correspondientes de manera mensual;
10. Evaluar de manera periódica el avance del Programa Anual generando acciones correctivas en caso de ser necesario, garantizando su cumplimiento;

11. Cumplir con las tareas en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales y Mejora Regulatoria acorde a la normatividad vigente;
12. Participar en los Comités, Órganos Colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o por instrucciones del Superior Jerárquico;
13. Atender de manera directa toda instrucción del Superior Jerárquico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y
14. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

200B10700 DIRECCIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS ASISTENCIALES

OBJETIVO:

Brindar atención a los habitantes del Municipio de Toluca, con la responsabilidad de guardar y respetar los derechos humanos; promoviendo, protegiendo y garantizando dichas garantías de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, a las peticiones de asistencia social requeridas en materia de apoyos comunitarios, talleres de oficio, servicios educativos a través de estancias infantiles y alfabetización, servicios funerarios y de atención jurídico-familiar-asistencial, solicitados al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; en beneficio de la población vulnerable del municipio.

FUNCIONES:

1. Sujetar a consideración de la Presidencia y de la Dirección General las acciones, políticas y lineamientos generales para la formulación y ejecución de los programas de atención jurídicos-asistenciales;
2. Representar legalmente al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca como su apoderado legal en todos aquellos asuntos donde éste sea parte o resulte involucrado, buscando en todo momento salvaguardar los intereses institucionales, dirigiendo las estrategias e implementando las acciones oportunas para su desarrollo;
3. Coordinar los servicios de asistencia jurídica y representación legal a la población vulnerable que sea objeto de violencia, maltrato o abuso, iniciando el protocolo correspondiente, buscando en todo momento preservar la integración familiar;
4. Coordinar la elaboración, revisión y validación de la técnica jurídica de los convenios y contratos que celebre el organismo, vigilando en todo momento los intereses institucionales;
5. Participar como representante jurídico del organismo ante los diversos comités, consejos, órganos colegiados y/o grupos de trabajo de los que la institución forme parte o tenga intervención;
6. Atender y dar seguimiento, a través de los Departamentos Consultivo, Contencioso y Orientación Jurídica, Desarrollo Comunitario y de Talleres, así como Servicios Educativos, a las demandas de servicios de asistencia social que sean solicitados, para elevar la eficiencia en la prestación de dichos servicios;
7. Desarrollar en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, el Programa Anual, así como reportar los avances correspondientes de manera mensual;

8. Supervisar y evaluar en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, el cumplimiento del Programa Operativo Anual, la prestación de los servicios jurídicos–asistenciales de los Departamentos Consultivo, Contencioso y Orientación Jurídica, Desarrollo Comunitario y de Talleres, así como Servicios Educativos;
9. Cumplir con las tareas en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales y Mejora Regulatoria acorde a la normatividad vigente;
10. Participar en los Comités, Órganos Colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o por instrucciones del Superior Jerárquico;
11. Atender de manera directa toda instrucción del Superior Jerárquico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y
12. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

200B10701 DEPARTAMENTO CONSULTIVO, CONTENCIOSO Y ORIENTACIÓN JURÍDICA

OBJETIVO:

Brindar orientación jurídica y patrocinio en juicios en materia familiar a la población vulnerable del Municipio de Toluca, con el propósito de garantizar el respeto a sus derechos, contribuyendo así a la integración familiar, a través de la conciliación de problemáticas y/o el patrocinio de juicios; así como la atención a reportes de violencia, abandono y/o negligencia a mujeres, adultos mayores, hombres y personas con discapacidad.

FUNCIONES:

1. Brindar asesoría y representación jurídica a adultos mayores, personas con discapacidad, hombres y mujeres en estado de vulnerabilidad y población en estado de indigencia del municipio;
2. Realizar juntas conciliatorias entre las partes involucradas en asuntos de carácter familiar;
3. Intervenir en audiencias judiciales de materia de Derecho Familiar o en aquellas donde se solicite representación de derechos de personas vulnerables;
4. Coadyuvar con el Ministerio Público en la aportación de elementos que ayuden a la protección de las personas adultas y de incapaces, que carezcan de familiares, así como en procedimientos judiciales civiles y familiares que les afecten, de acuerdo con las disposiciones legales correspondientes;
5. Proporcionar asesoría jurídica y orientación social a hombres y mujeres en situación de vulnerabilidad y población de indigencia del municipio;
6. Realizar promociones en materia de derecho familiar;
7. Elaborar convenios extrajudiciales para beneficio de las partes involucradas;
8. Patrocinar juicios de derecho familiar a la población vulnerable;
9. Impartir pláticas en materia familiar, a población abierta;
10. Brindar representación asistencial a adultos mayores, personas con discapacidad, hombres y mujeres en estado de vulnerabilidad y población de indigencia del municipio;
11. Establecer acciones preventivas y de atención contra la violencia familiar;
12. Atender reportes de maltrato físico, psicológico, abandono y negligencia a adultos mayores, mujeres, hombres y personas con discapacidad;
13. Atender reportes de personas en estado de indigencia;

14. Gestionar el ingreso temporal de adultos mayores en estado de vulnerabilidad en los asilos del municipio de Toluca, en coordinación con diversas autoridades involucradas;
15. Otorgar por el área de trabajo social y/o psicología, seguimiento asistencial a adultos mayores en estado de vulnerabilidad;
16. Orientar apoyar y dar seguimiento temporal a la familia en situación de probable violencia, así como incluir en programas oficiales a hombres y mujeres en situación de vulnerabilidad;
17. Supervisar y evaluar la prestación de los servicios jurídicos de los programas de responsabilidad de este Departamento, que operan en los Centros de Atención Integral para la Familia;
18. Desarrollar en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, el Programa Anual, así como reportar los avances correspondientes de manera mensual;
19. Evaluar de manera periódica el avance del Programa Anual generando acciones correctivas en caso de ser necesario, garantizando su cumplimiento;
20. Cumplir con las tareas en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales y Mejora Regulatoria acorde a la normatividad vigente;
21. Participar en los Comités, Órganos Colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o por instrucciones del Superior Jerárquico;
22. Atender de manera directa toda instrucción del Superior Jerárquico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y
23. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

200B10702 DEPARTAMENTO DE SERVICIOS EDUCATIVOS

OBJETIVO:

Ofrecer servicios educativos de calidad a hijas o hijos de madres, padres o tutores trabajadoras o trabajadores, fomentando el óptimo desarrollo integral en los aspectos emocional, físico e intelectual durante la educación inicial, así como ofrecer servicios de apoyo a la educación de jóvenes y adultos, coadyuvando a disminuir los niveles de analfabetismo y rezago educativo en el municipio.

FUNCIONES:

1. Gestionar los recursos necesarios para la correcta prestación de servicios que opera el Departamento;
2. Supervisar que las campañas de difusión para la integración de nuevos grupos de alfabetización y educación básica se lleven a cabo en tiempo y forma;
3. Supervisar y evaluar la prestación de los servicios del programa de alfabetización, responsabilidad de este Departamento, a través de los Centros de Atención Integral para la Familia y demás espacios de atención;
4. Cumplir con lo estipulado en el convenio de colaboración celebrado con el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos, aplicable a la población objetivo (jóvenes y adultos) para la correcta prestación de los servicios de alfabetización;
5. Vigilar que se realicen acciones, atendiendo el principio de interés superior de niñas y niños, de acuerdo a las indicaciones de la Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
6. Supervisar que los desayunos y comidas de las niñas y niños de las estancias infantiles se elaboren de acuerdo a los estándares del área de nutrición;
7. Atender y dar seguimiento a las quejas y sugerencias que presenten los padres/madres de familia, en relación con el servicio que se brinda en las estancias infantiles;
8. Participar en las reuniones mensuales con directoras de estancias infantiles, que organiza el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México;
9. Coordinar la logística de los eventos que se lleven a cabo en estancias infantiles (festivales, circuitos de destreza, ceremonias y eventos recreativos);

10. Planear y promover la capacitación permanente de personal adscrito al Departamento, así como la evaluación del mismo;
11. Participar en los cursos, eventos y actividades organizadas por el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, así como el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México;
12. Proponer programas y proyectos que garanticen el logro de las metas establecidas para los diferentes programas que opera el Departamento;
13. Desarrollar en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, el Programa Anual, así como reportar los avances correspondientes de manera mensual;
14. Evaluar de manera periódica el avance del Programa Anual generando acciones correctivas en caso de ser necesario, garantizando su cumplimiento;
15. Cumplir con las tareas en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales y Mejora Regulatoria acorde a la normatividad vigente;
16. Participar en los Comités, Órganos Colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o por instrucciones del Superior Jerárquico;
17. Atender de manera directa toda instrucción del Superior Jerárquico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y
18. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

200B10703 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO COMUNITARIO Y DE TALLERES

OBJETIVO:

Establecer un vínculo ciudadano con personas de escasos recursos, madres solteras, desempleados, personas con educación básica (grupos vulnerables) así como a la población en general del municipio de Toluca, generando acciones que permita mejorar el nivel de vida a través de apoyos funcionales, funerarios y de la capacitación no formal para el trabajo.

FUNCIONES:

1. Brindar atención a la población del municipio de Toluca a través de solicitudes de personas en situación de vulnerabilidad con apoyos comunitarios y servicios funerarios;
2. Realizar visitas domiciliarias y estudios socioeconómicos en apoyo a los programas que opera el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
3. Valorar y definir criterios necesarios para solventar las solicitudes de apoyos comunitarios, de velatorio y capacitación no formal para el trabajo;
4. Gestionar con instancias, federales y estatales, apoyos para la población del municipio;
5. Gestionar apoyos y hacer cotizaciones para estudios de laboratorio, equipo médico, medicamento, zapatos ortopédicos, aparatos funcionales normales (sillas de ruedas, andaderas, collarines, muletas, fajas ortopédicas, bastones) y especiales (sillas de ruedas P.C.I., P.C.A., andaderas rollator, bastón blanco y de cuatro puntos);
6. Dirigir y operar el funcionamiento del Velatorio Municipal de Toluca a efecto de ofrecer apoyo, venta y renta de servicios funerarios a costos accesibles a la población del municipio de Toluca;
7. Informar a la Dirección de Servicios Jurídicos y Asistenciales las actividades realizadas en el Velatorio Municipal de Toluca;
8. Atender y orientar a la población vulnerable del municipio de Toluca interesada en recibir capacitación para que se integren a los Talleres de Oficio, impartidos en las distintas unidades del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia;
9. Resguardar expedientes en general de apoyos, servicios funerarios y de capacitación, así como los inherentes a las atribuciones asignadas;
10. Participar en los cursos, eventos y actividades organizadas por el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;

11. Proponer estrategias que garanticen el logro de las metas establecidas para los diferentes programas que opera el Departamento;
12. Desarrollar en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, el Programa Anual, así como reportar los avances correspondientes de manera mensual;
13. Evaluar de manera periódica el avance del Programa Anual generando acciones correctivas en caso de ser necesario, garantizando su cumplimiento;
14. Cumplir con las tareas en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales y Mejora Regulatoria acorde a la normatividad vigente;
15. Participar en los Comités, Órganos Colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o por instrucciones del Superior Jerárquico;
16. Atender de manera directa toda instrucción del Superior Jerárquico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y
17. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

200B10800 DIRECCIÓN DE PROGRAMAS AL ADULTO MAYOR

OBJETIVO:

Desarrollar estrategias, coordinar, gestionar y ofrecer programas sociales que les permitan mejorar la calidad de vida, así como contribuir al sano envejecimiento de los adultos mayores del municipio.

FUNCIONES:

1. Elaborar y presentar proyectos de alto impacto en beneficio de la población adulta mayor del municipio para su autorización por parte de Presidencia y Dirección General;
2. Implementar actividades que promuevan el sano desarrollo del adulto mayor, tanto física, psicológica, mental, emocional y socialmente y que permitan ampliar la cobertura de atención;
3. Promover, coordinar y realizar acciones de concertación y coordinación con las instituciones públicas y organismos privados, para la gestión y/o prestación de programas sociales;
4. Atender y dar seguimiento, a través del Departamento a su cargo, a las demandas de servicios de asistencia social que sean solicitados;
5. Gestionar los recursos necesarios para la adecuada operación de los programas que integran la Dirección de Programas al Adulto Mayor;
6. Realizar eventos para la entrega de apoyos que le garanticen al adulto mayor una mejora en su calidad de vida;
7. Gestionar insumos y auxiliares geriátricos en instancias gubernamentales estatales y federales, así como empresas y de particulares;
8. Revisar los documentos que integran el expediente de solicitud de las/los peticionarios/as con el fin de determinar si son candidatos para la obtención del apoyo;
9. Supervisar los inmuebles y evaluar la prestación de atención al adulto mayor, a través del Departamento que integra la Dirección de Programas al Adulto Mayor;
10. Diseñar en coordinación con la Unidad de Comunicación Social, estrategias para difundir entre la población, los programas que opera el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca y los logros alcanzados, responsabilidad de esta Dirección;
11. Coordinar y verificar que el Departamento a su cargo participe en los cursos, eventos y actividades organizadas por el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, así como el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México;

12. Desarrollar en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, el Programa Anual, así como reportar los avances correspondientes de manera mensual;
13. Evaluar de manera periódica el cumplimiento del Programa Anual para cada una de las áreas a su cargo generando acciones correctivas en caso de ser necesario, garantizando su cumplimiento;
14. Cumplir con las tareas en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales y Mejora Regulatoria acorde a la normatividad vigente;
15. Participar en los Comités, Órganos Colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o por instrucciones del Superior Jerárquico;
16. Atender de manera directa toda instrucción del Superior Jerárquico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y
17. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

200B10801 DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS, CASAS DE DÍA Y CLUB DEL ADULTO MAYOR

OBJETIVO:

Promover acciones integrales de atención que fomenten el envejecimiento sano y activo de los adultos mayores del municipio en espacios de esparcimiento y convivencia, que les permita mejorar su calidad de vida.

FUNCIONES:

1. Gestionar los insumos necesarios para la realización de eventos deportivos, culturales y recreativos para los adultos mayores inscritos en casas de día y clubes del adulto mayor;
2. Implementar actividades que fomenten el desarrollo físico, psicológico y social de los adultos mayores;
3. Coordinar acciones propias del programa encaminadas a ofrecer un mejoramiento en la calidad de vida de los adultos mayores;
4. Dar atención oportuna a solicitudes y necesidades de los adultos mayores que sean emitidas al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
5. Supervisar y evaluar la prestación de servicios en casas de día y clubes para adultos mayores en el municipio;
6. Promover formación y capacitación del personal asignado al Departamento;
7. Participar en los cursos, eventos y actividades organizadas por el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, así como el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México;
8. Proponer programas y proyectos que garanticen el logro de las metas establecidas de este Departamento;
9. Desarrollar en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, el Programa Anual, así como reportar los avances correspondientes de manera mensual;
10. Evaluar de manera periódica el cumplimiento del Programa Anual para cada una de las áreas a su cargo generando acciones correctivas en caso de ser necesario, garantizando su cumplimiento;
11. Cumplir con las tareas en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales y Mejora Regulatoria acorde a la normatividad vigente;
12. Participar en los Comités, Órganos Colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o por instrucciones del Superior Jerárquico;

13. Atender de manera directa toda instrucción del Superior Jerárquico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y
14. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

200B10900 DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD

OBJETIVO:

Coordinar acciones en materia de prevención y rehabilitación de las personas con discapacidad, garantizando el pleno respeto y ejercicio de los derechos de las personas que forman parte de este grupo vulnerable, con la finalidad de lograr una cultura de integración y visibilidad que contribuya al mejoramiento de sus condiciones y calidad de vida.

FUNCIONES:

1. Gestionar los insumos necesarios para la prestación de servicios en materia de atención a la discapacidad;
2. Fomentar y apoyar la implementación de actividades que promuevan el sano desarrollo de las personas con discapacidad;
3. Organizar y supervisar la ejecución de eventos deportivos, culturales y recreativos que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de vida de las personas con discapacidad del municipio;
4. Realizar actividades enfocadas a la promoción de la discapacidad que incluyan la prevención, rehabilitación y la integración social;
5. Gestionar convenios de colaboración para el desarrollo de programas y proyectos en favor de la discapacidad;
6. Realizar la gestión para obtener ayudas asistenciales y apoyos funcionales con instancias públicas y privadas a favor de la población con discapacidad del municipio;
7. Supervisar y evaluar la prestación de los servicios de los programas a su cargo ejecutados en los dos Departamentos, las Unidades de Rehabilitación e Integración Social y Unidad Municipal de Equinoterapia;
8. Promover la capacitación del personal de la Dirección;
9. Participar en los cursos, eventos y actividades organizados tanto por el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, así como por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México;
10. Proponer programas y proyectos que garanticen el logro de las metas establecidas para los diferentes programas que opera la Dirección;
11. Atender y dar seguimiento a los requerimientos de información de las diferentes áreas administrativas;
12. Desarrollar en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, el Programa Anual, así como reportar los avances correspondientes de manera mensual;

13. Evaluar de manera periódica el avance del Programa Anual generando acciones correctivas en caso de ser necesario garantizando su cumplimiento;
14. Cumplir con las tareas en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales y Mejora Regulatoria acorde a la normatividad vigente;
15. Participar en los Comités, Órganos Colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o por instrucciones del Superior Jerárquico;
16. Atender de manera directa toda instrucción del Superior Jerárquico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y
17. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

200B10901 DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS Y APOYO A LA COMUNIDAD CON DISCAPACIDAD

OBJETIVO:

Brindar atención a las personas con discapacidad del municipio de Toluca, mediante la implementación de acciones en materia de información y orientación a la población en general y en condición de discapacidad.

FUNCIONES:

1. Proponer e implementar acciones encaminadas a difundir información acerca de la detección oportuna, atención y prevención de discapacidad entre la población del Municipio de Toluca;
2. Impulsar estrategias enfocadas a difundir información acerca de los derechos y atención de la población en condición de discapacidad en el municipio;
3. Implementar estrategias de campo orientadas a la detección de población discapacitada en condiciones de vulnerabilidad dentro de Toluca;
4. Brindar y/o gestionar ayudas funcionales a la población con discapacidad del municipio, cuando lo requieran para mejorar su calidad de vida;
5. Canalizar a las personas con discapacidad a servicios médicos y de rehabilitación especializados para su oportuna atención;
6. Brindar servicio de traslado a personas con discapacidad a otras instituciones públicas o privadas para su tratamiento;
7. Desarrollar en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, el Programa Anual, así como reportar los avances correspondientes de manera mensual;
8. Evaluar de manera periódica el avance del Programa Anual generando acciones correctivas en caso de ser necesario, garantizando su cumplimiento;
9. Cumplir con las tareas en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales y Mejora Regulatoria acorde a la normatividad vigente;
10. Participar en los Comités, Órganos Colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o por instrucciones del Superior Jerárquico;
11. Atender de manera directa toda instrucción del Superior Jerárquico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y
12. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

200B10902 DEPARTAMENTO DE FOMENTO A LA INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

OBJETIVO:

Promover actividades encaminadas a impulsar la inclusión social de las personas con discapacidad en el ejercicio pleno de derechos y para alcanzar la equidad e igualdad de oportunidades en el municipio de Toluca, generando la participación y equidad de condiciones en el entorno social en el que se desarrollan.

FUNCIONES:

1. Difundir información en materia de discapacidad a distintos sectores de la población, favoreciendo así la generación de una sociedad inclusiva;
2. Asesorar al sector educativo con el objetivo de facilitar la inclusión efectiva de alumnos con discapacidad en la modalidad regular y especial;
3. Gestionar la apertura de espacios laborales para personas con discapacidad en el sector empresarial;
4. Proponer espacios donde las personas con discapacidad puedan ser parte de actividades recreativas y culturales;
5. Poner a disposición de la sociedad toluqueña el lenguaje inclusivo sobre discapacidad;
6. Auxiliar al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca en la creación de convenios de colaboración en beneficio de personas con discapacidad en el sector público y privado;
7. Identificar y minimizar barreras que enfrentan las personas con discapacidad en el municipio de Toluca;
8. Desarrollar en coordinación con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, el Programa Anual, así como reportar los avances correspondientes de manera mensual;
9. Evaluar de manera periódica el avance del Programa Anual generando acciones correctivas en caso de ser necesario, garantizando su cumplimiento;
10. Cumplir con las tareas en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales y Mejora Regulatoria acorde a la normatividad vigente;
11. Participar en los Comités, Órganos Colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o por instrucciones del Superior Jerárquico;
12. Atender de manera directa toda instrucción del Superior Jerárquico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y

13. Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

XII. DIRECTORIO

M.C.P. Viridiana Rodríguez Rico
Presidenta Honoraria

L.C.P y G.P. Iván Arturo López Zepeda
Director General

M.D. Norma Angélica Miranda Galindo
Procuradora Municipal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes

L.C. Jasmín Arlet Sánchez Gutiérrez
Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

L.T.S. Anai Viridiana Vilchis Contreras
Titular de la Unidad para la Atención de Víctimas de Violencia de Género

L.A.E. Victoria Sánchez Gómez
Titular de la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital

C.P.C. Edith Romero Arizmendi
Titular del Órgano Interno de Control

M.D. José Domingo Montañez Álvaro
Jefe de la Unidad Investigadora

L.D. Edwin Alonso Tapia Zareñana
Jefe de la Unidad Resolutora

L.D. Ramón Becerril Quintero
Jefe de la Unidad Substanciadora

L.A.E.C. Carola Talavera Villegas
Directora de Administración y Tesorería

C. Mónica Selene Sámano Santín
Jefa del Departamento de Capital Humano

C. Elvia Marina Hernández García
Jefa del Departamento de Adquisiciones

C. Agustina Rosa Bobadilla Soto
Jefa del Departamento de Finanzas

C.P. Alfonso Valdés Acevedo
Jefe del Departamento de Servicios Generales

Arq. Isaura Suárez González
Encargada del Despacho del Departamento de Obra

M.C. Héctor Jesús Roa Albarrán
Director de Salud y Bienestar Familiar

C.D. Héctor Ibarra Martínez
Jefe del Departamento de Atención Primaria a la Salud

M.C. Héctor Jesús Roa Albarrán
Encargado del Despacho del Departamento de Orientación Familiar

L.B. Carlos Aldo Nava Nava
Jefe del Departamento de Servicios Nutricionales

L.D. Jania Flores Carranco
Directora de Servicios Jurídicos Asistenciales

L.D. Arturo Sánchez Velázquez
Jefe del Departamento Consultivo, Contencioso y Orientación Jurídica

P.L.C. y F. David Rodolfo Serrano Tenorio
Jefe del Departamento de Servicios Educativos

C. Macedonio Rueda Rueda
Jefe del Departamento de Desarrollo Comunitario y de Talleres

T.D.C. Alicia Begoña Espinosa de los Monteros Gutiérrez
Directora de Programas al Adulto Mayor

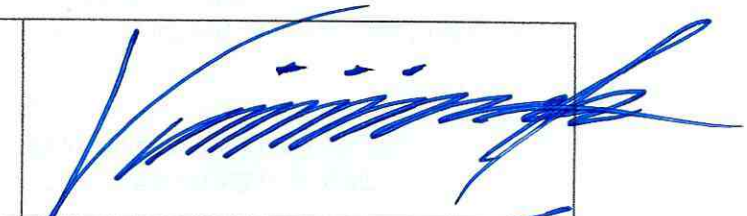
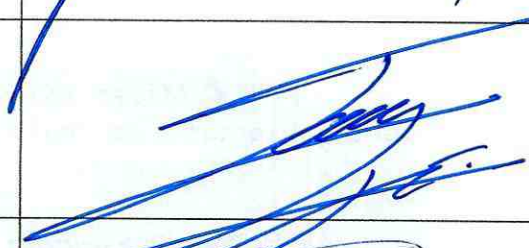
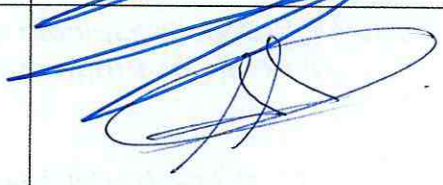
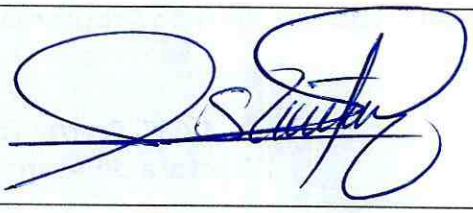
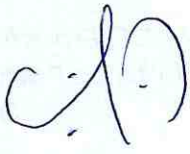
L.G. Martha Patricia Jiménez Lugo
Jefa del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor

L.C.C. Bertha Talavera Velázquez
Directora de Atención a la Discapacidad

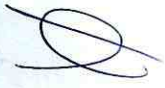
C. Judith Verónica Palomares Jaén
Encargada del Despacho del Departamento de Programas y Apoyo a la Comunidad con Discapacidad

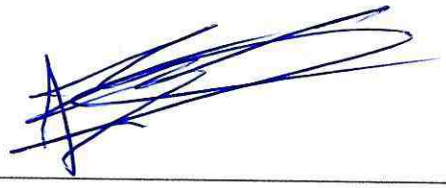
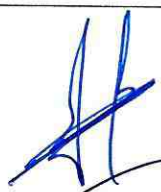
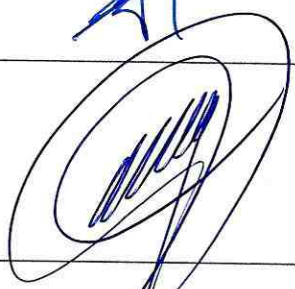
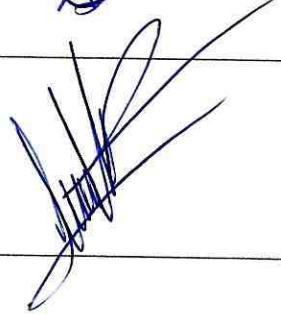
M.C.E. Francisco Xavier Suárez Estévez
Jefe del Departamento de Fomento a la Inclusión Social de Personas con Discapacidad

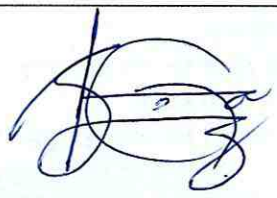
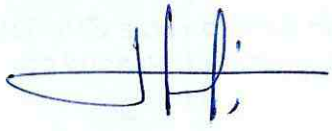
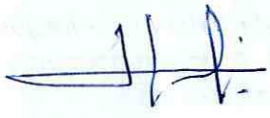
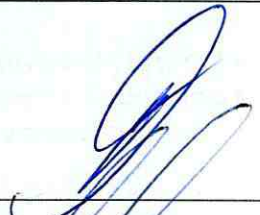
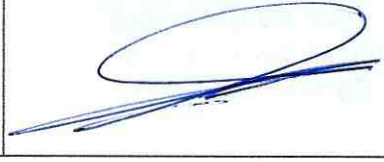
XIII. ELABORACIÓN

M.C.P. Viridiana Rodríguez Rico Presidenta Honoraria	
L.C.P y G.P. Iván Arturo López Zepeda Director General	
M.D. Norma Angélica Miranda Galindo Procuradora Municipal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes	
L.C. Jasmín Arlet Sánchez Gutiérrez Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación	
L.T.S. Anai Viridiana Vilchis Contreras Titular de la Unidad para la Atención de Víctimas de Violencia de Género	
L.A.E. Victoria Sánchez Gómez Titular de la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital	
C.P.C. Edith Romero Arizmendi Titular del Órgano Interno de Control	





M.D. José Domingo Montañez Álvaro Jefe de la Unidad Investigadora	
L.D. Edwin Alonso Tapia Zareñana Jefe de la Unidad Resolutora	
L.D. Ramón Becerril Quintero Jefe de la Unidad Substanciadora	
L.A.E.C. Carola Talavera Villegas Directora de Administración y Tesorería	
C. Mónica Selene Sámano Santín Jefa del Departamento de Capital Humano	
C. Elvia Marina Hernández García Jefa del Departamento de Adquisiciones	
C. Agustina Rosa Bobadilla Soto Jefa del Departamento de Finanzas	
C.P. Alfonso Valdés Acevedo Jefe del Departamento de Servicios Generales	

Arq. Isaura Suárez González Encargada del Despacho del Departamento de Obra	
M.C. Héctor Jesús Roa Albarrán Director de Salud y Bienestar Familiar	
C.D. Héctor Ibarra Martínez Jefe del Departamento de Atención Primaria a la Salud	
M.C. Héctor Jesús Roa Albarrán Encargado del Despacho del Departamento de Orientación Familiar	
L.B. Carlos Aldo Nava Nava Jefe del Departamento de Servicios Nutricionales	
L.D. Jania Flores Carranco Directora de Servicios Jurídicos Asistenciales	
L.D. Arturo Sánchez Velázquez Jefe del Departamento Consultivo, Contencioso y Orientación Jurídica	
P.L.C. y F. David Rodolfo Serrano Tenorio Jefe del Departamento de Servicios Educativos	

XIV. VALIDACIÓN

INTEGRANTES DE LA JUNTA DE GOBIERNO

DEL SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DE TOLUCA

M.C.P. Viridiana Rodríguez Rico
Presidenta

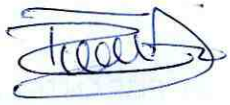
L.C.P y G.P. Iván Arturo López Zepeda
Secretario

L.A.E.C. Carola Talavera Villegas
Tesorera

L.D. Jania Flores Carranco
Primer Vocal

C.P. Mario Antonio Castillo Balbuena
Segundo Vocal

C.P.C. Edith Romero Arizmendi
Invitada Permanente

C. Macedonio Rueda Rueda Jefe del Departamento de Desarrollo Comunitario y de Talleres	
T.D.C. Alicia Begoña Espinosa de los Monteros Gutiérrez Directora de Programas al Adulto Mayor	
L.G. Martha Patricia Jiménez Lugo Jefa del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor	
L.C.C. Bertha Talavera Velázquez Directora de Atención a la Discapacidad	
C. Judith Verónica Palomares Jaén Encargada del Despacho del Departamento de Programas y Apoyo a la Comunidad con Discapacidad	
M.C.E. Francisco Xavier Suárez Estévez Jefe del Departamento de Fomento a la Inclusión Social de Personas con Discapacidad	

XV. HOJA ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
05 de diciembre de 2022	2-95	Se hace una actualización del Marco Normativo del SMDIF Toluca, se actualiza el Organigrama e incorporan objetivos y funciones de la Unidad para la Atención de Víctimas de Violencia de Género.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca

2022

© Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.
Dirección: Otumba No. 505, Col. Sor Juana Inés de la Cruz.
Teléfonos: 722 226 11 70 ext. 142.
H. Ayuntamiento de Toluca
Diciembre 2022.
La reproducción total o parcial de este documento sólo se realizará mediante la autorización expresa de la fuente y dándole el crédito correspondiente.
Impreso y hecho en Toluca, México.

ÍNDICE

I. PRESENTACIÓN 7
II. OBJETIVO GENERAL 7
III. PRESIDENCIA 8
1. Representación del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca en eventos 8
2. Presidir eventos internos 11
IV. DIRECCIÓN GENERAL 15
1. Vigilar el cumplimiento de los programas operativos 15
2. Control de gestión de correspondencia 17
V. SECRETARÍA TÉCNICA 20
1. Control de agenda de Presidencia 20
VI. SECRETARÍA PARTICULAR 23
1. Control de agenda de Dirección General 23
VII. PROCURADURÍA MUNICIPAL DE PROTECCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES 26
1. Recepción de reportes sobre probable vulneración y/o restricción de derechos 26
2. Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas 29
3. Supervisión de unidades operativas 33
4. Capacitación y formación del personal del Departamento 36
VIII. UNIDAD DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN 39
1. Solicitud de información 39
2. Creación y actualización de los manuales de organización y procedimientos 42
3. Elaboración del Programa Anual 46
3.1 Evaluación del Programa Anual 50
4. Desarrollo de sistemas 51
5. Mantenimiento de sistemas 55
6. Mantenimiento correctivo del parque informático 58
7. Mantenimiento preventivo del parque informático 61
8. Atención a solicitudes de información para transparencia 63
IX. UNIDAD PARA LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO 66
1. Atención a Víctimas de Violencia de Género 66
X. UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y GOBIERNO DIGITAL 70
1. Difusión de actividades, acciones y programas 70
2. Elaboración y diseño de materiales gráficos 73
3. Elaboración de proyectos de difusión 76
4. Producción de material audiovisual 78
5. Planeación y Gestión de actos públicos y eventos 81
6. Cobertura de actos públicos y eventos 83
XI. ÓRGANO INTERNO DE CONTROL 85
1. Recepción y atención de denuncias, quejas, sugerencias y/o felicitaciones 85
2. Orden y ejecución de Auditorías e Inspecciones. 88
3. Solventación de observaciones emitidas por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM) u otros. 93
4. Testificación de Actos de Entrega-Recepción de las Unidades Administrativas y de los Servidores Públicos 96
5. Arqueo de Caja y/o Fondo Fijo de Efectivo 99
6. Integración de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia (COCICOVI). 102
7. Testificación de entrega de apoyos 105

XII. UNIDAD INVESTIGADORA 108
1. Investigación de actos u omisiones que puedan constituir infracciones a la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios 108
XIII. UNIDAD RESOLUTORA 111
1. Emisión de Resoluciones en apego a la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios 111
XIV. UNIDAD SUBSTANCIADORA
1. Substanciación de Presuntas Responsabilidades Administrativas en apego a la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios 114
XV. DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y TESORERÍA 119
1. Atención y seguimiento de la de documentación de la Dirección de Administración y Tesorería 119
2. Autorización de egresos 123
3. Validación del informe emitido al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM) 125
XVI. DEPARTAMENTO DE CAPITAL HUMANO 127
1. Control y Gestión de asistencias e incidencias del personal 127
2. Calculo de nómina 129
3. Reclutamiento, selección e inducción de personal 131
4. Capacitación, formación y experiencia de personal 136
XVII. DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES 141
1. Compras menores 141
2. Compras por adquisición directa 144
3. Adquisición de bienes y/o contratación de servicios bajo la modalidad de invitación restringida 150
4. Adquisición de bienes y/o contratación de servicios bajo la modalidad de licitación pública 156
5. Elaboración de contrato bajo la modalidad de licitación pública 163
6. Registro y control de insumos en el almacén 166
7. Control patrimonial 169
7.1 Altas 170
7.2. Cambios 171
7.3. Bajas por obsolencia 172
7.4. Levantamiento físico de inventarios 174
XVIII. DEPARTAMENTO DE FINANZAS 175
1. Recaudación de ingresos y cobro de cuotas 175
2. Pago a proveedores 177
3. Elaboración la Suficiencia presupuestal 180
4. Elaborar y entregar el informe trimestral al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM) 182
XIX. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES 185
1. Coordinación y ejecución operativa de eventos 185
2. Mantenimiento y rehabilitación de inmuebles 188
3. Servicio y mantenimiento del parque vehicular 191
4. Atender los servicios que se ofrecen en el parque "Luis Donaldo Colosio". 194
5. Registrar los ingresos recaudados en el parque "Luis Donaldo Colosio" 196
XX. DEPARTAMENTO DE OBRA 198
1. Proceso para la Planeación de Conservación y Mantenimiento del Sistema Municipal DIF Toluca 198
2. Proceso para la Adjudicación de Obra Púbica en sus diferentes modalidades. 201
3. Supervisión de obra pública 207

XXI. DIRECCIÓN DE SALUD Y BIENESTAR FAMILIAR 210
1. Control de gestión de las peticiones ciudadanas 210
2. Supervisión de programas operativos 214
3. Detección de Necesidades de Capacitación de los Departamentos y Unidades Administrativas 217
4. Actualización de la Clave Única de Establecimientos de Salud (CLUES) y del Programa Subsistemas de Información de Equipamiento, Recursos Humanos e Infraestructura de Atención a la Salud (SINERHIAS). 219

XXII. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA A LA SALUD 222
1. Consulta Médica en los Centros de Atención Integral para la Familia 222
2. Gestión de insumos médicos y personal operativo para Centros de Atención Integral para la Familia 225
3. Coordinación de supervisiones y actividades de los programas operativos del Departamento de Atención Primaria a la Salud. 227
4. Supervisión del Área Médica. 229
5. Supervisión del Área de Estomatología 231
6. Enlace Interinstitucional (DIF Toluca-DIFEM-ISEM). 234
7. Jornadas Nacionales de Salud Pública. 236
8. Campañas de Detección de Cáncer Cervicouterino 239
9. Jornadas de salud. 243
10. Supervisión a los Clubes de Atención Médica Integral (CAMI) DIF Toluca 246
11. Supervisión del Programa del Niño y Adolescente. 249
12. Traslado Programado en Ambulancia 252
13. Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas 255
14. Detección de Necesidades de Capacitación 258

XXIII. DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN FAMILIAR 260
1. Administración de eventos especiales 260
2. Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas 263
3. Supervisión de unidades operativas 266
4. Detección de Necesidades de Capacitación 269

XXIV. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS NUTRICIONALES 271
1. Distribución de Desayuno Escolar Frío (DEF) 271
2. Desayunadores Escolares Comunitarios (DEC) 277
3. Consulta Nutricional 282
4. Control de almacén de servicios nutricionales 284
5. Establecimiento de huertos familiares o comunitarios (Apoyos productivos comunitarios EDOMEX) 287
6. Comercialización y exhibición de hortalizas (Huerto sustentable Lleno de vida) 290
7. Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas 292
8. Supervisión de unidades operativas 295
9. Detección de Necesidades de Capacitación 298

XXV. DIRECCIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS ASISTENCIALES 300
1. Control de gestión de las peticiones ciudadanas 300
2. Supervisión de programas operativos 304
3. Elaboración de contratos y convenios 307
4. Detección de Necesidades de Capacitación de los Departamentos y Unidades Administrativas 310

XXVI. DEPARTAMENTO CONSULTIVO, CONTENCIOSO Y ORIENTACIÓN JURÍDICA 312
1. Asesoría jurídica 312
2. Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas 315
3. Atención a víctimas de violencia familiar y/o personas en situación de calle. 318
4. Detección de Necesidades de Capacitación 322

XXVII. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS EDUCATIVOS 324
1. Atención y seguimiento de incidencias 324
2. Eventos especiales y de entrega de documentos 326
3. Atención de accidentes o problemas de salud en estancias infantiles 329
4. Supervisión de unidades operativas 332
5. Detección de Necesidades de Capacitación 338
XXVIII. DEPARTAMENTO DE DESARROLLO COMUNITARIO Y DE TALLERES 337
1. Apoyos comunitarios a población abierta 337
2. Talleres comunitarios de oficio 341
3. Supervisión de unidades operativas 344
4. Detección de Necesidades de Capacitación 347
XXIX. DIRECCIÓN DE PROGRAMAS AL ADULTO MAYOR 349
1. Control de gestión de las peticiones ciudadanas 349
2. Supervisión de programas operativos 353
3. Detección de Necesidades de Capacitación de los Departamentos y Unidades Administrativas 356
4. Promoción de Apoyos a través de la Coordinación de Atención al Adulto Mayor (CAAM) 359
XXX. DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS, CASAS DE DÍA Y CLUB DEL ADULTO MAYOR 360
1. Administración de eventos especiales 360
2. Atención en Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor 363
3. Consulta Gerontológica 366
4. Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas 368
5. Supervisión de unidades operativas 371
6. Detección de Necesidades de Capacitación 374
XXXI. DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD 376
1. Control de gestión de las peticiones ciudadanas 376
2. Supervisión de programas operativos 381
3. Servicio de Equinoterapia 384
4. Atención al Usuario en Unidades de Rehabilitación e Integración Social "URIS". 389
XXXII. DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS Y APOYO A LA COMUNIDAD CON DISCAPACIDAD 397
1. Entrega de Becas 397
2. Credencial Nacional para Personas con Discapacidad 400
3. Donación de Ayudas Funcionales 403
4. Traslado de Personas con Discapacidad 406
XXXIII. DEPARTAMENTO DE FOMENTO A LA INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD 409
1. Pláticas y Dinámicas de Sensibilización 409
2. Curso de Lengua De Señas Mexicana 412
3. Curso Lectoescritura en Sistema Braille 416
XXXIV. SIMBOLOGÍA 420
XXXV. DISTRIBUCIÓN Y DIFUSIÓN 424
XXXVI. VALIDACIÓN 425
XXXVII. ELABORACIÓN 426
XXXVIII. DIRECTORIO 430
XXXIX. HOJA DE ACTUALIZACIÓN 433

I. PRESENTACIÓN

Ante los desafíos de una sociedad que se encuentra en constante evolución, la Administración Pública Municipal 2022-2024 trabaja en fortalecer el funcionamiento de su aparato administrativo, al tiempo que estrecha su relación e interacción con la ciudadanía, bajo la premisa de construir un gobierno de resultados y cercano con la gente.

En este orden de ideas, resulta fundamental garantizar la estabilidad institucional, privilegiando el desarrollo de prácticas administrativas sólidas emanadas de instrumentos que permitan formalizar y sistematizar procesos, mediante la constante revisión y actualización; es por ello que el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca tiene a bien presentar su Manual de Procedimientos para la Administración Municipal 2022-2024.

El presente Manual de procedimientos, cumple con el propósito de generar certidumbre institucional y eficiencia en el desempeño cotidiano de las funciones del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca y las unidades administrativas que lo conforman, esto en la ejecución de los programas y proyectos establecidos para beneficio de las habitantes de Toluca.

El Manual de procedimientos integra la descripción de los objetivos, las políticas y los procesos de cada área del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; además de información de apoyo, documentos o equipos necesarios para la realización de las actividades. Asimismo, define los procedimientos y responsabilidades de cada una de las áreas y del personal adscrito a ellos.

II. OBJETIVO GENERAL

Brindar información que contribuya a orientar el actuar de las y los servidores públicos en la prestación de servicios y/o ejecución de los trámites otorgados por el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, mediante la formalización y estandarización de sus procedimientos, a fin de atender de forma oportuna y eficiente las necesidades de la población del Municipio de Toluca.

III. PRESIDENCIA

Nombre del Procedimiento:	*Representación del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca en eventos*

Objetivo:	Representar al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca en eventos oficiales, cívicos y especiales, para fomentar valores, participación ciudadana y generar acciones afirmativas a favor de los grupos vulnerables.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las solicitudes de representación, deberán ser remitidas mediante oficio o invariablemente, de forma escrita y serán atendidas por el/la Titular de Presidencia del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.
- Toda solicitud de representación en gira y/o evento deberá ser, deberá ser enviada por lo menos 5 días hábiles antes de la fecha del evento. Esto aplica tanto para eventos internos como externos.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

1.- Representación del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca en eventos

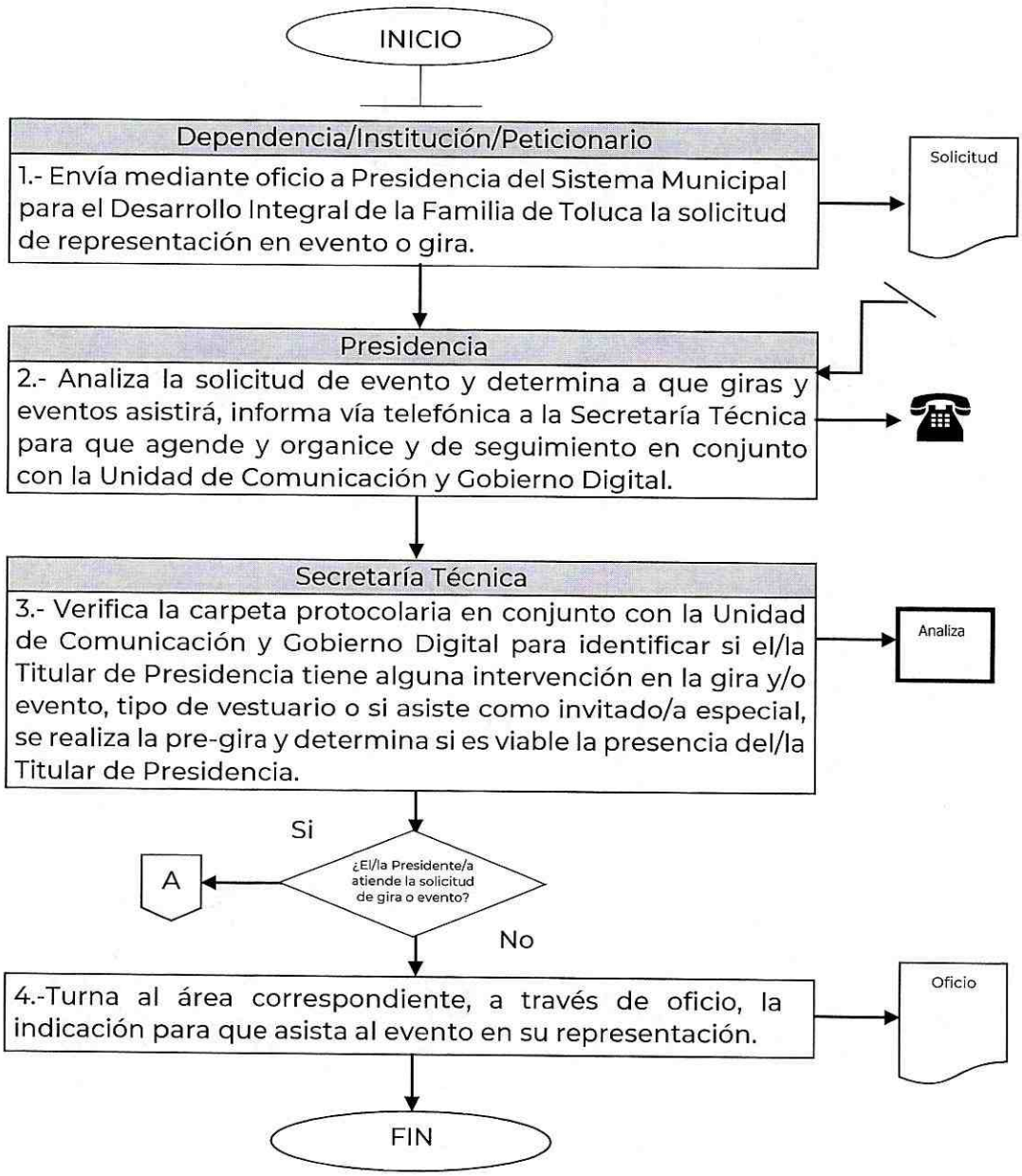
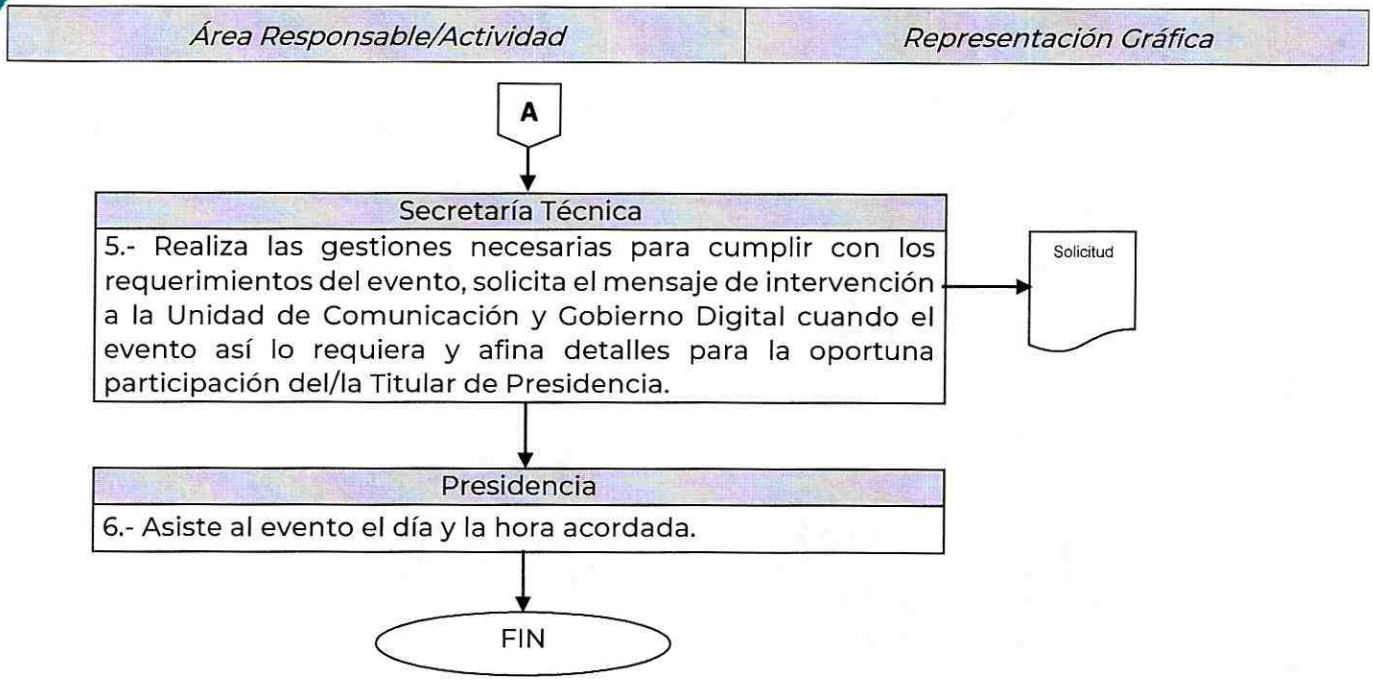


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Presidir eventos internos*

Objetivo:	Representar al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca en eventos internos de cada una de sus áreas, fomentando la participación comunitaria en beneficio de las personas en estado de vulnerabilidad.

POLÍTICAS APLICABLES

- Deberá entregarse a la Dirección General la carpeta de organización para su revisión y evaluación de la viabilidad del evento, por lo menos con 10 días de anticipación, así como, de ser necesario, el proyecto de reconocimientos o agradecimientos que se entregarán el día del evento.

- Los casos emergentes deberán tratarse de manera inmediata en presencia de el/la Titular de Dirección General para su autorización.

- Sólo se programará la presencia del/la Presidente/a del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca si los eventos reúnen las condiciones para su realización, si se garantiza la participación de los/as beneficiarios/as, si existen las condiciones sociopolíticas adecuadas y las obras o acciones están completamente concluidas.

- Cuando se trate de eventos relacionados al inicio de obra o bien acciones como jornadas o actividades que se ejecuten a lo largo de varios días, deberá contarse con un programa de desarrollo, debidamente soportado y justificado.

- Deberá privilegiarse la realización de eventos masivos sobre pequeños actos, con el propósito de optimizar recursos. En caso de eventos con un reducido número de beneficiarios/as, se recomienda incorporarlos a eventos mayores, para lo cual deberán coordinarse las áreas organizadoras de los mismos.

- El programa del evento deberá ser concreto y ágil. Incluirá la participación de un máximo de tres oradores (responsable del evento, beneficiario/a y Presidente/a) y el asunto fundamental: entrega de apoyos o reconocimientos, toma de protesta, etc.

- Para la integración del Presídium, el/la Presidente/a estará acompañado/a por los/as invitados/as especiales provenientes de las dependencias y/o instituciones que participen en el proyecto motivo del evento, así como representantes de los beneficiarios/as. Se considerará la inclusión del/la Titular del área creadora del evento.

- Se integrará un listado de invitados, el cual deberá contener el nombre correcto, profesión y cargo en los lugares correspondientes. El área organizadora será la responsable de confirmar asistencia.

- Los requerimientos para el montaje de los eventos, deberán considerar todo el apoyo de audio, equipo, mamparas, templetes, sillería, pódium y demás elementos acordados durante la pre-gira.

- El día del evento, el/la responsable deberá estar en el sitio por lo menos una hora antes para supervisar que todo se encuentre listo. Asimismo, deberá contarse con un enlace para registrar la asistencia de los/as invitados/as especiales y de los/as beneficiarios/as que recibirán algún apoyo o documento. Deberá estar en comunicación permanente con el/la Titular de la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital y el/la maestro/a de ceremonias para su retroalimentación.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

2. Presidir eventos internos

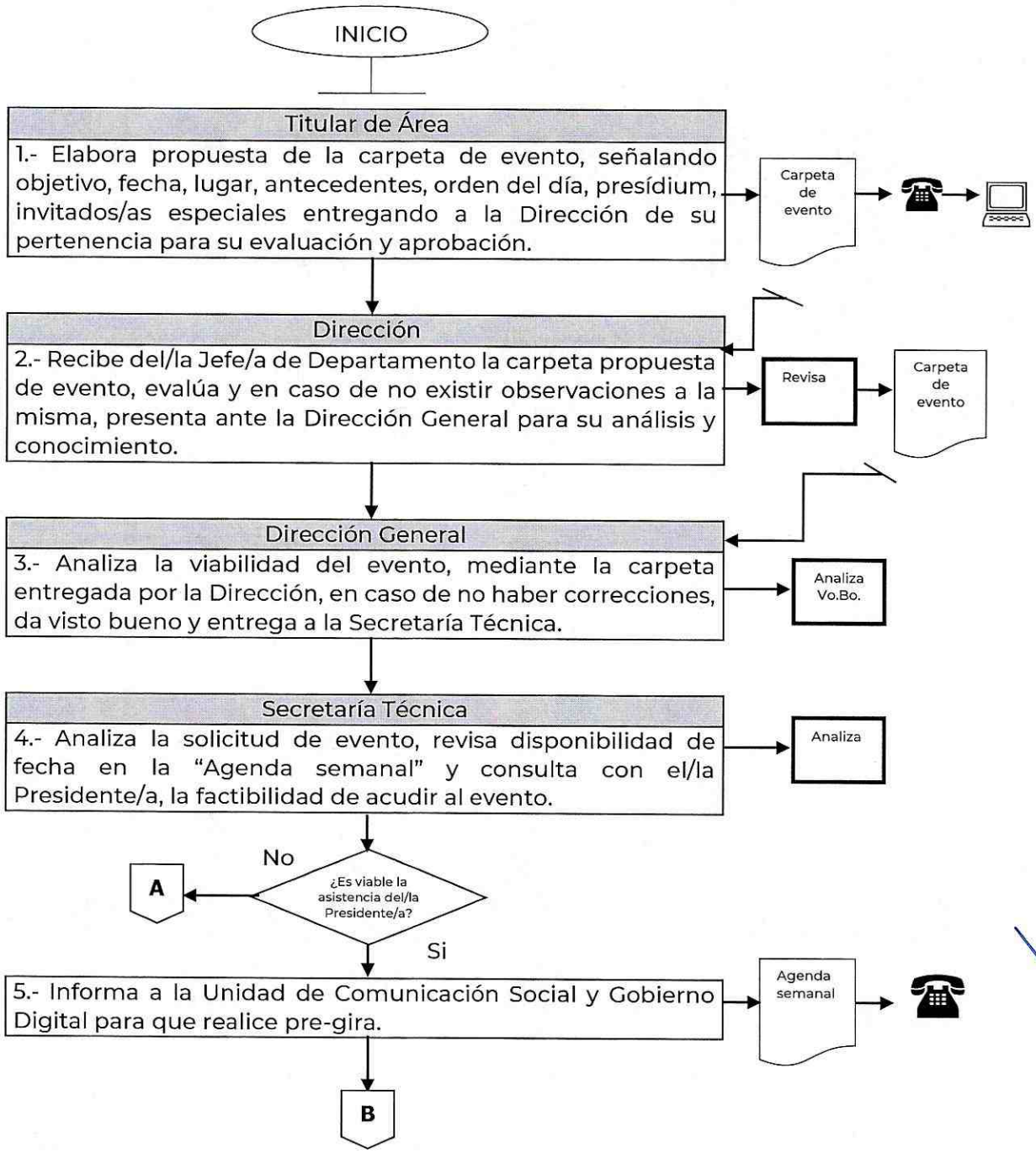
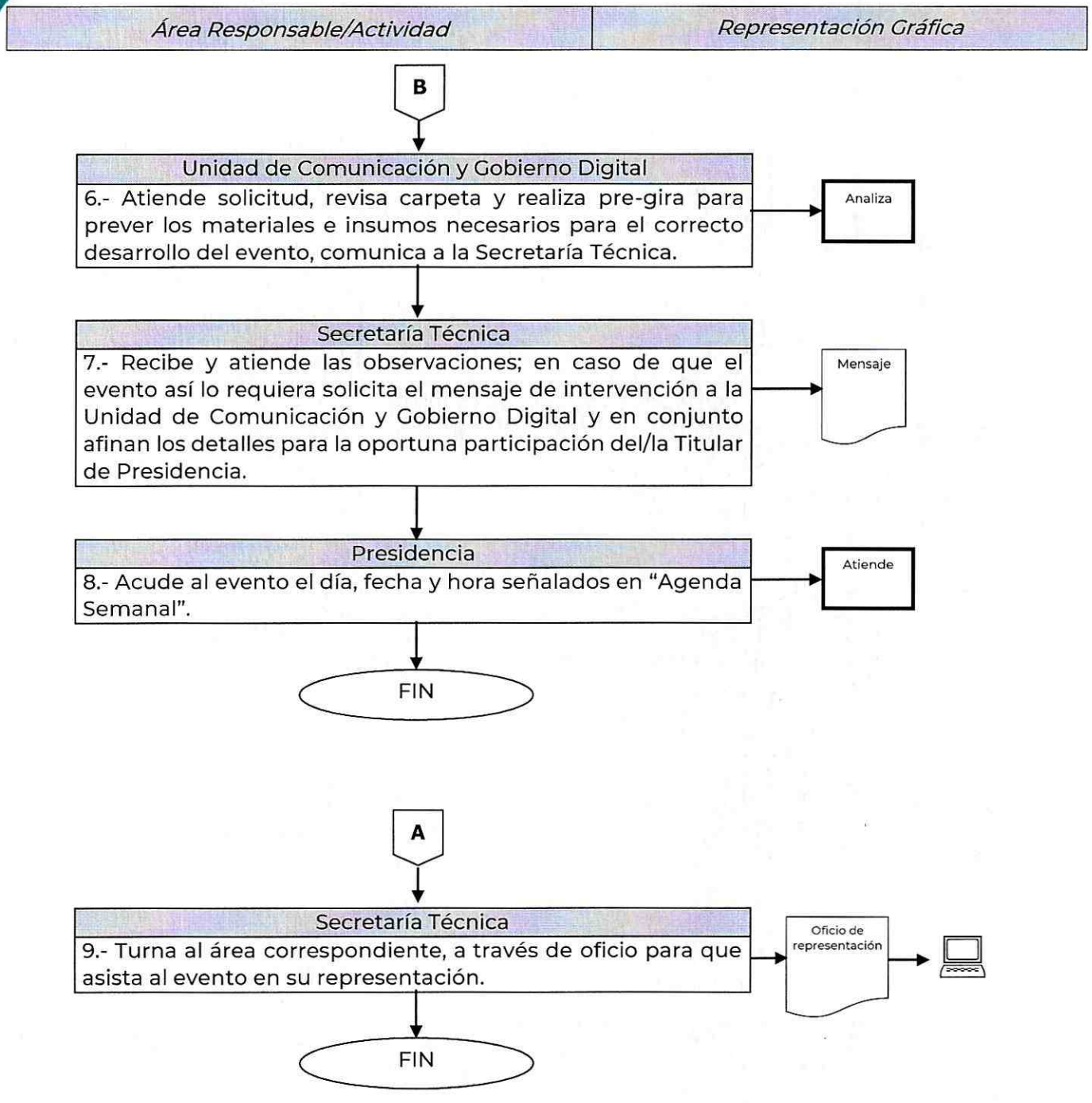


Diagrama de Flujo



IV. DIRECCIÓN GENERAL

Nombre del Procedimiento:	*Vigilar el cumplimiento de los programas operativos*

Objetivo:	Dar seguimiento a los programas y proyectos que opera el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, con el propósito de garantizar el cumplimiento tanto de sus objetivos, como de las metas establecidas en su planeación anual y brindar así un servicio de calidad a las familias de Toluca.

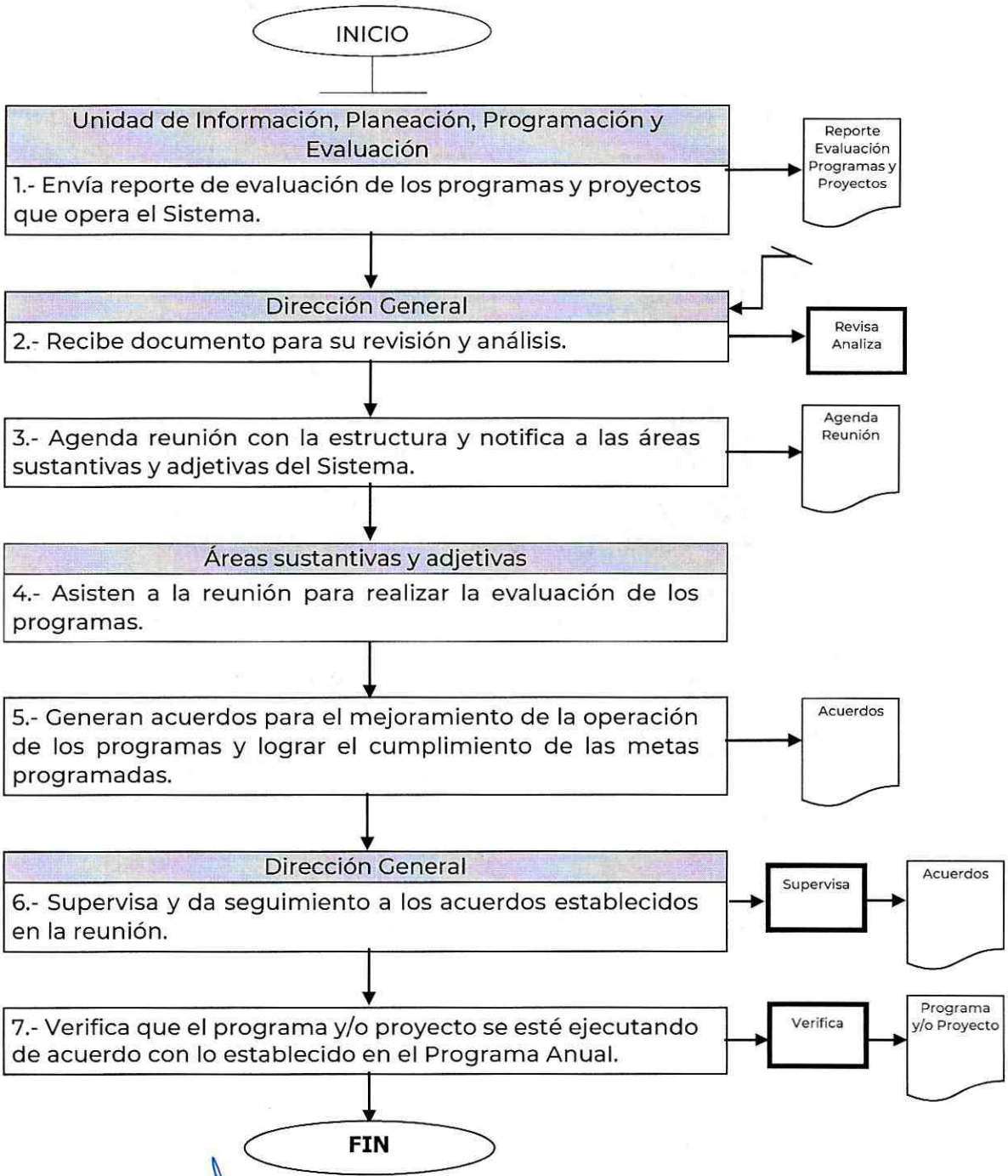
POLÍTICAS APLICABLES

- La Dirección General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca será responsable de vigilar, analizar, revisar e implementar acciones para garantizar el cumplimiento de las metas y proyectos establecidos en su planeación anual.
- Es responsabilidad de la Dirección General llevar a cabo reuniones de estructura donde se realizará la evaluación de avances de los programas que opera el Sistema en los periodos establecidos por la misma.
- Es responsabilidad de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación generar los reportes de evaluación de los programas operativos.
- Las áreas del Sistema deberán dar atención oportuna a los acuerdos derivados de las reuniones, según los tiempos establecidos por Dirección General.
- Es responsabilidad de la Dirección General dar seguimiento a los acuerdos establecidos en las reuniones de evaluación a fin de garantizar su cumplimiento y evitar futuras incidencias.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

1. Vigilar el cumplimiento de los programas operativos



Nombre del Procedimiento:	*Control de gestión de correspondencia*

Objetivo:	Atender con calidad y eficiencia las solicitudes de la ciudadanía, ingresadas de forma escrita o vía internet hasta su conclusión, con el propósito de mejorar la satisfacción y la percepción que el usuario tiene de los servicios que presta el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Dirección General evaluar las peticiones hechas por la ciudadanía al/la Titular de Presidencia y/o Dirección General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, así como dar seguimiento hasta que se tenga una respuesta a los/las peticionarios/as y ésta se notifique.

- Toda petición deberá ser ingresada por Presidencia, quien es responsable de turnar a la Dirección General, para su atención y seguimiento.

- Atendiendo a las características de la petición, Presidencia puede turnar de forma directa a un área específica de Sistema para su atención, dando vista a la Dirección General en el marco de lo establecido en la Ley que crea los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social de Carácter Municipal denominados "Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia.

- Toda petición deberá incluir: fecha, nombre y apellidos, dirección, descripción de la solicitud y teléfono, para que la Dirección General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca pueda dar respuesta formal al/el ciudadano/a.

- La Dirección General y Presidencia utilizarán necesariamente el formato denominado "Orden de Servicio" como documento autorizado para turnar a las diversas áreas (ejecutoras) del Sistema el asunto que corresponda en el ámbito de competencia.

- La Dirección General deberá indicar en la Orden de Servicio quien signará el oficio para dar respuesta a la petición: el/la Titular de Presidencia, Dirección General, Titular de la Unidad o Director, según corresponda.

- El área ejecutora deberá dar respuesta al/la solicitante e informar a la Presidencia y a la Dirección General sobre la misma.

- En conjunto con la Dirección General, se han definido tiempos de respuesta a la ciudadanía según el tipo de solicitud: 3 días hábiles como máximo cuando se consideren de carácter urgente y de 5 hasta 20 días hábiles en el resto de los casos. Cabe señalar, que aquellas solicitudes que remita el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM), así como otras instancias federales, estatales y municipales deberán atenderse invariablemente en la fecha que para tal efecto lo determinen las mismas.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

2. Control de gestión de correspondencia

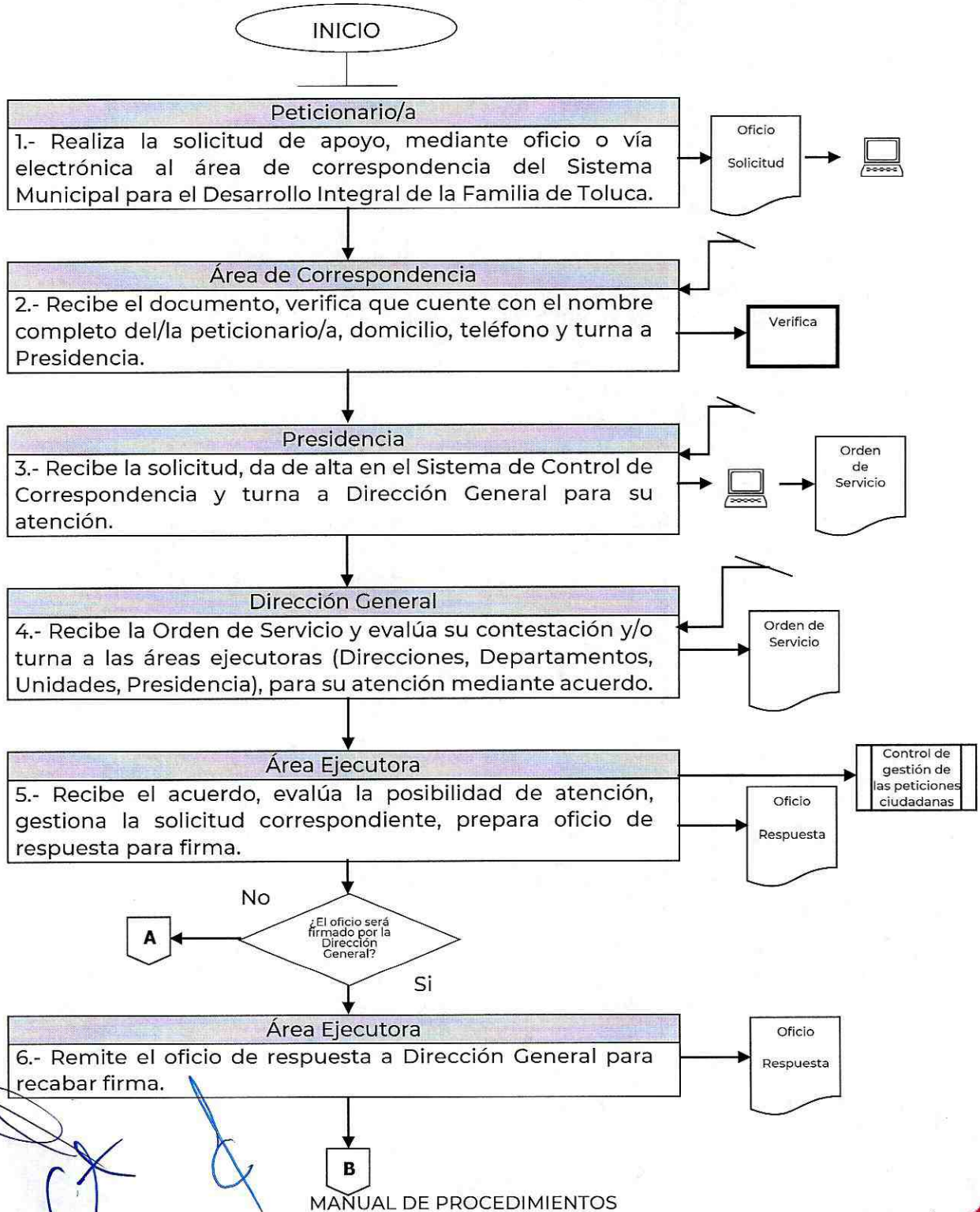
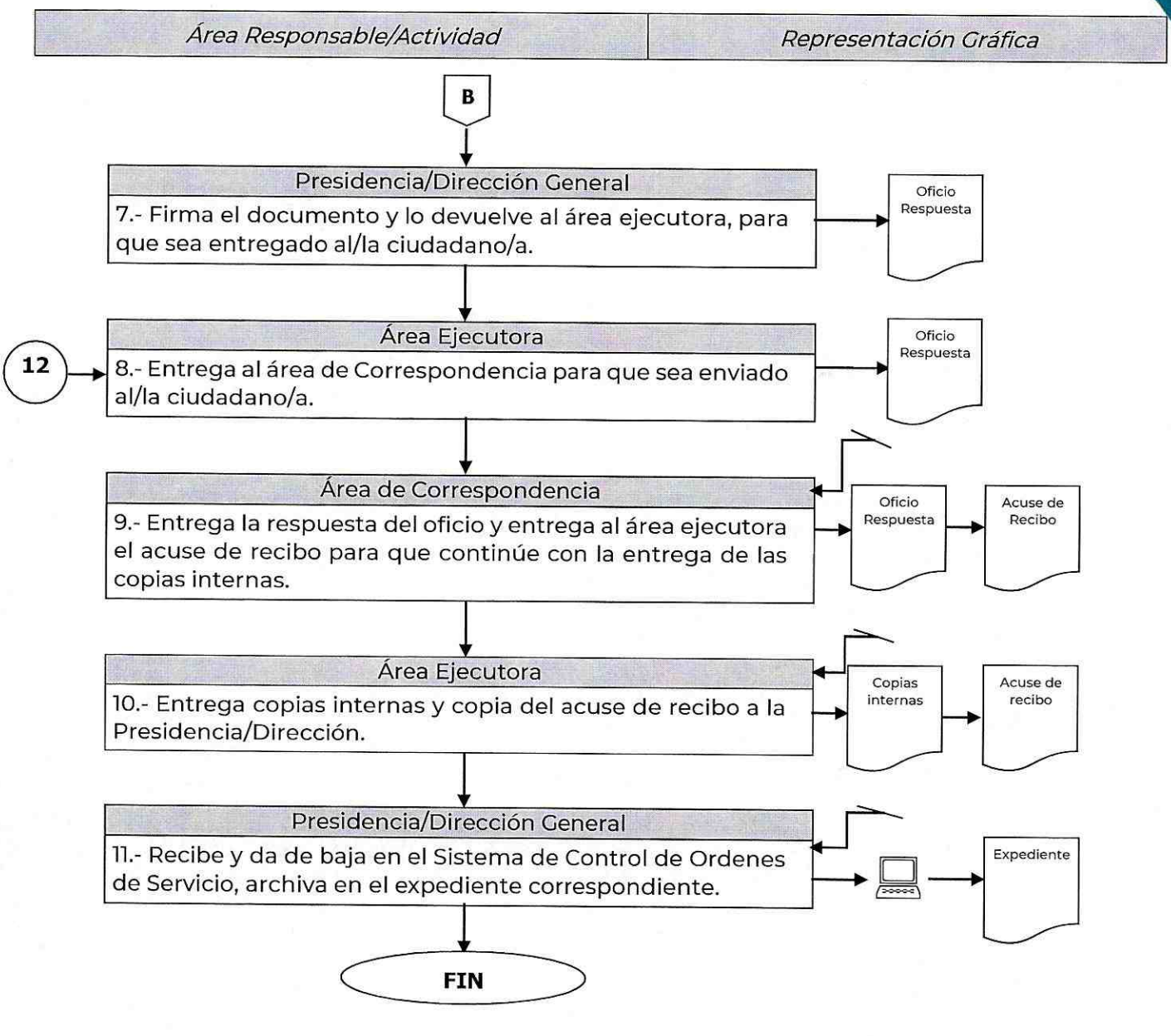


Diagrama de Flujo



V. SECRETARÍA TÉCNICA

Nombre del Procedimiento:	*Control de agenda de Presidencia*

Objetivo:	Administrar la agenda oficial del/la Titular de Presidencia; con el propósito de evitar confusiones y duplicidades en el registro de los eventos y actividades a los cuales es convocada/o, garantizando el cumplimiento de los mismos en tiempo y forma.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las solicitudes de representación, enviadas por el/la Presidente/a Municipal de Toluca, serán atendidas por el/la Titular de Presidencia del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.
- Es responsabilidad de la Secretaría Técnica organizar y controlar las visitas, giras y eventos oficiales de Presidencia, mediante la implementación y operación de un sistema de registro y control.
- Toda solicitud de gira y/o evento deberá ser, invariablemente de forma escrita para poder dar respuesta al/la peticionario/a, debiendo ser enviada por lo menos 5 días hábiles antes de la fecha del evento. Esto aplica tanto para eventos internos como externos.
- Es responsabilidad de la Secretaría Técnica someter a autorización del/la Titular de Presidencia aquellas giras y eventos que serán atendidos o bien canalizados a las áreas correspondientes de este Sistema.
- Es responsabilidad de la Secretaría Técnica confirmar la solicitud de asistencia del/la Titular de Presidencia del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca a la gira y/o evento; en su caso indicará al/la peticionario/a lugar, fecha y hora.
- Es responsabilidad de la Secretaría Técnica revisar la carpeta del evento, la cual será requisitada por el área correspondiente para atender los requerimientos propios de los eventos tanto de carácter interno como externo.
- Cuando la atención de gira o evento es turnada a las áreas internas del Sistema, su Titular deberá girar una Tarjeta Informativa en la cual indica que fue atendido el evento y la información relevante del mismo.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

1. Control de agenda de Presidencia

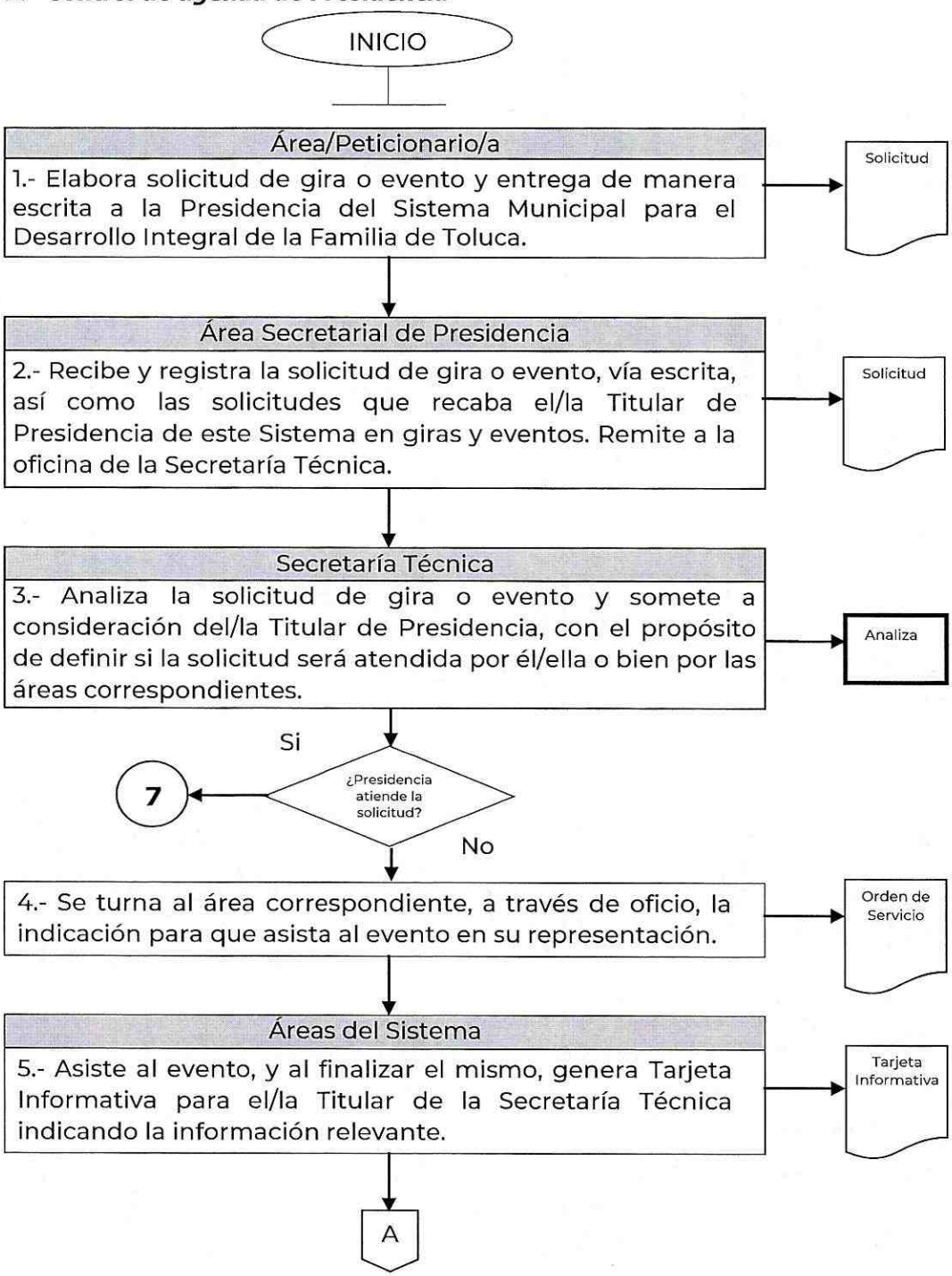
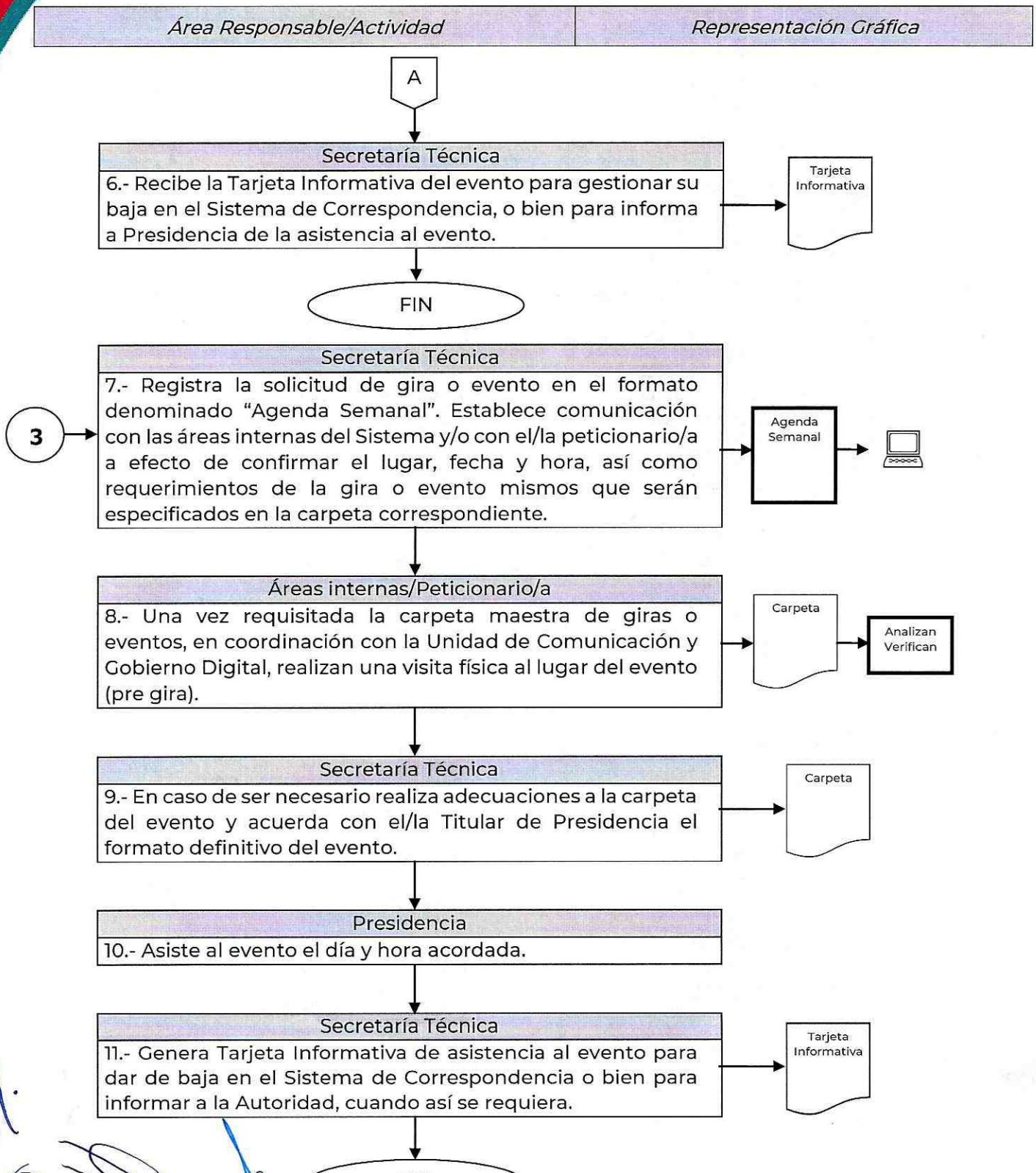


Diagrama de Flujo



VI. SECRETARÍA PARTICULAR

Nombre del Procedimiento:	*Control de agenda de Dirección General*

Objetivo:	Administrar la agenda oficial del/la Titular de Dirección General; con el propósito de evitar confusiones y duplicidades en el registro de los eventos y actividades a los cuales es convocada/o, garantizando el cumplimiento de los mismos en tiempo y forma a efecto de garantizar el buen funcionamiento de la Institución.

POLÍTICAS APLICABLES

- La representación atendida por el/la Titular de Dirección General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, será consensada con la Presidencia del Sistema.

- Es responsabilidad de la Secretaría Particular organizar y controlar las visitas, giras y eventos oficiales de Dirección General, mediante la implementación y operación de un sistema de registro y control.

- Cuando por ley así se requiera, es responsabilidad de la Secretaría Particular considerar y garantizar la presencia de el/la Titular de Dirección General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca en las Reuniones, Comités y actividades a efecto de garantizar el buen funcionamiento de la Institución.

- Toda solicitud de gira y/o evento deberá ser, invariablemente de forma escrita para poder dar respuesta al/la peticionario/a, debiendo ser enviada por lo menos 5 días hábiles antes de la fecha del evento. Esto aplica tanto para eventos internos como externos.

- Es responsabilidad de la Secretaría Particular someter a autorización del/la Titular de Dirección General aquellas actividades que serán atendidos o bien canalizados a las áreas correspondientes de este Sistema.

- Es responsabilidad de la Secretaría Particular confirmar la solicitud de asistencia del/la Titular de Dirección General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca a las actividades;

- Es responsabilidad de la Secretaría Particular revisar la carpeta del evento, la cual será requisitada por el área correspondiente para atender los requerimientos propios de los eventos tanto de carácter interno como externo.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

2. Control de agenda de Dirección General

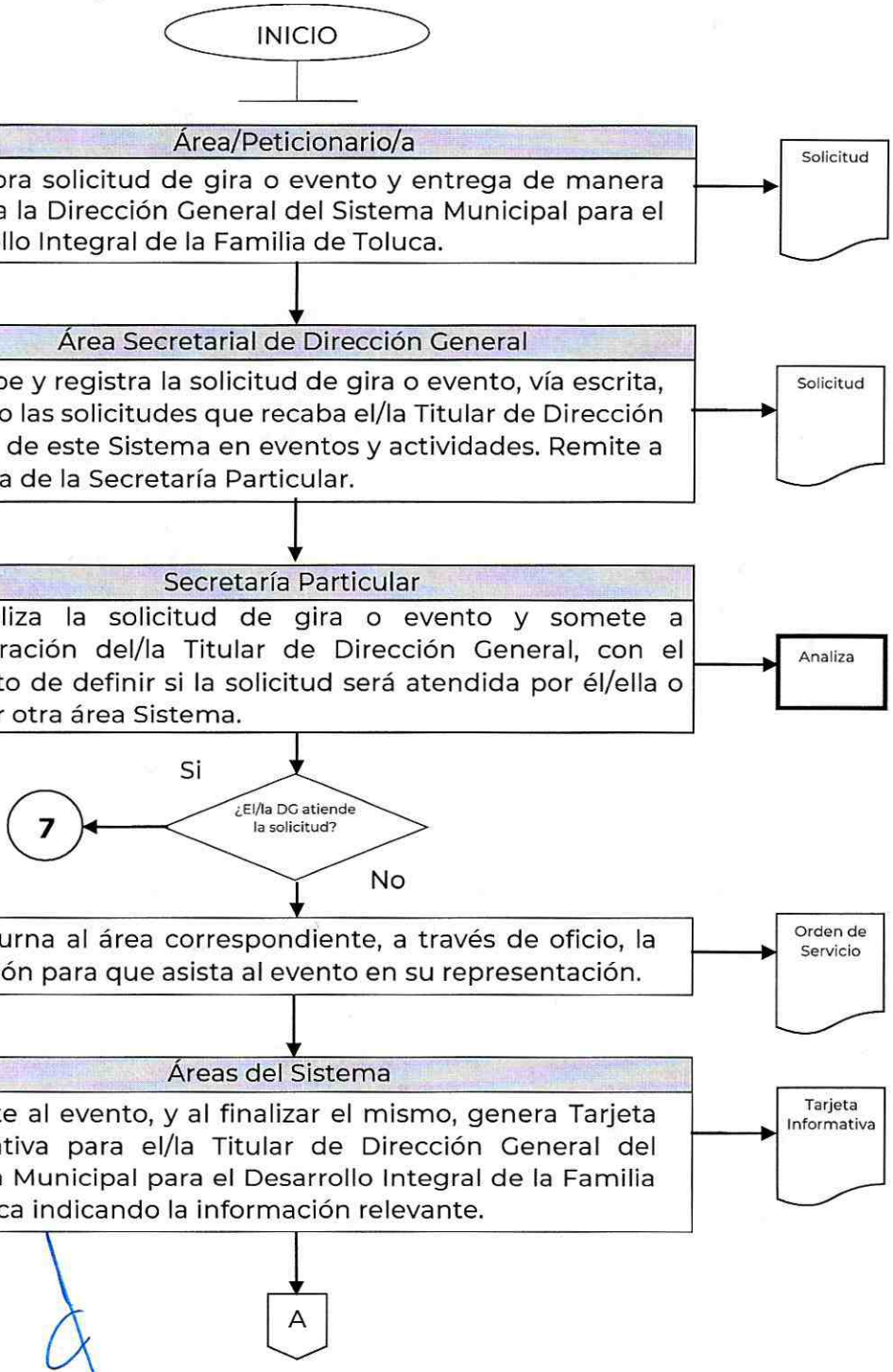
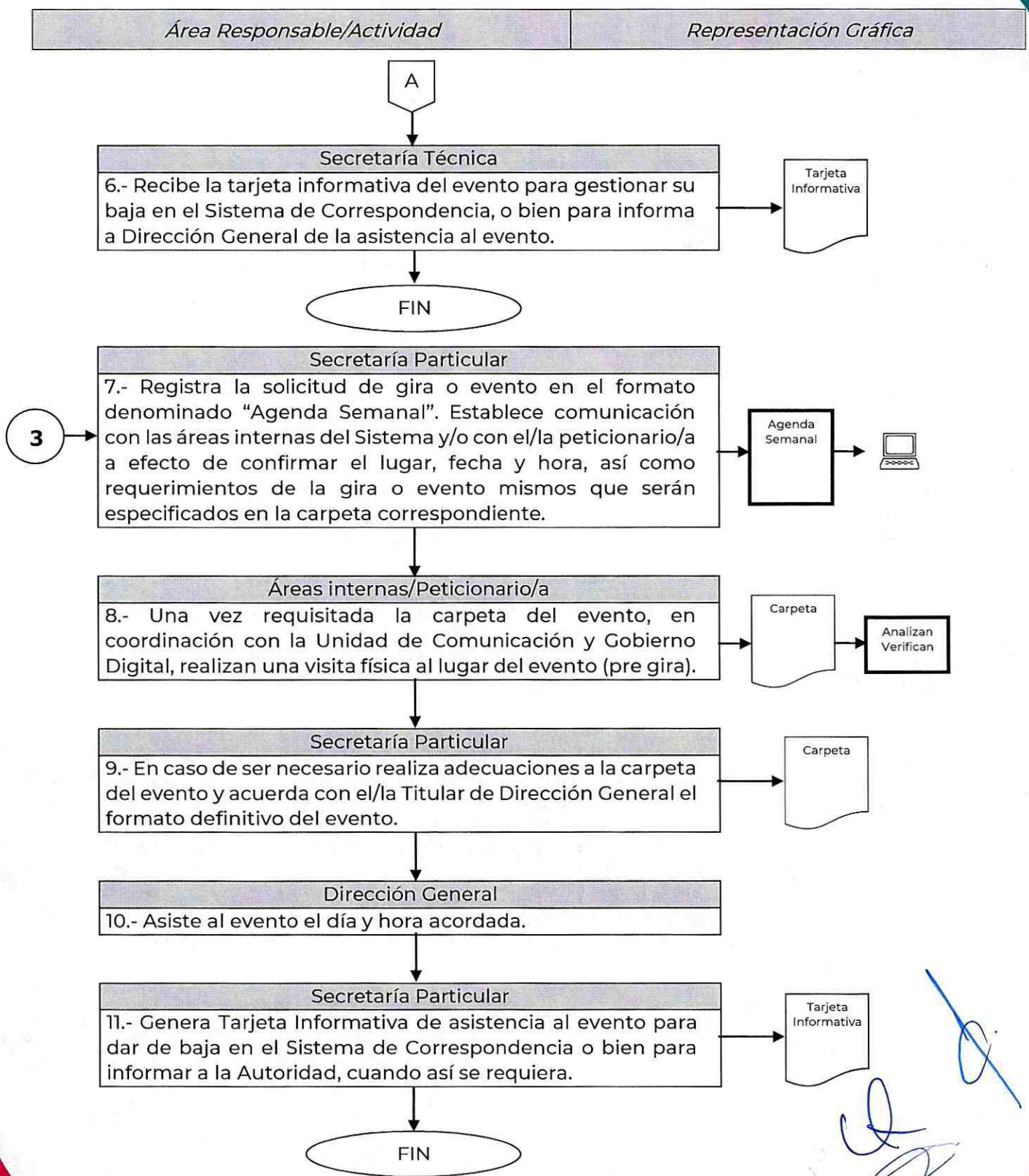


Diagrama de Flujo



VII. PROCURADURÍA MUNICIPAL DE PROTECCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

Nombre del Procedimiento:	Recepción de reportes sobre probable vulneración y/o restricción de derechos

Objetivo:	Salvaguardar el bienestar integral, así como ejercer la representación en suplencia o coadyuvante en niñas, niños y adolescentes del municipio de Toluca que se encuentren en procedimientos judiciales o administrativos.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes otorgará asesoría jurídica, así como representación coadyuvante y en su caso en suplencia a niñas, niños y adolescentes del Municipio de Toluca, involucrados en procedimientos judiciales y/o administrativos.

- La/él Titular de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes, fungirá como conciliadora/or y mediadora/or en casos de conflicto familiar, cuando los derechos de niñas, niños y adolescentes hayan sido restringidos o vulnerados, en términos de la normatividad jurídica aplicable. La conciliación mencionada no procederá en casos de violencia.

- En el ámbito de su respectiva competencia la/él Titular de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes, promoverá campañas para prevenir la violencia familiar en coordinación con instituciones públicas y privadas, organismos de la sociedad civil y no gubernamentales.

- Es responsabilidad de la/él Titular de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes y del Equipo Multidisciplinario de Casos, verificar el abandono de niñas, niños o adolescentes del cual tengan conocimiento y habiéndose acreditado se presentara la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público, a efecto de que se instrumente un acta pormenorizada en la que se hagan constar las circunstancias con las que se acredite el abandono; además de coadyuvar con el Ministerio Público a efecto de incorporar a la niña, niño y adolescente con algún familiar y en última instancia a una institución pública o privada para su resguardo, en tanto culmina la investigación para localizar a los responsables de dicho abandono, debiendo, en todo caso, el Ministerio Público quien iniciará los trámites judiciales correspondientes.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

1. Detección o Recepción de Casos de Restricción y/o Vulneración de Derechos

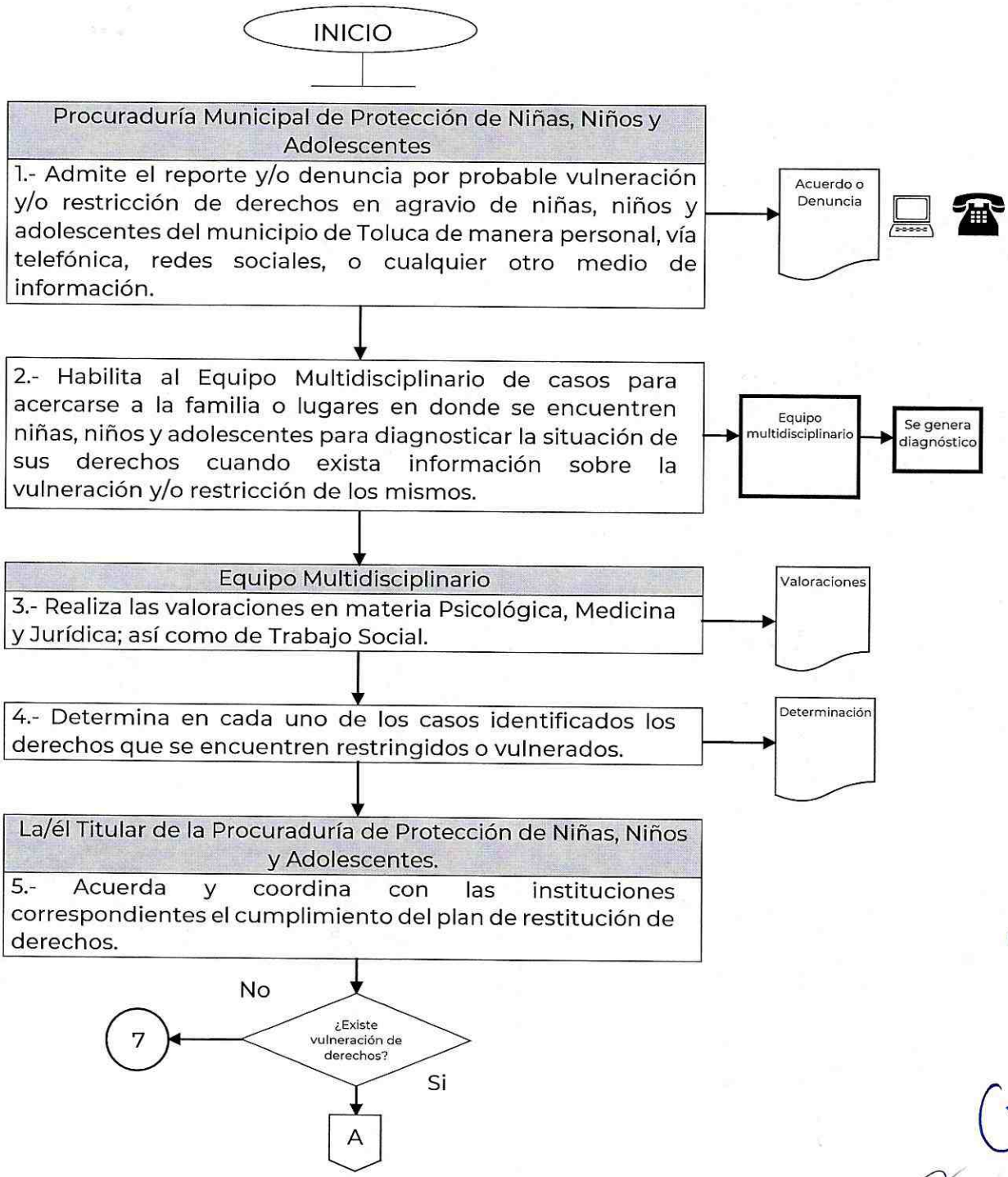
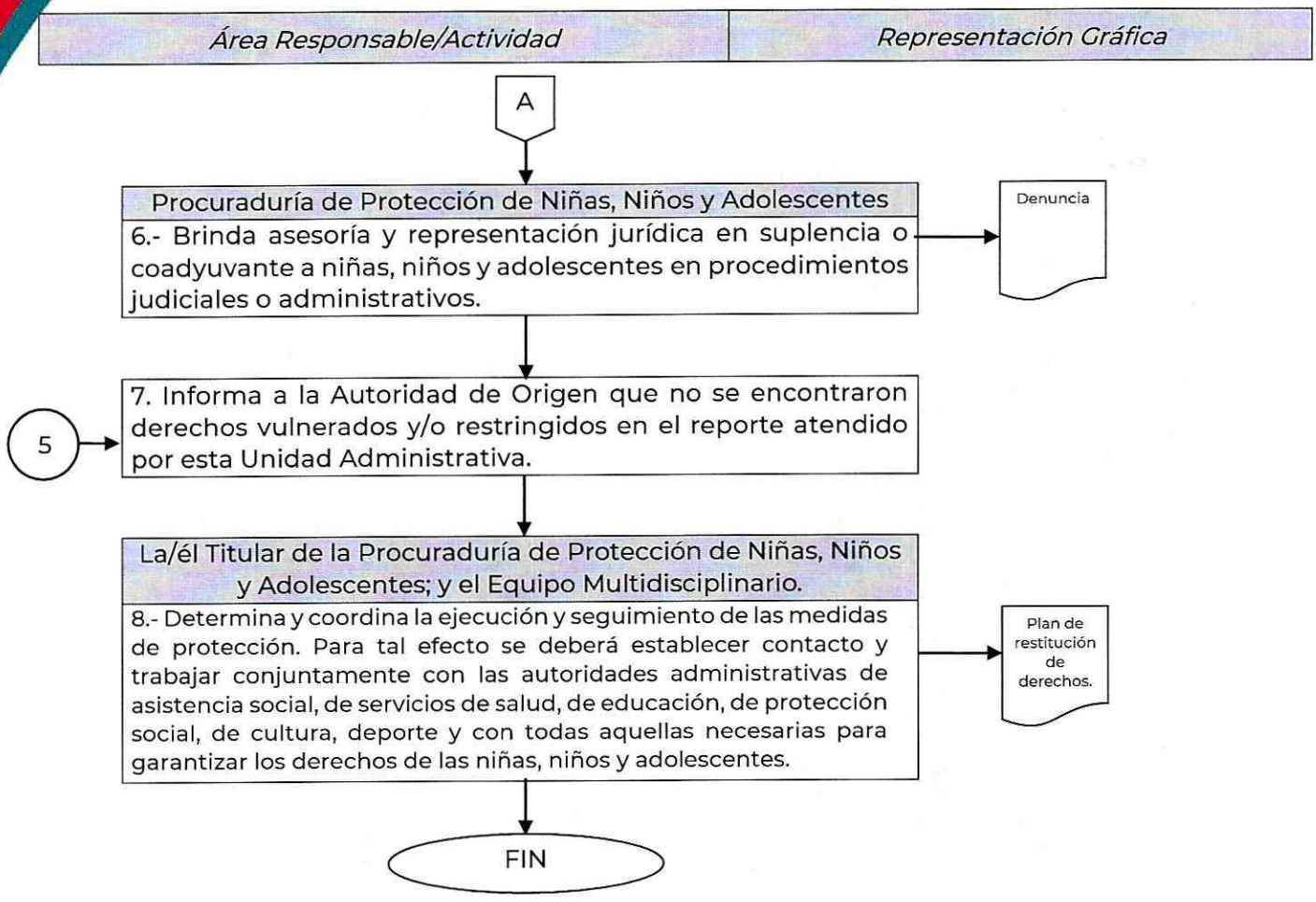


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas

Objetivo:	Recibir y atender las peticiones ciudadanas, cuando se trate de aspectos inherentes a las funciones de esta Unidad Administrativa.

POLÍTICAS APLICABLES

- Toda petición ciudadana deberá ser presentada mediante oficio dirigida/do a la/él Presidenta/te del Sistema o a la/al Directora/or General, haciendo de conocimiento las circunstancias que motiven al mismo; tratándose de reporte y/o denuncia que refiera la probable vulneración y/o restricción de derechos de niñas, niños y adolescentes, podrán interponerse de manera personal, vía electrónica o telefónica, esta última a través de las líneas de emergencia 089 y 911.

- La/él Titular de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, a través del personal adscrito, canalizará a la/él peticionaria/rio al programa operativo que mejor convenga a sus necesidades, por ello, es indispensable hacer de su conocimiento las acciones que contemplan cada uno de los programas inherentes al área.

- La/él Titular de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes, evaluará la posibilidad de atender la petición y en efecto elaborará la respuesta correspondiente, de acuerdo a la naturaleza del asunto, recabará la firma de autorización de la/él Presidenta/te o en su caso la/él Directora/or General del SMDIF Toluca y en efecto verificará que esta sea entregada por personal adscrito al área de correspondencia.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

2. Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas

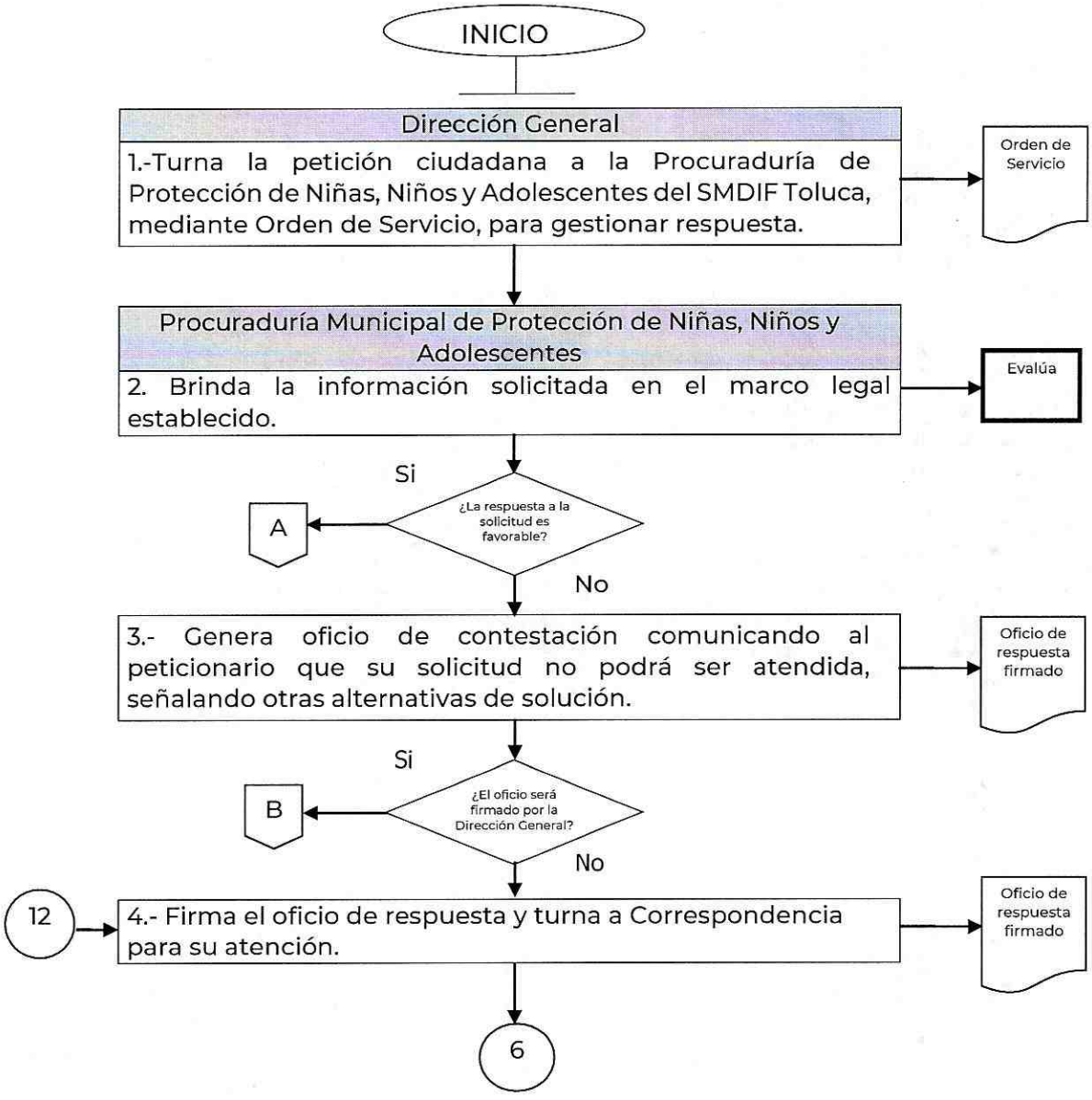


Diagrama de Flujo

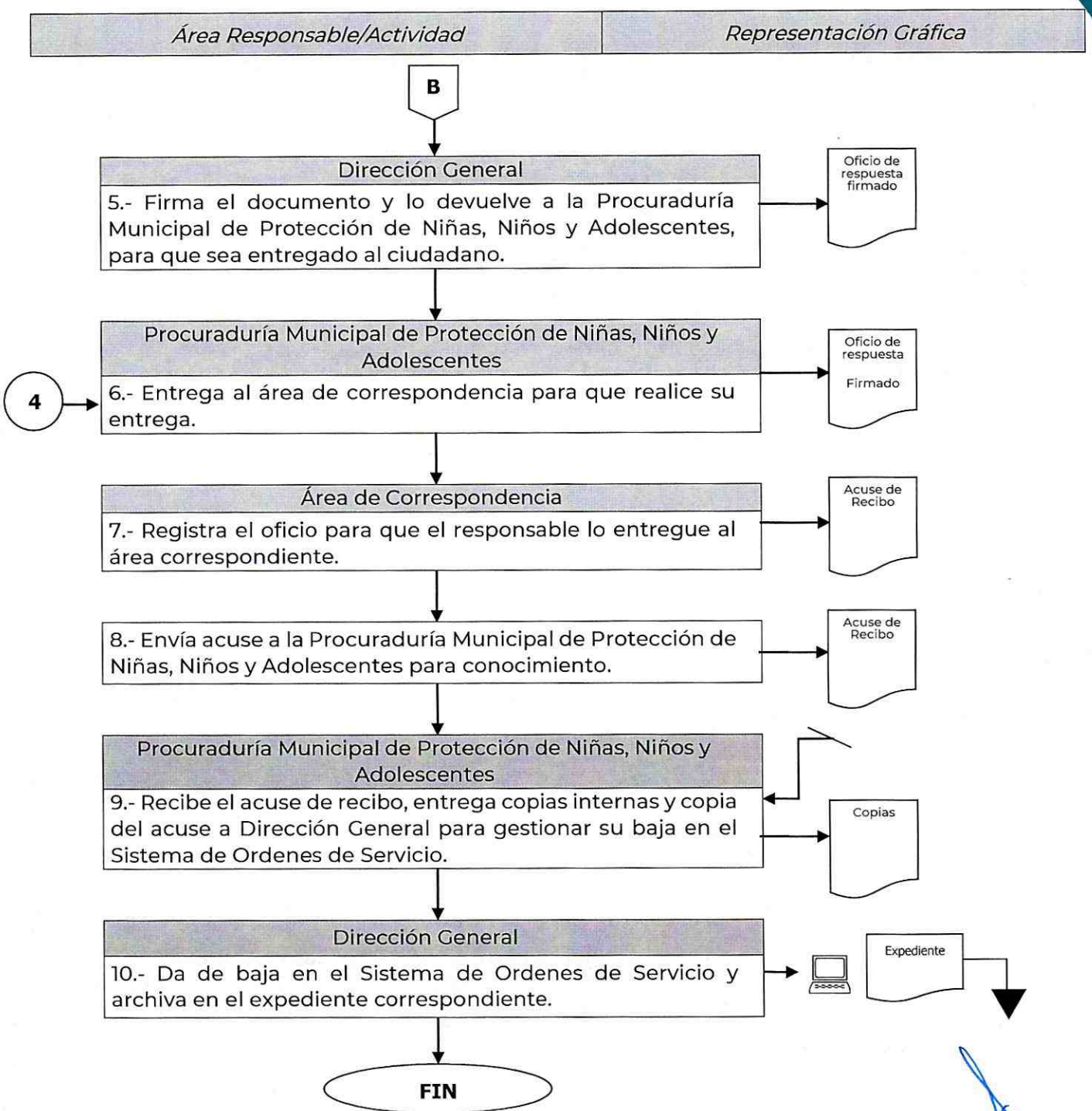
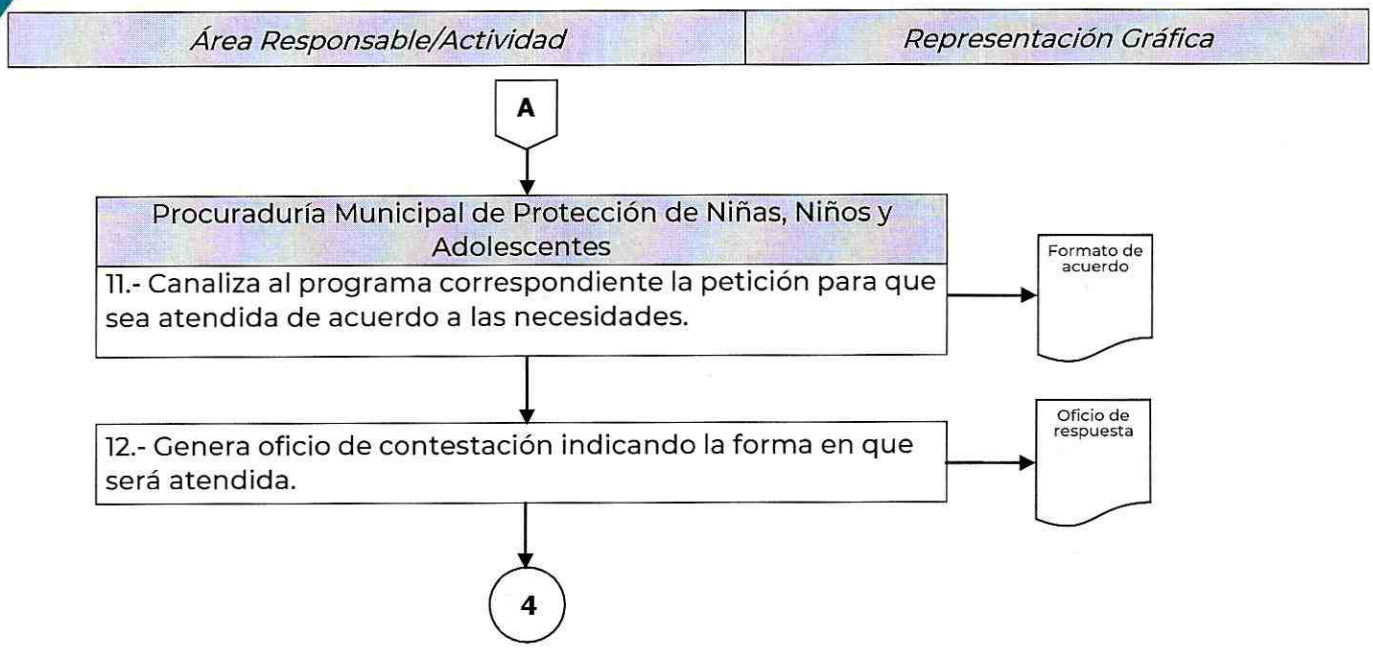


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	Supervisión de unidades operativas

Objetivo:	Garantizar el buen funcionamiento de los programas y actividades que opera la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del SMDIF Toluca, a través de la realización de supervisiones a personal operativo, con la finalidad de atender de manera oportuna cualquier inconveniente que pudiera presentarse en la prestación del servicio.

POLÍTICAS APLICABLES

- La/él Titular de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes detectará, atenderá y dará seguimiento oportuno a cualquier problemática que se presente en la operatividad de los programas correspondientes a su unidad administrativa.
- La/él Titular de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes realizará verificaciones programadas y no programadas a todo el personal que opera los programas inherentes a su Departamento.
- El personal operativo resguardará adecuadamente los registros correspondientes a las actividades realizadas, así como presentarlos en el momento que sean requeridos por la/él Titular del área durante las supervisiones.
- Las unidades y el personal operativo informarán el seguimiento dado a las observaciones emitidas en la supervisión en los formatos establecidos por la/él Titular de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes.
- El personal adscrito a esta unidad administrativa, en atención a los tiempos del escrito, solventará las observaciones con motivo de la supervisión.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

3. Supervisión de unidades operativas

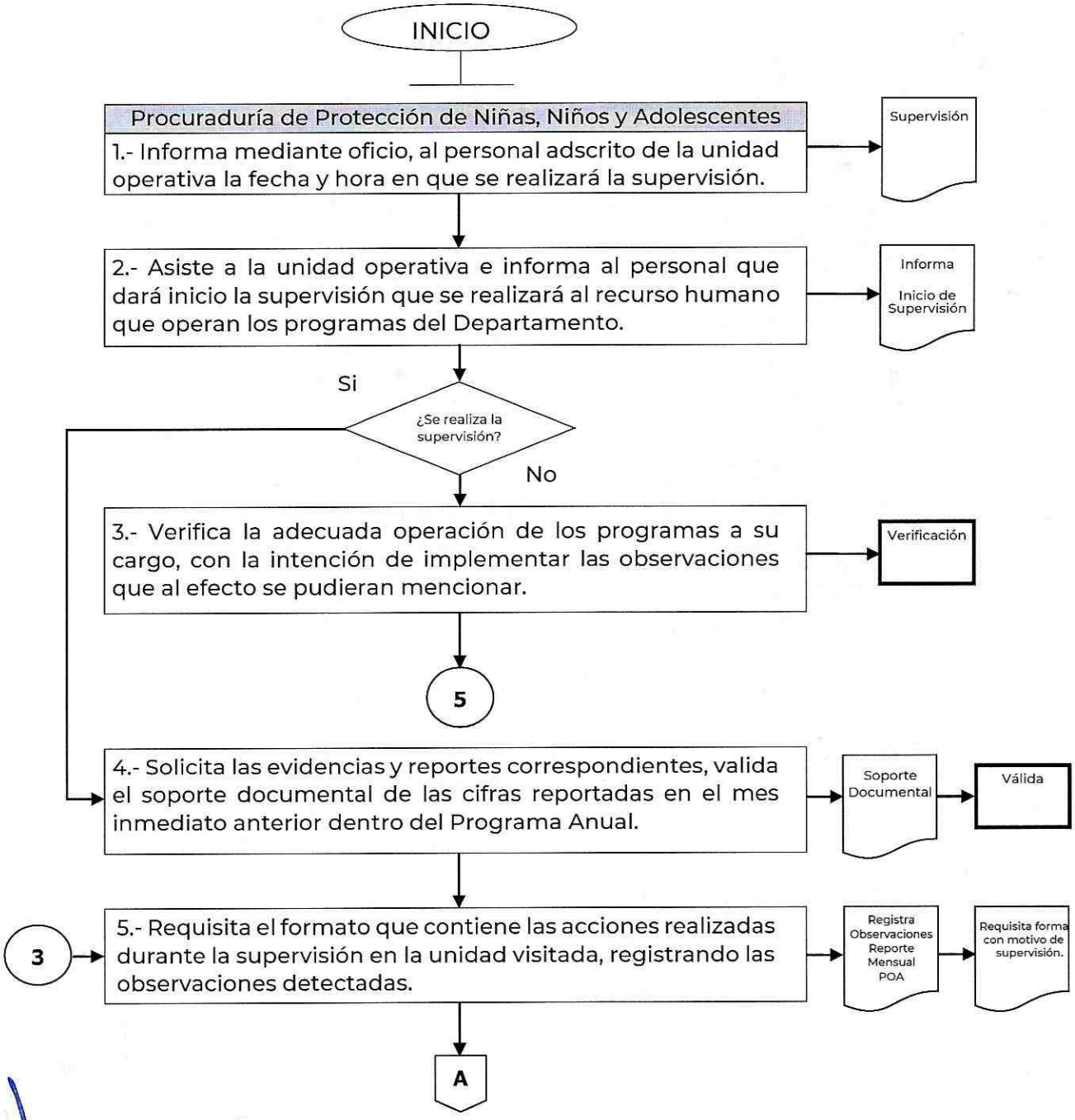
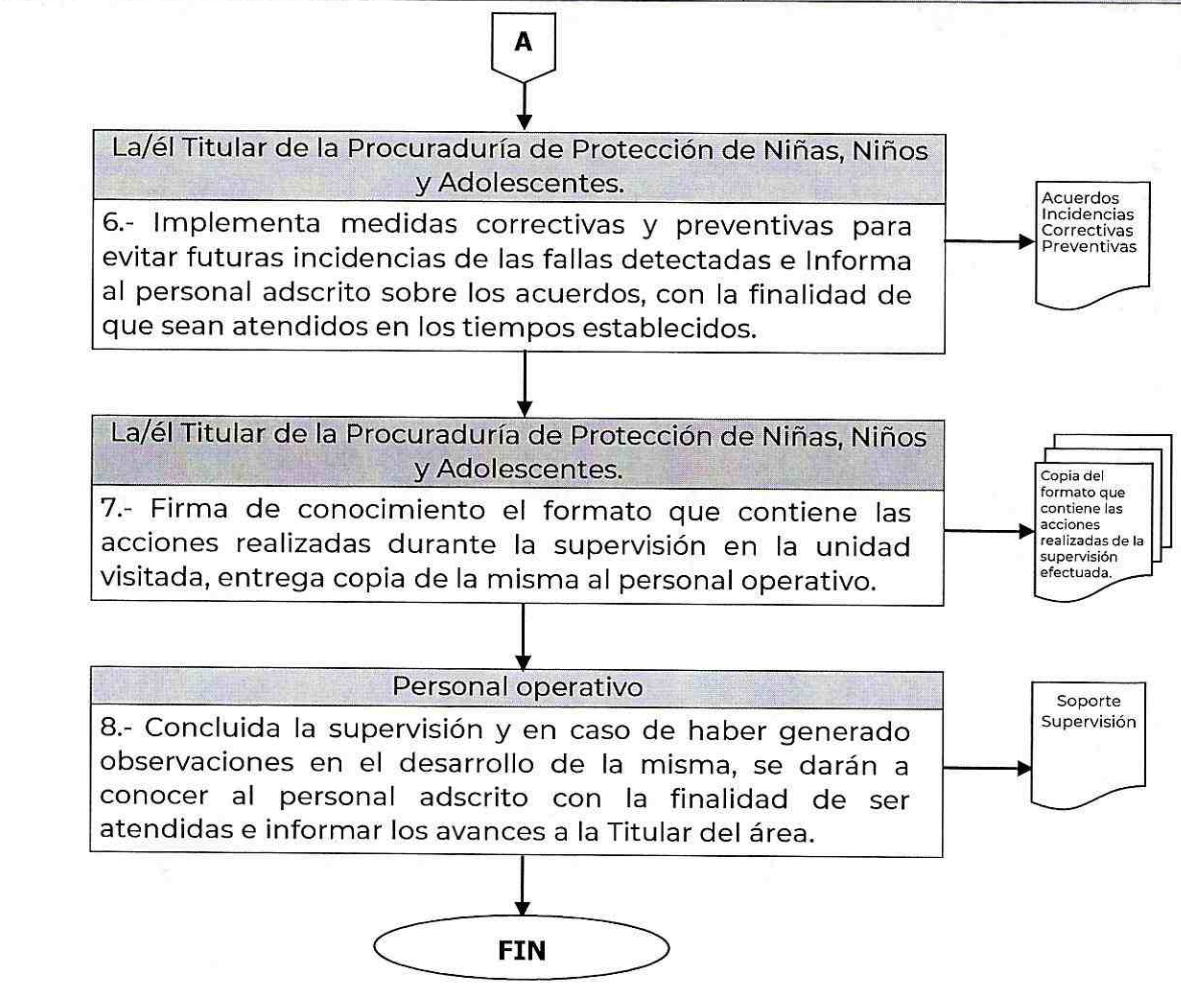


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*



Nombre del Procedimiento:	Capacitación y formación del personal del Departamento

Objetivo:	Brindar capacitación continua al personal operativo adscrito a la Procuraduría de Protección, lo cual permitirá brindar una atención oportuna a la ciudadanía, que permita el alcance de los objetivos.

POLÍTICAS APLICABLES

- La/él Titular de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes, detectará oportunamente las áreas de capacitación del personal a su cargo, que permitan fortalecer y brindar herramientas necesarias para la eficaz implementación de sus funciones.

- El personal adscrito al área asistirá en tiempo y forma al curso o capacitación de su interés, mismo que es instrumentado por alguna Institución con objetivos similares para mejorar la operatividad de los programas de esta unidad administrativa.

- La persona asignada para tomar la capacitación de manera directa, hará de conocimiento al resto de sus compañeros, los conocimientos adquiridos durante el curso.

- La/él Titular de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes, evaluará las aportaciones de las acciones de capacitación recibidas para confirmar el mejoramiento en el desempeño del trabajo de su personal.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

4. Capacitación y formación del personal del Departamento

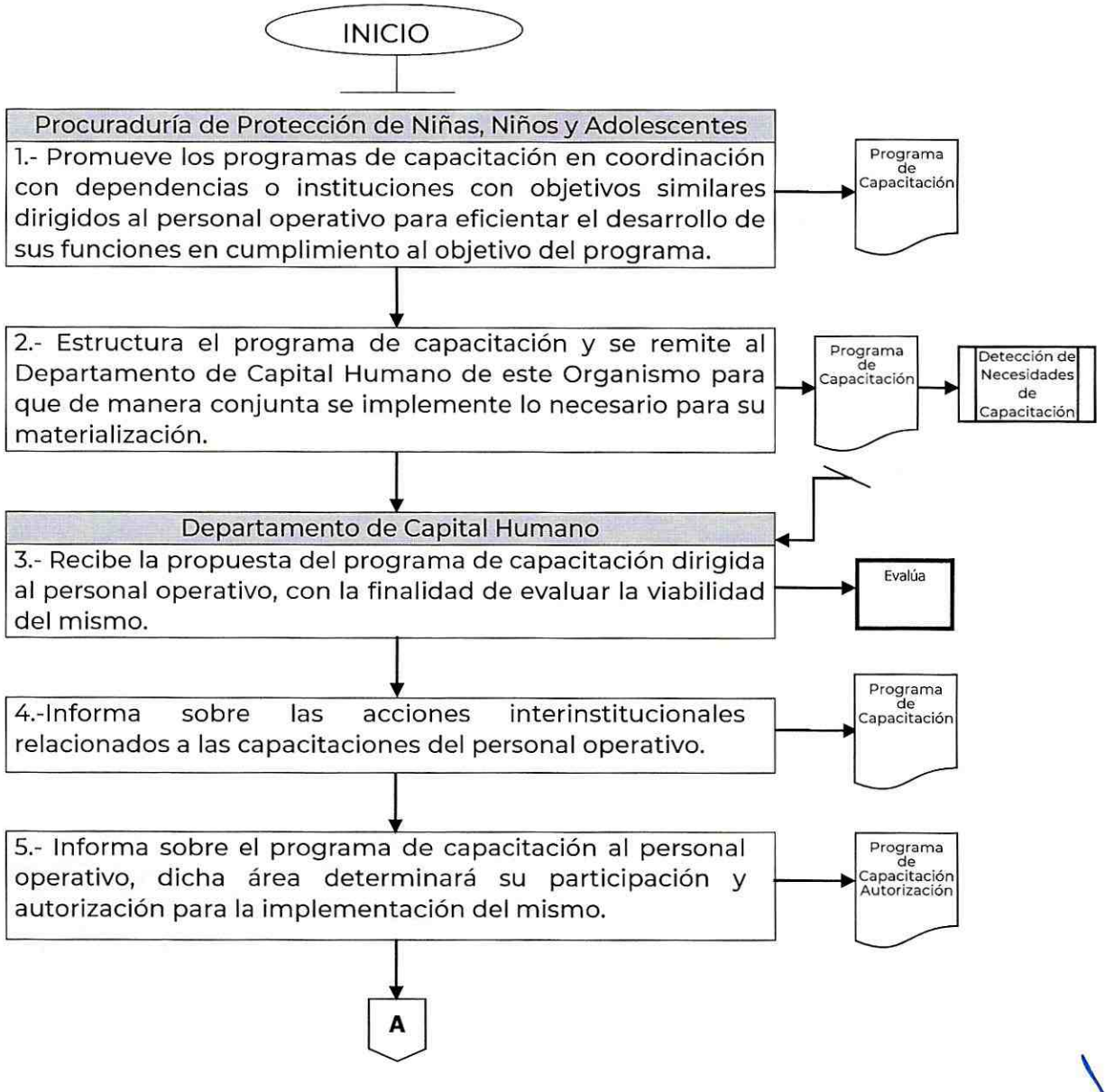
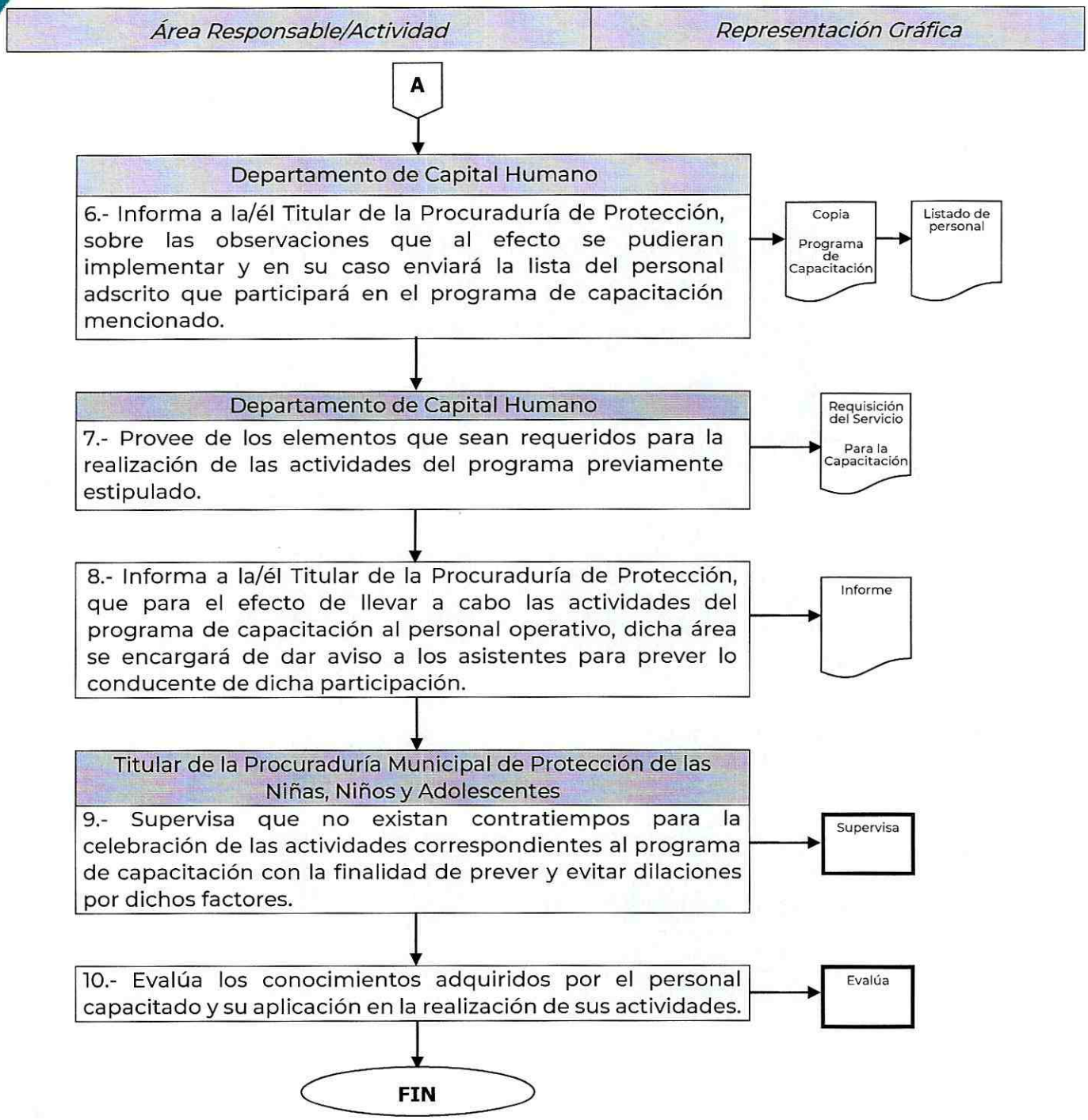


Diagrama de Flujo



VIII. UNIDAD DE INFORMACIÓN, PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y EVALUACIÓN

Nombre del Procedimiento:	*Solicitud de información*

Objetivo:	Satisfacer los requerimientos de información (relacionados con la operación de los programas y sus resultados) que realice cualquier entidad externa al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- Se atenderán las solicitudes de información de manera escrita, donde se especifique claramente lo requerido y la fecha de entrega, (preferentemente se deberá anexar un formato y su instructivo de llenado).

- Las áreas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca deberán facilitar la información requerida por la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación con la finalidad de dar respuesta oportuna al requerimiento de información correspondiente.

- Las áreas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, deberán enviar la información solicitada en tiempo y forma de acuerdo a los tiempos establecidos por la entidad externa, es decir, deberá cumplir con lo requerido y su entrega deberá ser en el formato en el que fue solicitado, si es en medio electrónico deberá enviarse desde un correo oficial y si es por escrito, debidamente validado y firmado por el/la Titular del área.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

1. Solicitud de información

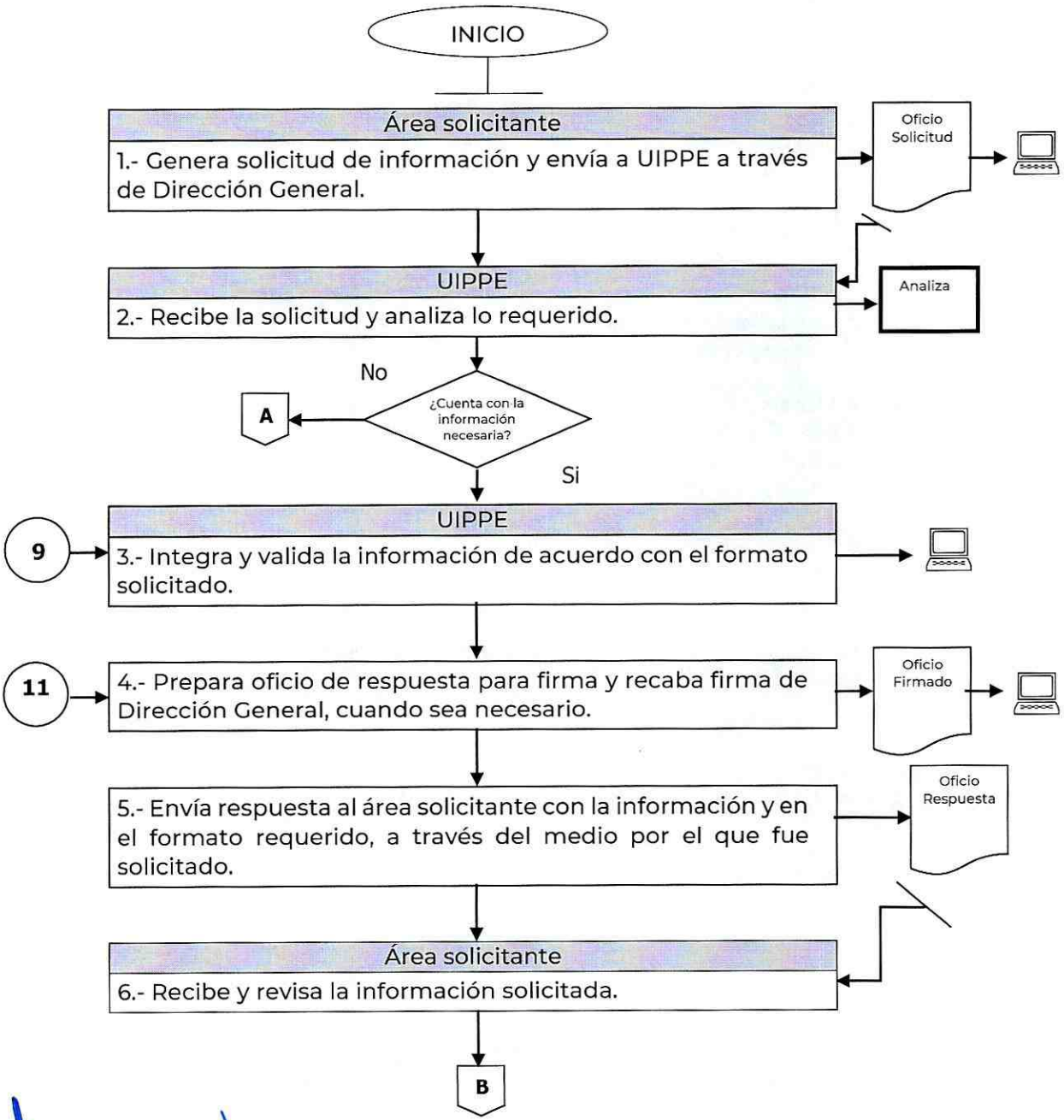
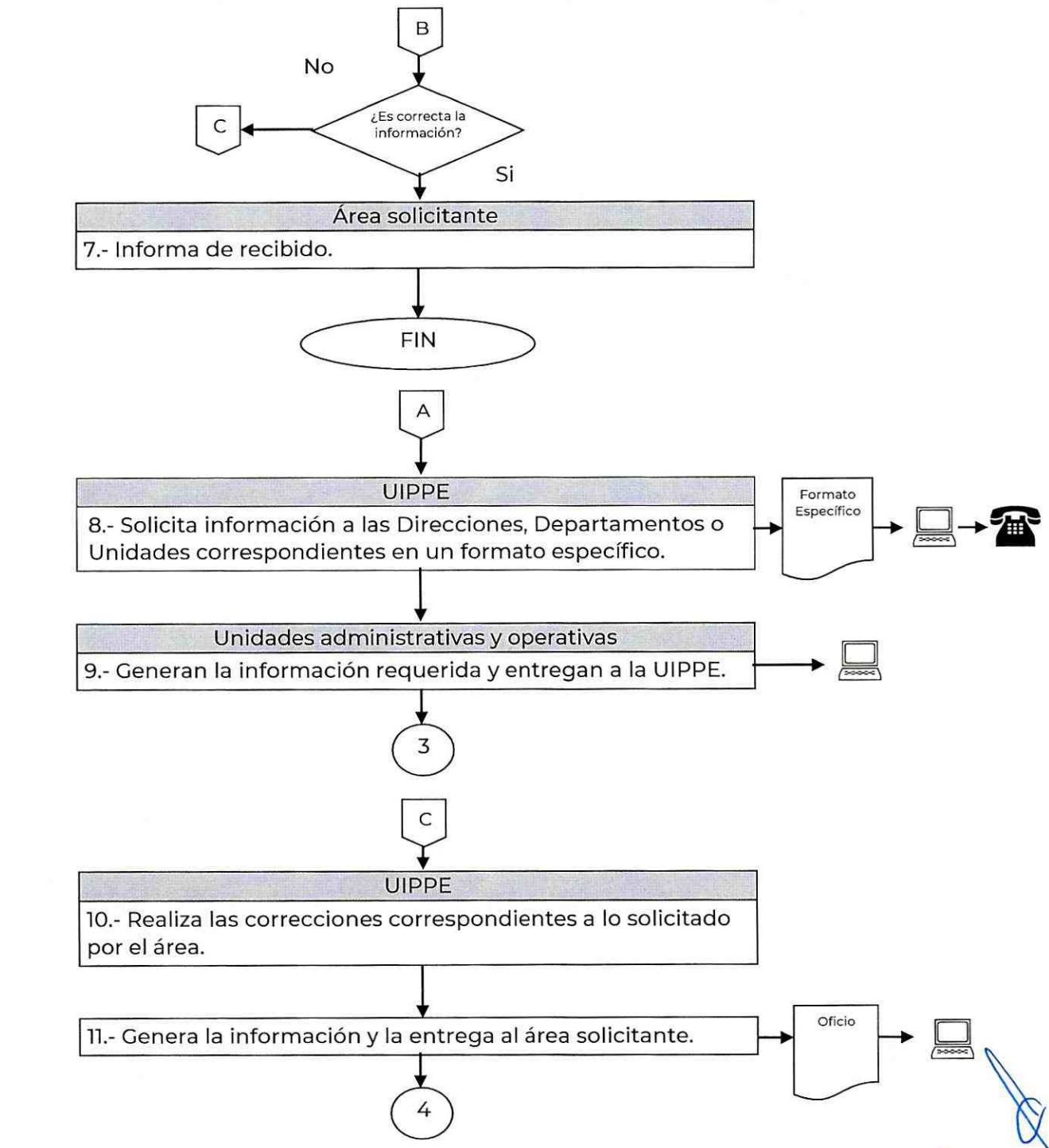


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*



Nombre del Procedimiento:	*Creación y actualización de los manuales de organización y procedimientos*

Objetivo:	Coordinar la integración y actualización de los manuales de organización y procedimientos, con la finalidad de ordenar y documentar tanto la estructura organizacional, como los procedimientos de los programas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, cumpliendo con los requerimientos establecidos.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE) coordinar la integración de los manuales de organización y procedimientos correspondientes al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

- Es responsabilidad de los/las Titulares de las unidades, Direcciones y Departamentos informar a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación sobre los cambios o modificaciones que sufran sus áreas y afecten los procedimientos publicados.

- Es responsabilidad de los/las Titulares de las unidades, Direcciones y Departamentos, en colaboración con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación; revisar anualmente los manuales para verificar que sean congruentes con la operación, de lo contrario se deberán coordinar acciones para su actualización y publicación.

- Es responsabilidad de la Junta de Gobierno la revisión y autorización de los manuales para su publicación.

- Es responsabilidad de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación realizar la gestión para su publicación.

- En caso de que las áreas del Sistema no remitan la información correspondiente a los procedimientos que ejecutan o bien, las actualizaciones, se tomará como validada la versión inmediata anterior autorizada y publicada.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

2.- Creación y actualización de los manuales de organización y procedimientos

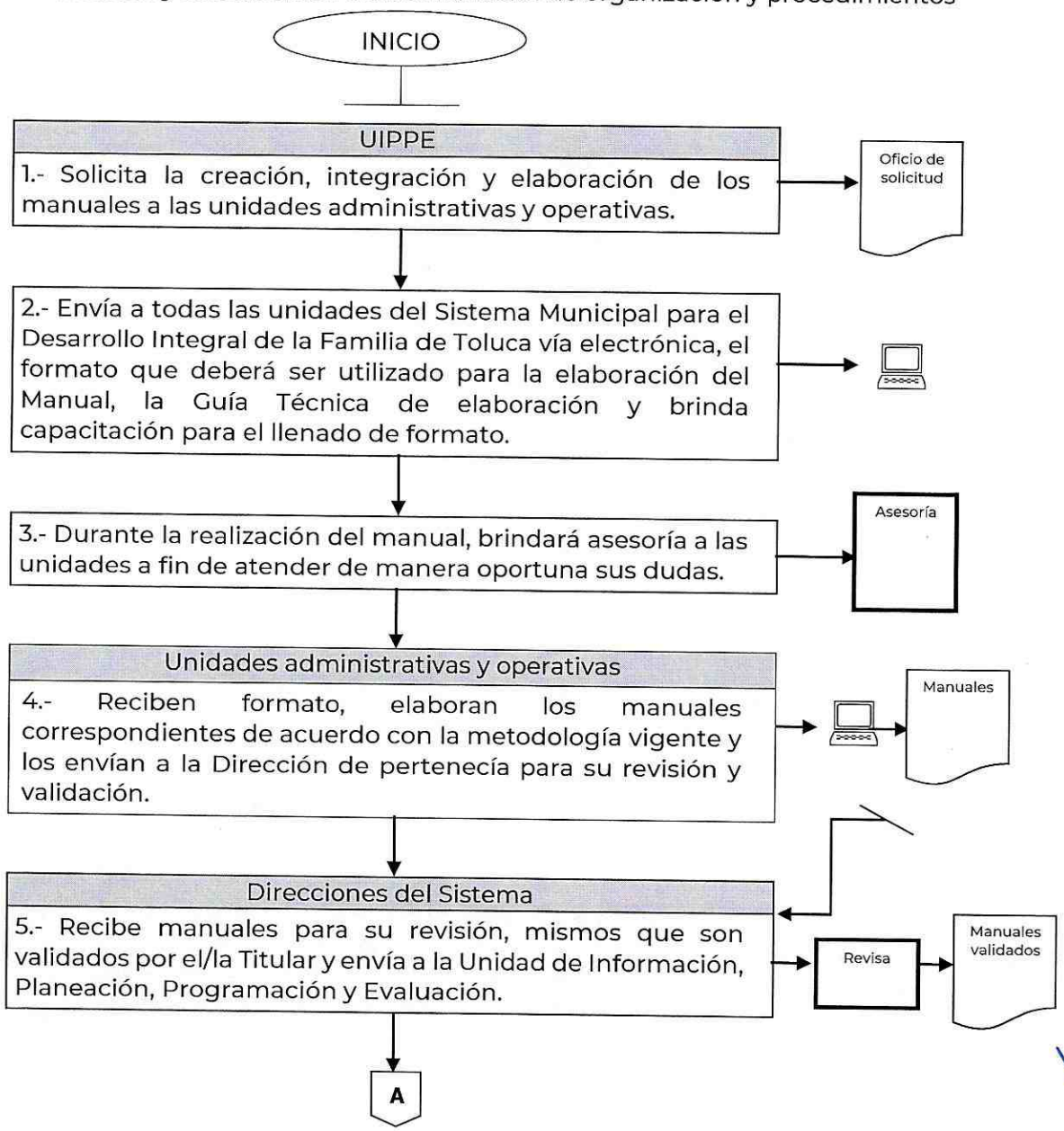


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

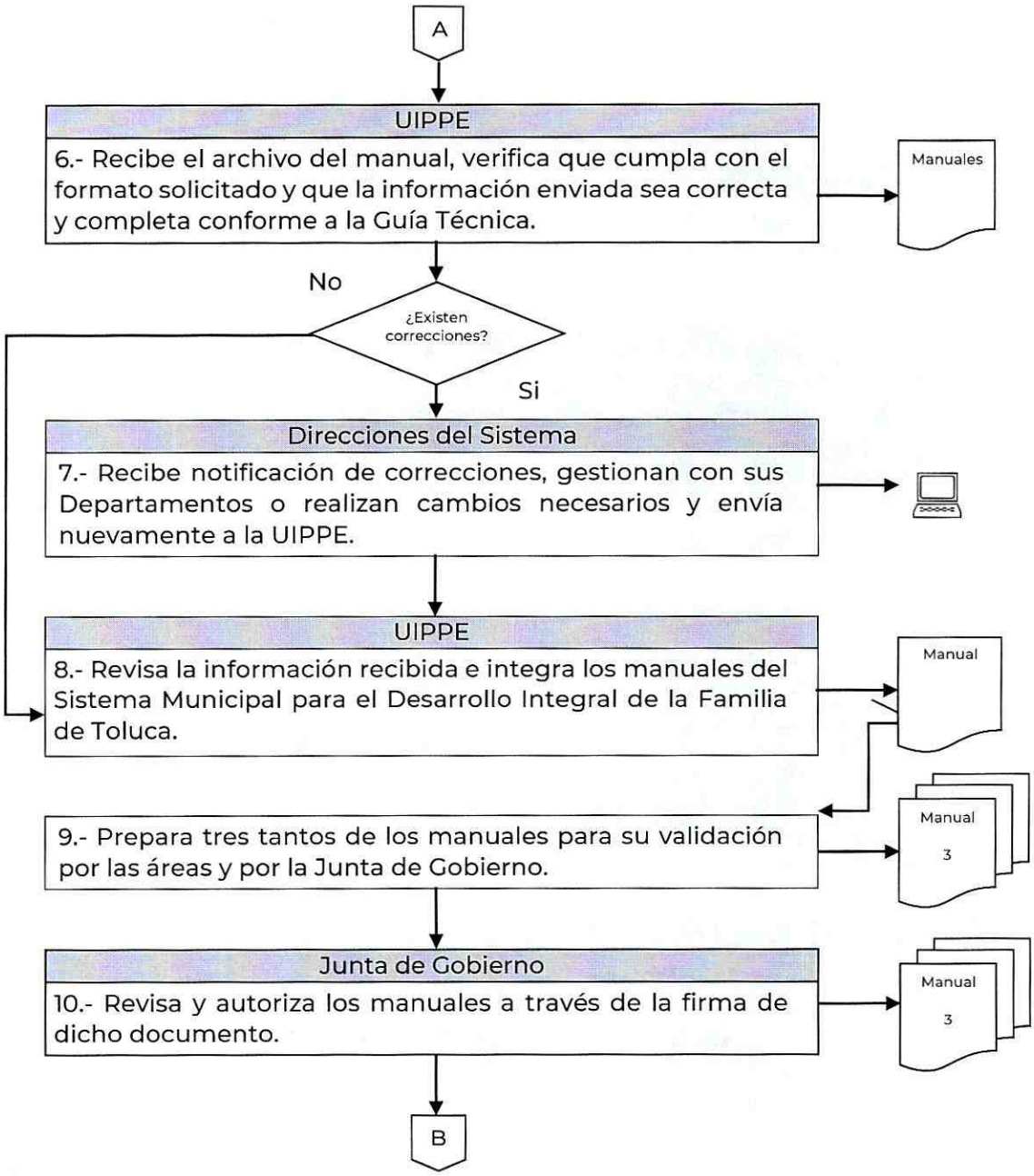
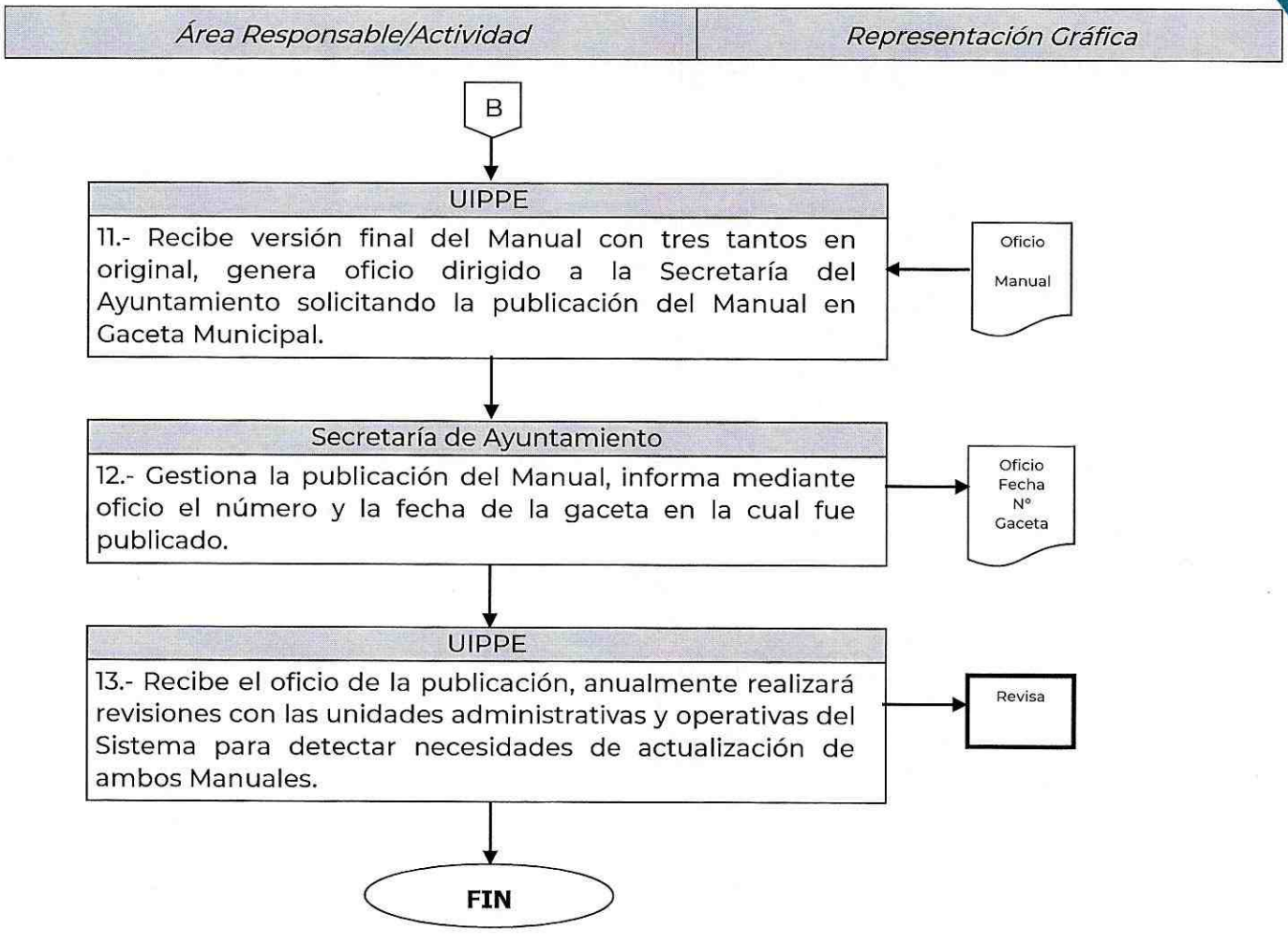


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Elaboración del Programa Anual*

Objetivo:	Coordinar la elaboración y evaluación del Programa Anual en colaboración con las diferentes áreas que integran el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, a fin de dar cumplimiento a los objetivos de los programas y proyectos que operan, así como al Plan de Desarrollo Municipal.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Unidad de Información, Planeación y Evaluación coordinar con las áreas administrativas y operativas del Sistema la integración del Programa Anual correspondiente a cada área.
- La Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación deberá brindar asesoría a las unidades administrativas y operativas que así lo requieran para la integración y seguimiento del Programa Anual.
- Es responsabilidad de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, en colaboración con los/las Titulares de las unidades, direcciones y Departamentos supervisar y evaluar el cumplimiento del Programa Anual.
- Es responsabilidad de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación integrar los reportes correspondientes al Programa Anual y su envío, en tiempo y forma, al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México (DIFEM), al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM).
- La entrega de los reportes mensuales a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación deberá ser vía correo electrónico (correo oficial) y de forma impresa debidamente validados por el/la Titular de las unidades operativas y administrativas del Organismo.
- La entrega del reporte mensual será de acuerdo con el calendario vigente establecido por la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación y autorizado por la Dirección del Sistema.
- La Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación es la única fuente de información oficial en lo que respecta al avance de metas establecidas en el Programa Anual.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

3.- Elaboración del Programa Anual

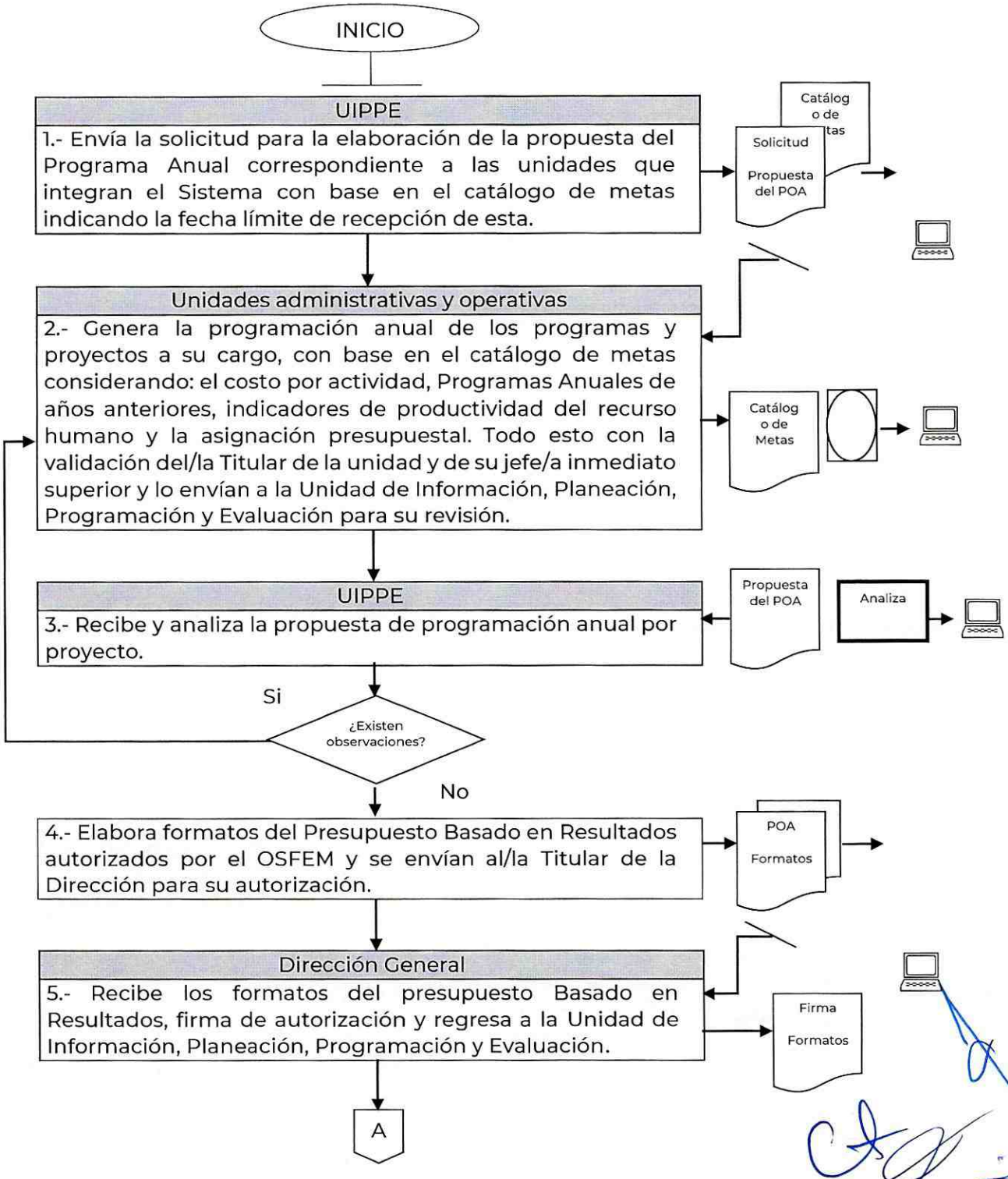


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*
A	
UIPPE 6.- Recibe de la Dirección los formatos autorizados y envía a las autoridades externas correspondientes.	POA Formatos Presupuesto Firmados
7.- Genera formatos del reporte mensual por Dirección, así como el calendario de entrega y los envía de manera digital e impresa debidamente validado a las unidades administrativas y operativas del Sistema.	POA Formatos Presupuesto Firmados
Unidades administrativas y operativas 8.- Recibe formatos para generar reporte mensual y lo remiten a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación de acuerdo con el calendario vigente.	Reporte Mensual
UIPPE 9.- Recibe el reporte mensual validado por el/la Titular de Departamento e integra el reporte mensual global, el cual envía a las autoridades externas correspondientes dentro de los plazos establecidos.	POA Reporte Mensual Global
Autoridades externas 10.- Reciben reporte mensual global y realizan la revisión correspondiente.	Revisión
No → ¿Existen correcciones? → B	
Si	
UIPPE 11.- Realiza correcciones correspondientes.	
10	

Diagrama de Flujo

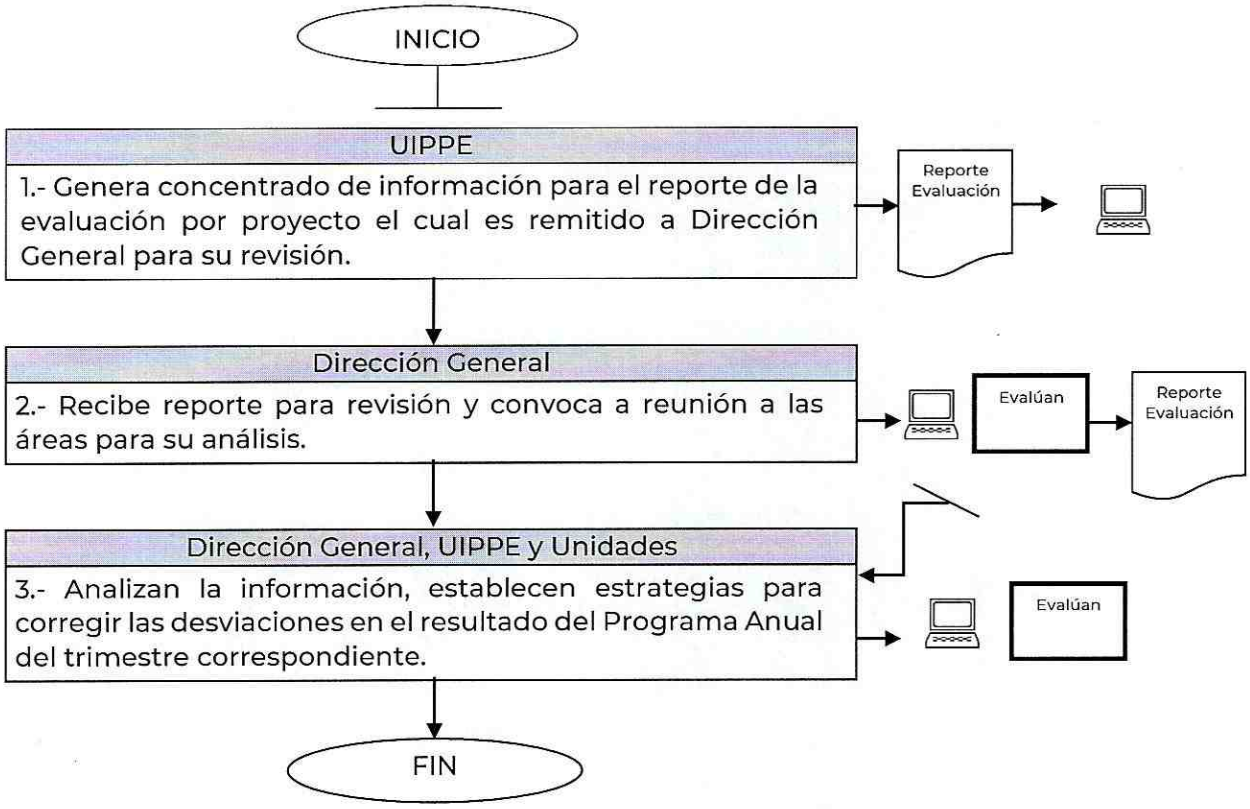
Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*



Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

3.1 Evaluación del Programa Anual



Nombre del Procedimiento:	*Desarrollo de sistemas*

Objetivo:	Atender las necesidades relacionadas con el manejo de la información que las áreas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca requieran, implementando sistemas informáticos capaces de generar información oportuna para la toma de decisiones.

POLÍTICAS APLICABLES

- Para la solicitud de mantenimiento de sistemas, las áreas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca deberán enviar por escrito la solicitud correspondiente, misma que será registrada en el formato "Control de actividades" de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

- El tiempo de la entrega del sistema informático a las áreas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, dependerá de la complejidad del sistema a desarrollar.

- Es responsabilidad de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación proporcionar a las/los usuarios del Sistema la capacitación necesaria, a fin de que se aproveche a su máxima capacidad.

- El lenguaje de programación que se utilizará para elaborar el sistema informático se determinará de acuerdo con las necesidades que se identifiquen para el desarrollo del mismo, dando preferencia al desarrollo de aplicaciones en un ambiente WEB.

- La Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación proporcionará mantenimiento y asesoría técnica permanente sobre los sistemas informáticos que se desarrollen para las áreas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

- La información necesaria para el desarrollo de sistemas informáticos deberá ser proporcionada por las áreas solicitantes con apego al marco normativo que corresponda, del proceso a desarrollar.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

4.- Desarrollo de sistemas

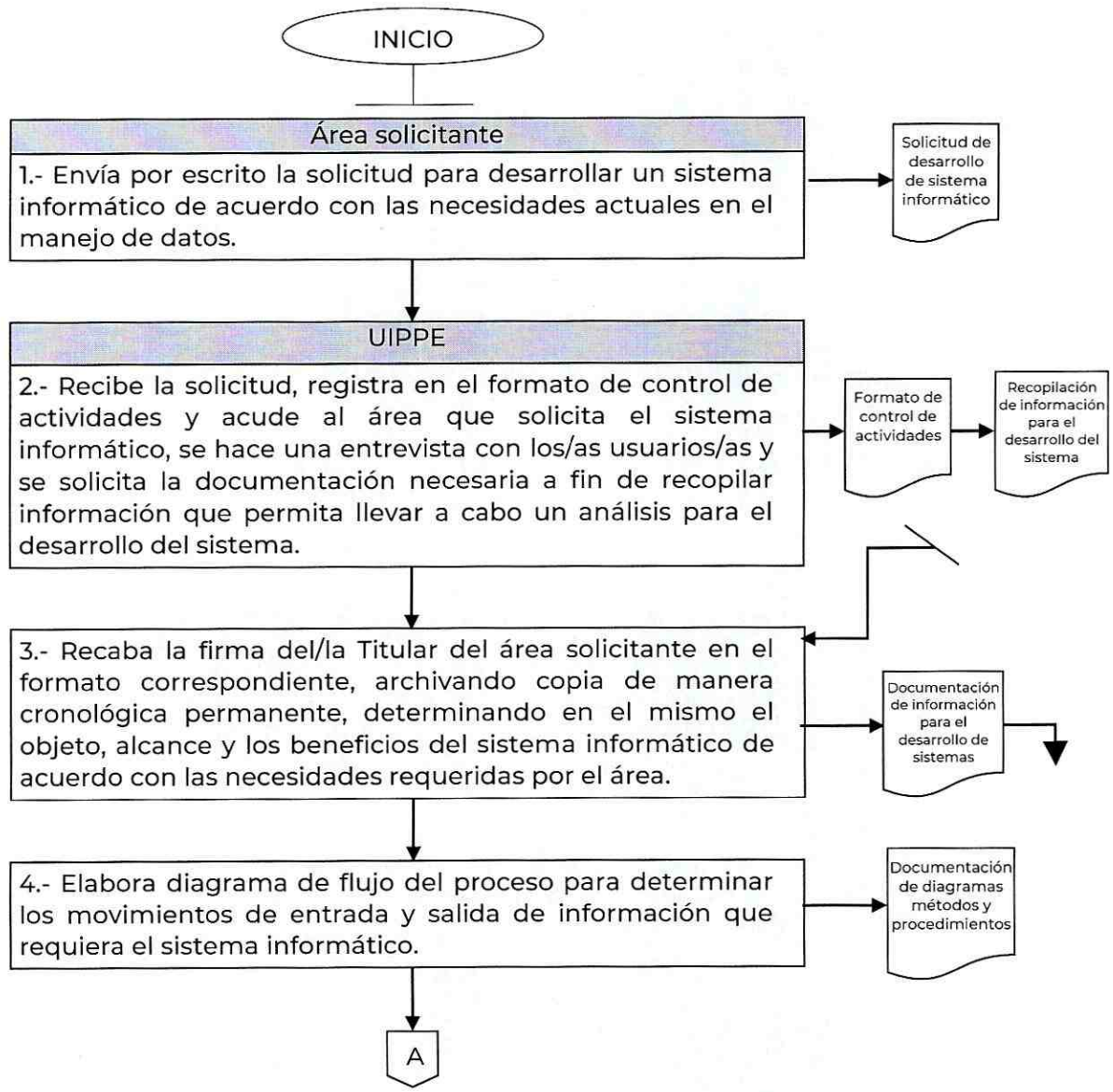


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

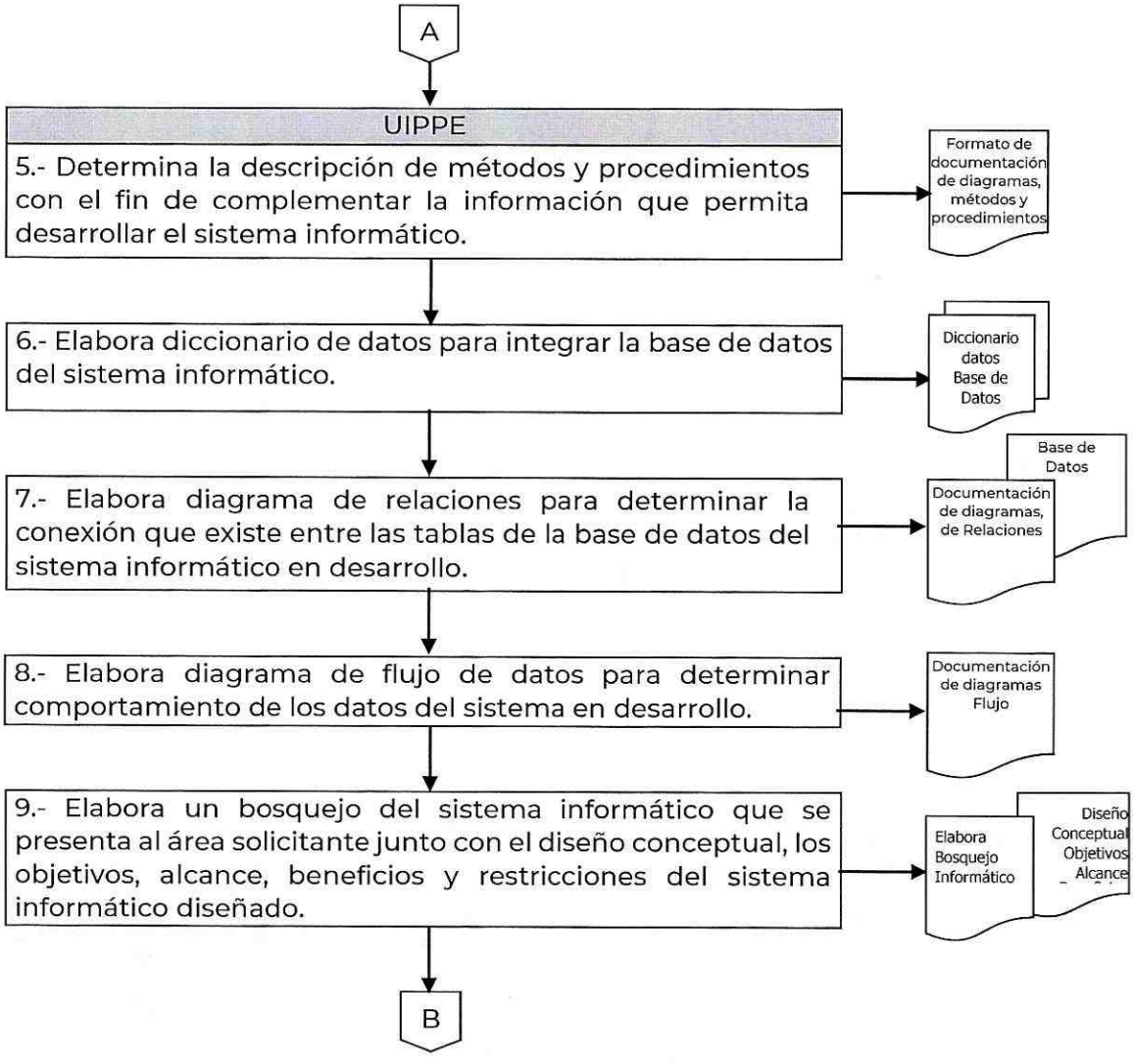
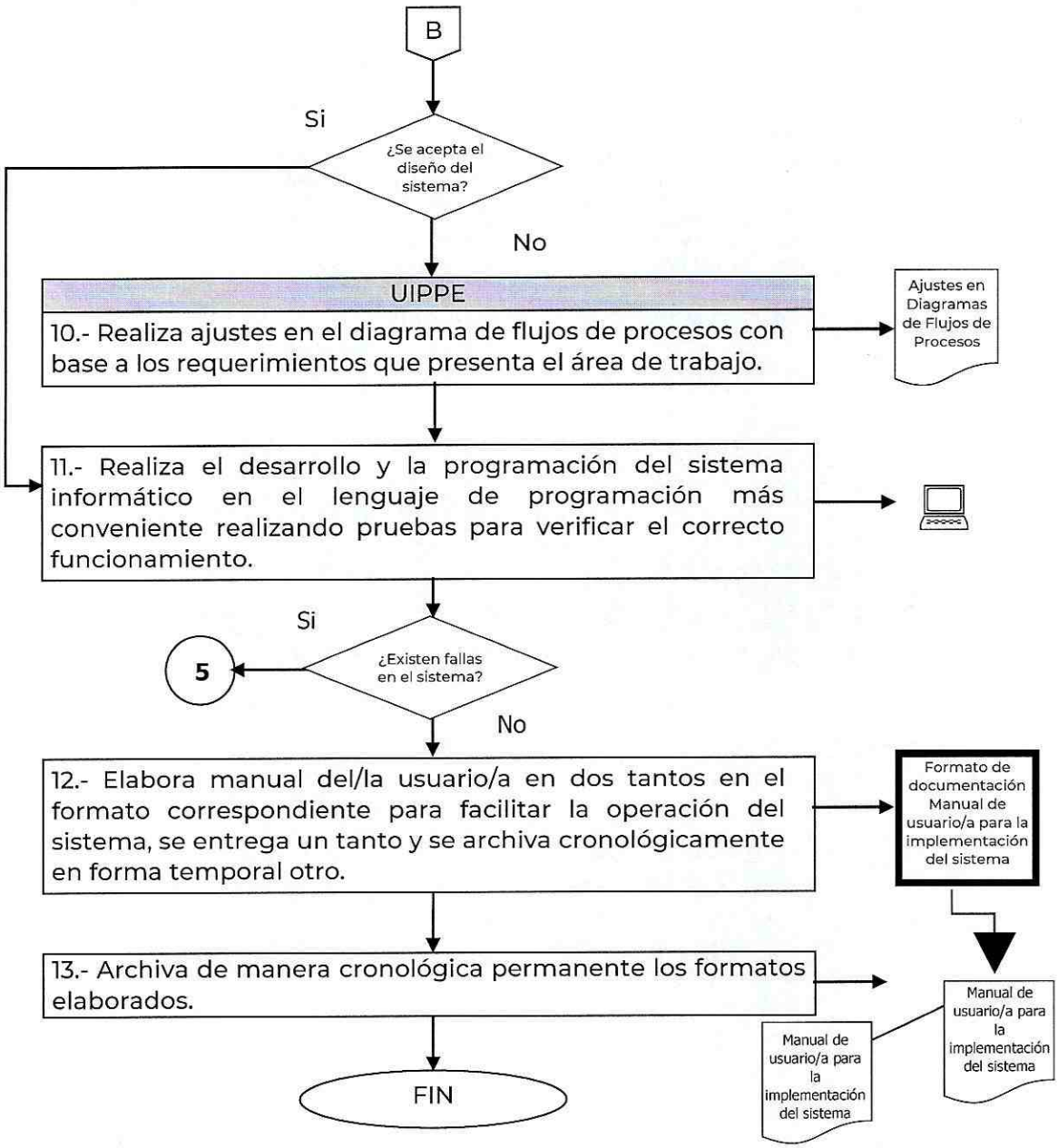


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*



Nombre del Procedimiento:	*Mantenimiento de sistemas*

Objetivo:	Atender las necesidades de mantenimiento y actualización de los sistemas en funcionamiento de las diversas áreas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, conforme a las necesidades y requerimientos de procesamiento de información actuales.

POLÍTICAS APLICABLES

- Para la solicitud de mantenimiento de sistemas, las áreas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca deberán enviar por escrito la solicitud correspondiente, misma que será registrada en el formato "Control de actividades" de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

- El tiempo de modificación del sistema informático dependerá de la cantidad y complejidad de los procesos a actualizar.

- Es responsabilidad de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación proporcionar la capacitación al personal usuario sobre las adecuaciones realizadas al sistema informático.

- La información necesaria para la actualización de sistemas informáticos deberá ser proporcionada por las áreas solicitantes con apego al marco normativo que corresponda al proceso a desarrollar.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

5. Mantenimiento de sistemas

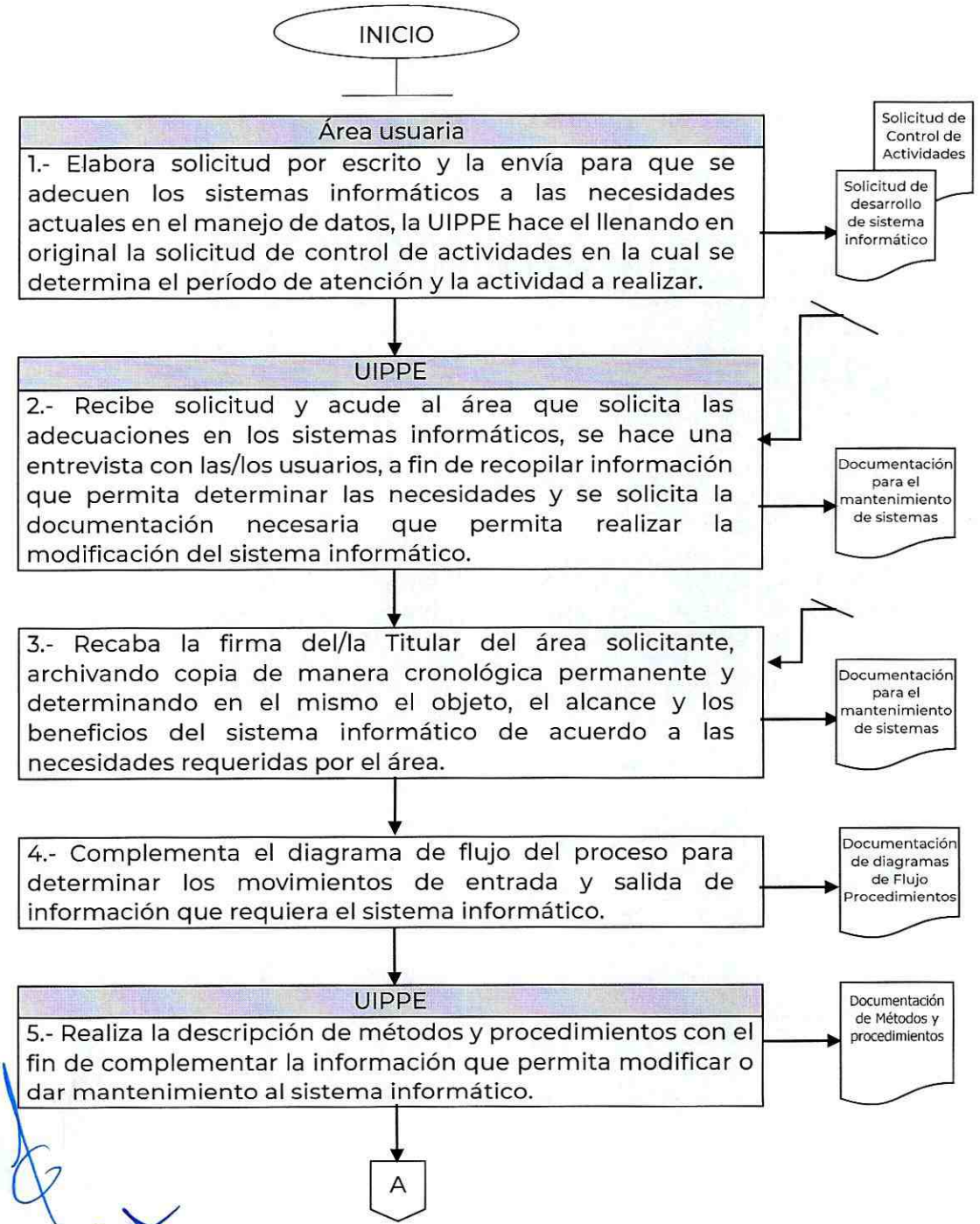
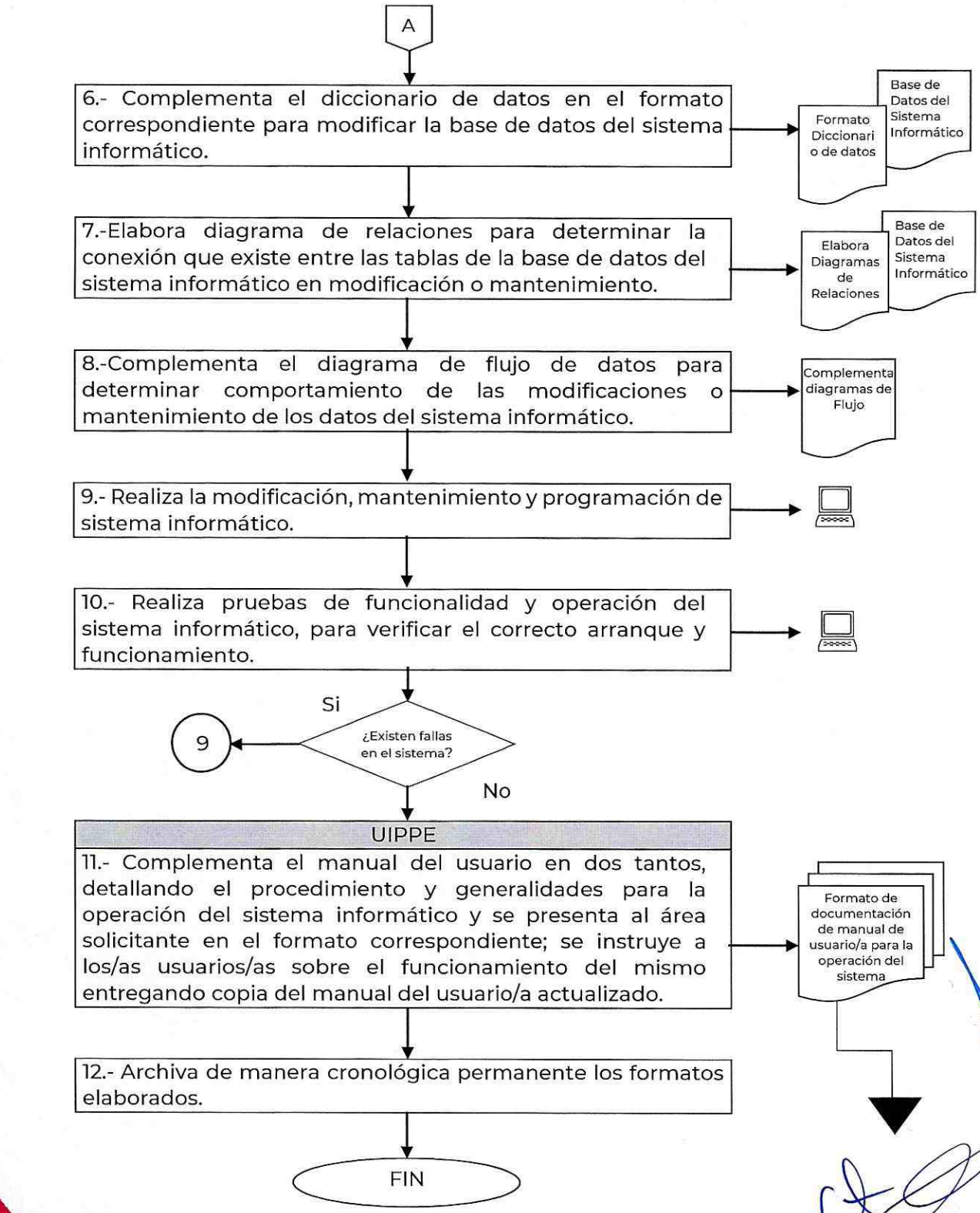


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*



Nombre del Procedimiento:	*Mantenimiento correctivo del parque informático*

Objetivo:	Atender de manera oportuna las fallas que se presenten en el parque informático del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las áreas usuarias deberán informar a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación cualquier falla detectada en sus equipos de cómputo.
- Todo equipo propiedad del Sistema deberá ser revisado y reparado exclusivamente por la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.
- La atención a los reportes de mantenimiento correctivo se realizará únicamente cuando los equipos sean utilizados para los fines para los que fueron asignados.
- El área usuaria realizará el llenado del formato de hoja de servicio únicamente cuando el equipo se encuentre funcionando correctamente.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

6. Mantenimiento correctivo del parque informático

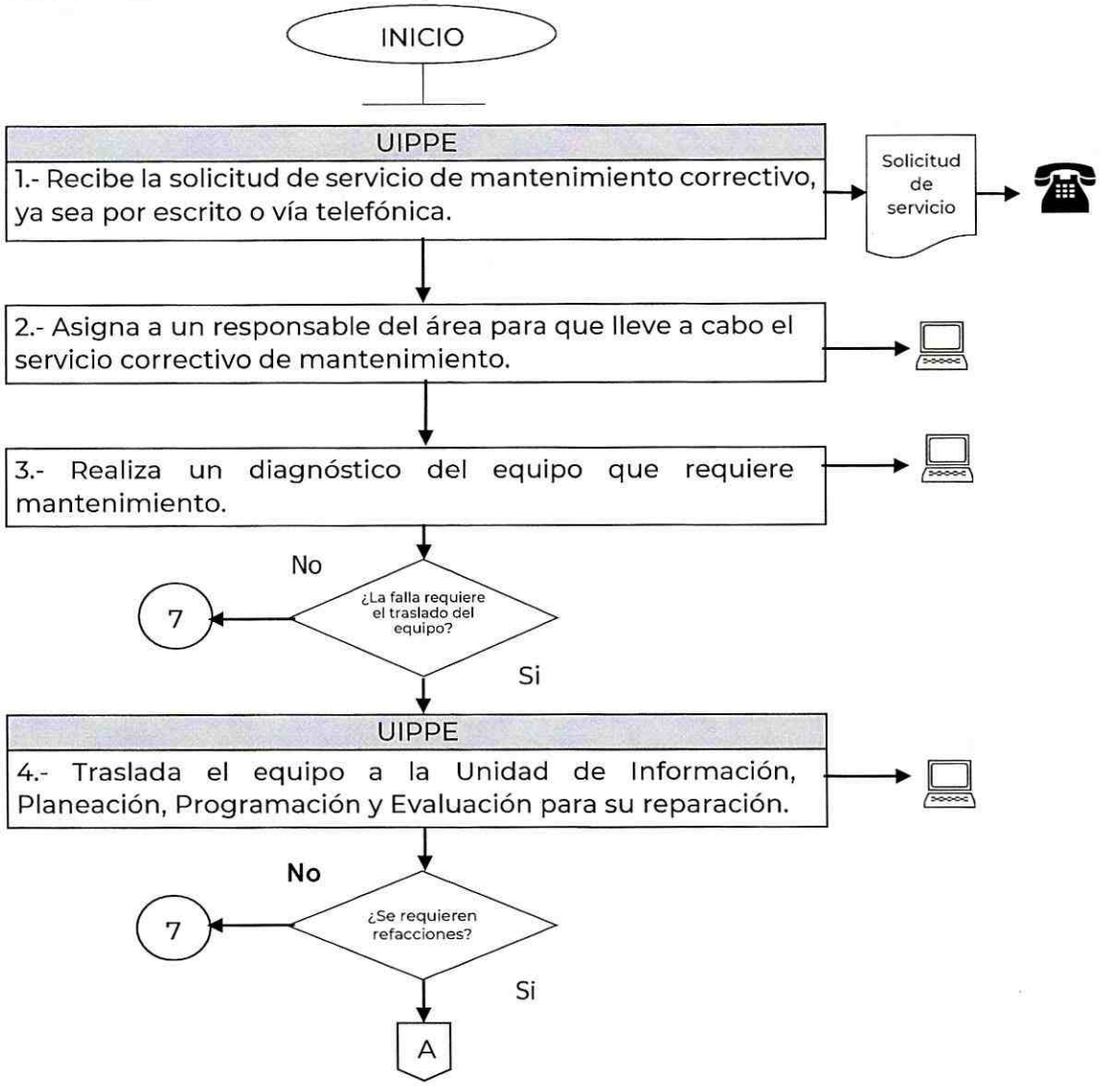
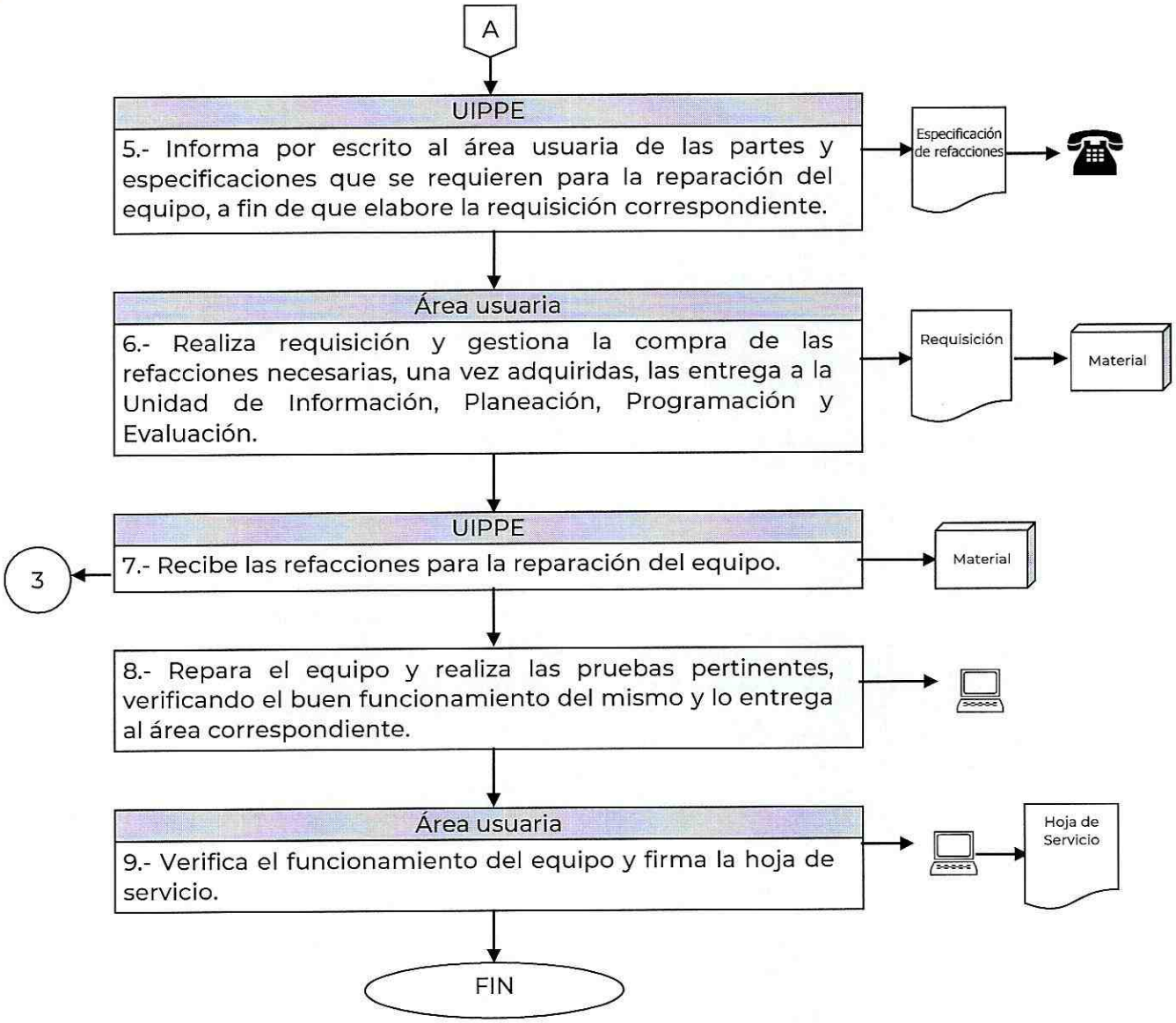


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*



Nombre del Procedimiento:	*Mantenimiento preventivo del parque informático*

Objetivo:	Conservar en óptimas condiciones de operación el parque informático del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, a través de la realización de un servicio que reduce la presencia de fallas potenciales.

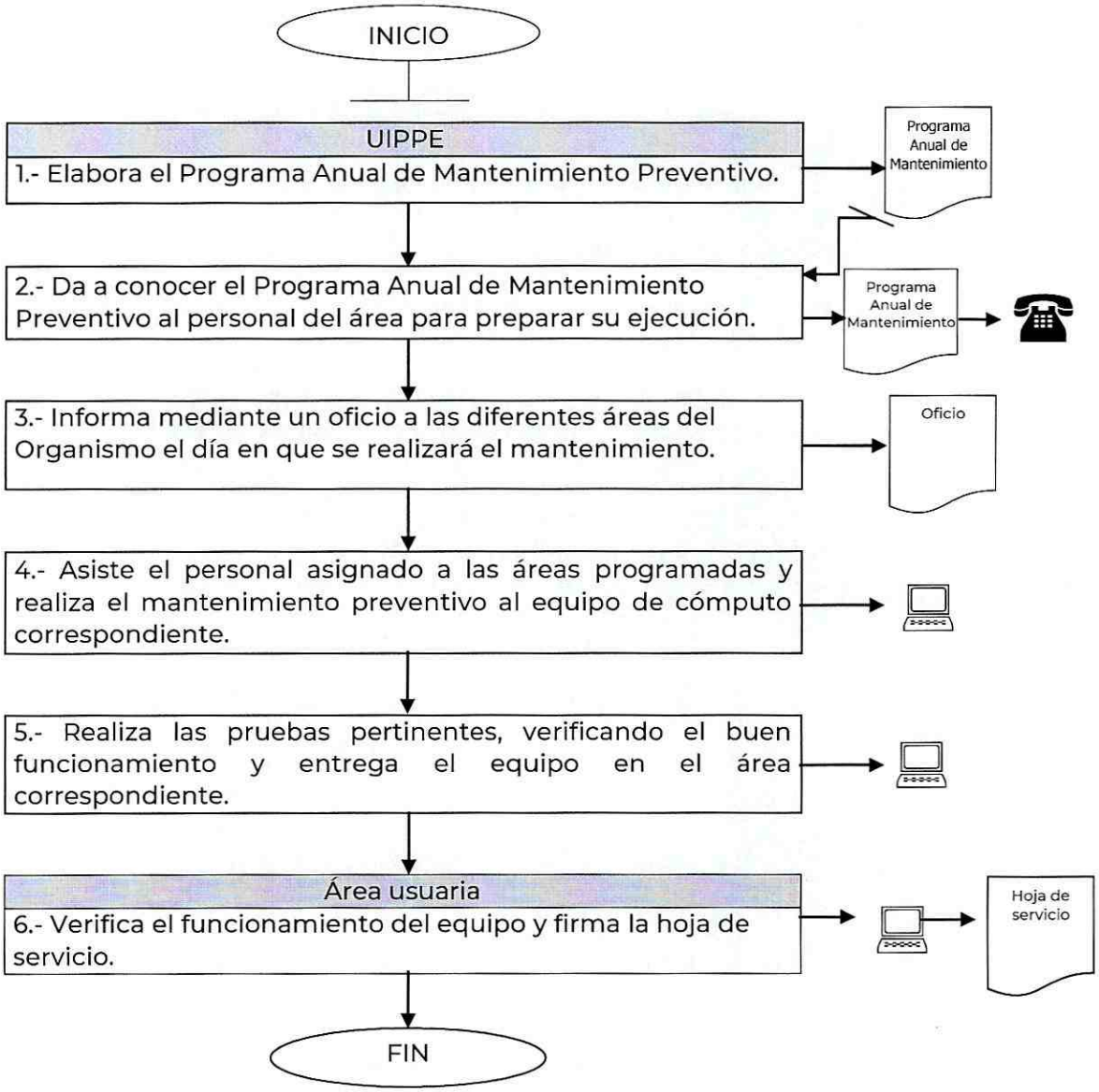
POLÍTICAS APLICABLES

- El Programa Anual de Mantenimiento Preventivo deberá ser realizado por el/la Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, mismo que deberá ser entregado a las áreas usuarias.
- Las áreas usuarias deben cumplir y respetar estrictamente el calendario preventivo que elabore la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.
- Las áreas usuarias deberán informar a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación cualquier falla detectada en los equipos que recibieron mantenimiento.
- Cuando no pueda ser realizado el mantenimiento, la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación deberá informar al área correspondiente para su reprogramación. Si existe algún impedimento por parte del área usuaria, ésta deberá notificar por escrito al/la Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación para su reprogramación.
- El área usuaria realizará el llenado del formato de hoja de servicio únicamente cuando el equipo se encuentre funcionando correctamente.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

7. Mantenimiento preventivo del parque informático



Nombre del Procedimiento:	*Atención a solicitudes de información para transparencia*

Objetivo:	Atender de manera oportuna y eficaz las peticiones ciudadanas realizadas a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX).

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del/la Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, realizar el monitoreo diario al Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX). Así como atender las solicitudes en los tiempos establecidos por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

- Es responsabilidad del/la Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación desarrollar índices de clasificación de la información para dar respuesta inmediata a las peticiones ciudadanas cuando la información solicitada sea de carácter confidencial o reservada.

- Es responsabilidad de las áreas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca proporcionar la información pública de oficio a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación de manera trimestral.

- Las áreas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca deberán dar respuesta a la solicitud de información en un periodo no mayor a 8 días hábiles.

- La respuesta a las solicitudes de información será enviada mediante la plataforma SAIMEX a los servidores públicos habilitados.

- El/la Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación evaluará la posibilidad de solicitar prórroga a la Unidad de Transparencia cuando así lo soliciten los servidores públicos habilitados previo análisis de dicha solicitud.

- El Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación propone ante el Comité de Transparencia del Sistema Municipal DIF de Toluca las cédulas de clasificación de información, cuando los servidores públicos habilitados así lo requieran, con base en el análisis de cada solicitud.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

8. Atención a solicitudes de información para transparencia

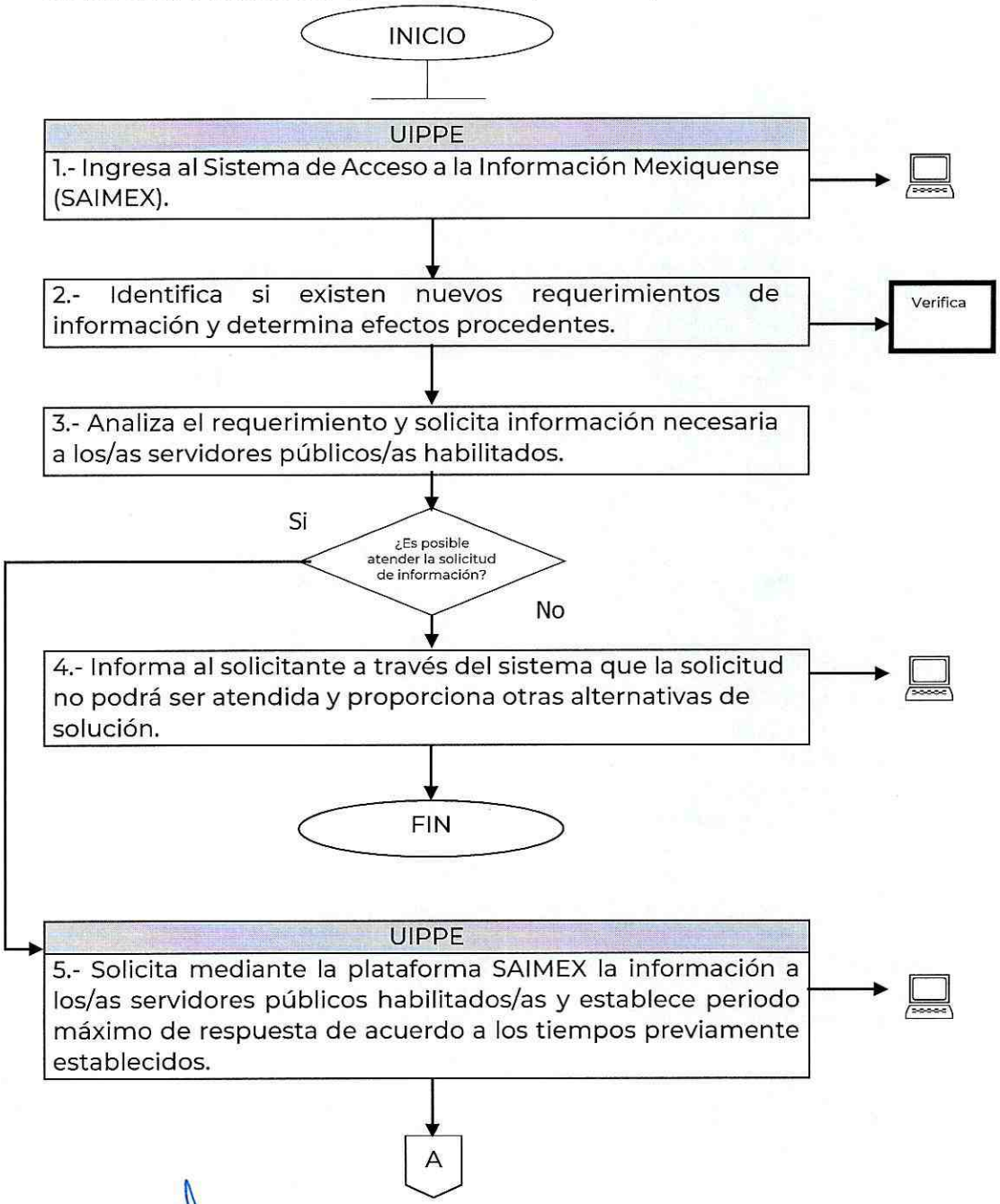
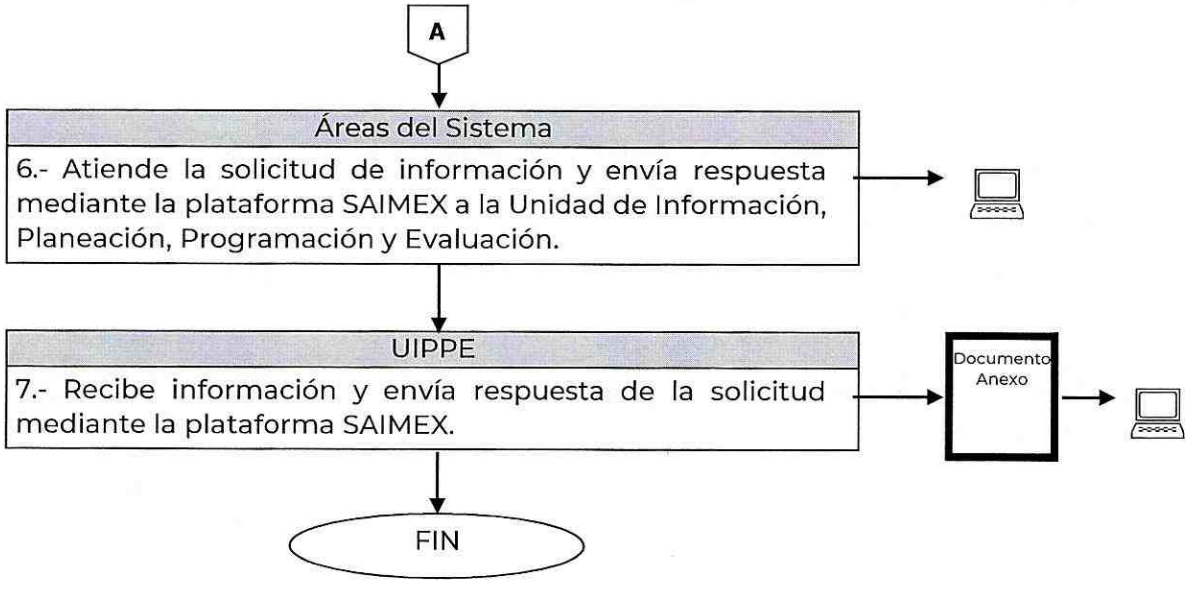


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*



IX. UNIDAD PARA LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Nombre del Procedimiento:	*Atención a Víctimas de Violencia de Género*

Objetivo:	Brindar atención integral a Mujeres en situación de violencia a través de la prestación de servicios en materia de salud, atención psicoterapéutica, orientación social y asesoría jurídica con el fin de romper los ciclos de violencia al interior de las Familias.

POLÍTICAS APLICABLES

- Los reportes recibidos deberán atenderse de manera inmediata mediante el análisis del caso y la apertura de un Expediente.
- La atención que se brinde deberá ser con diligencia, respeto, enfoque a Derechos Humanos, Perspectiva de Género y debida ética que el servicio público obliga.
- Se establecerá acciones de coordinación con los titulares de las Direcciones del SMDIF Toluca en relación a la atención a las usuarias.
- Se valorará las particularidades de cada caso y las necesidades de las usuarias para desarrollar y diseñar estrategias de atención personalizada, o en su caso realizar la canalización correspondiente tomando en cuenta la Ley de Acceso de las Mujeres a una vida libre de Violencia del Estado de México.
- La información y documentación personal de las usuarias serán protegidos acorde a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales
- La atención prestada a Mujeres en situación de violencia, se realizará de manera integral conforme a las políticas de actuación de las Direcciones que integran el SMDIF, contemplando la necesidad de las usuarias y canalizando a otras instancias para apoyo y seguimiento en caso necesario.
- Se fomentará la colaboración entre autoridades Municipales, Estatales y federales para la implementación efectiva de la Igualdad de Trato y Oportunidades entre hombres y Mujeres.
- Las víctimas de Violencia de Género podrán solicitar las veces necesarias atención, sin importar que en algún momento previo haya rechazado o desistido del proceso; y la Unidad de Atención a Víctimas de Violencia de Género del Sistema brindará la prestación de servicios integrales cuando así se le solicite.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

1. Atención a Víctimas de Violecia de Género

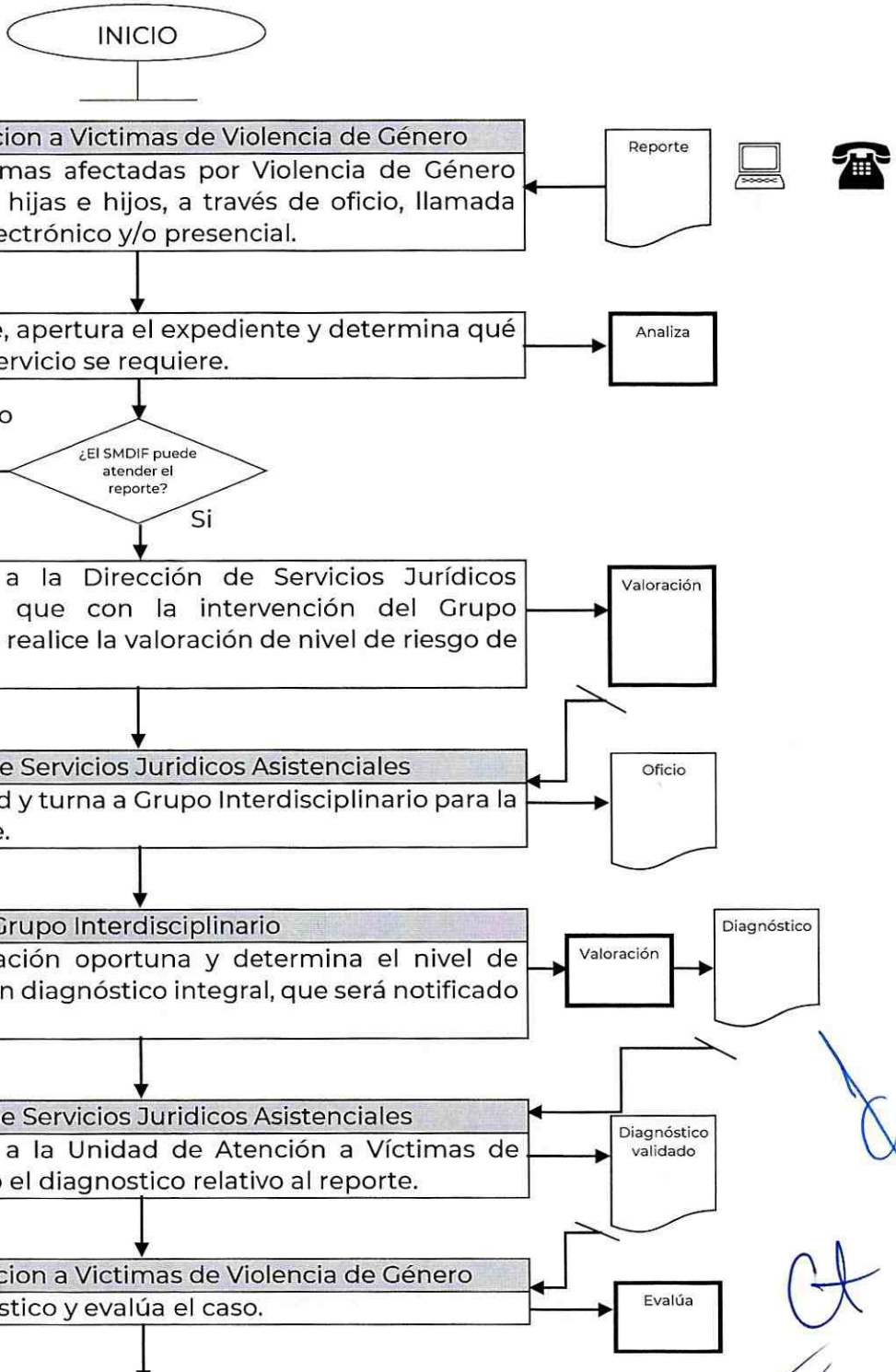


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

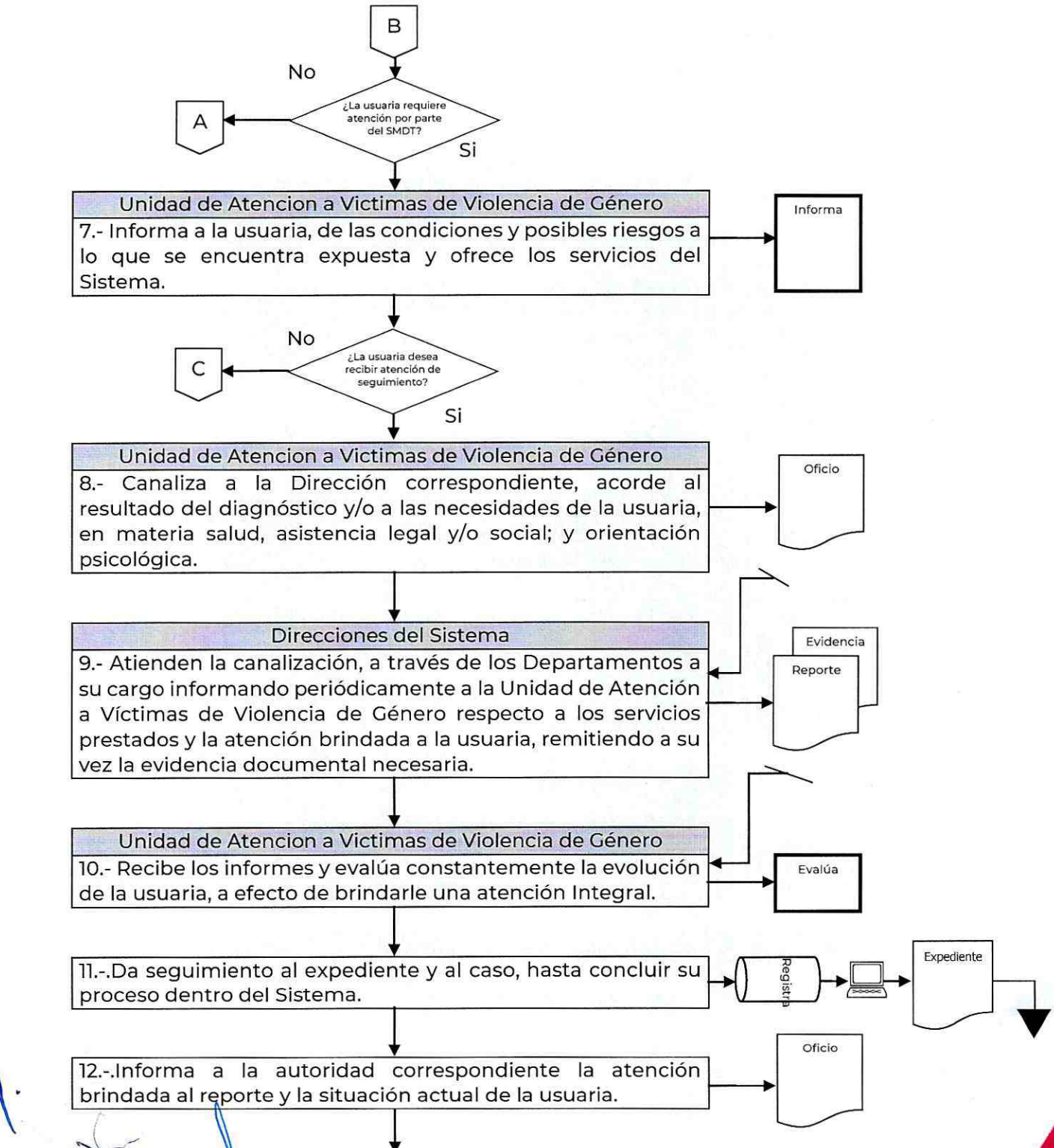
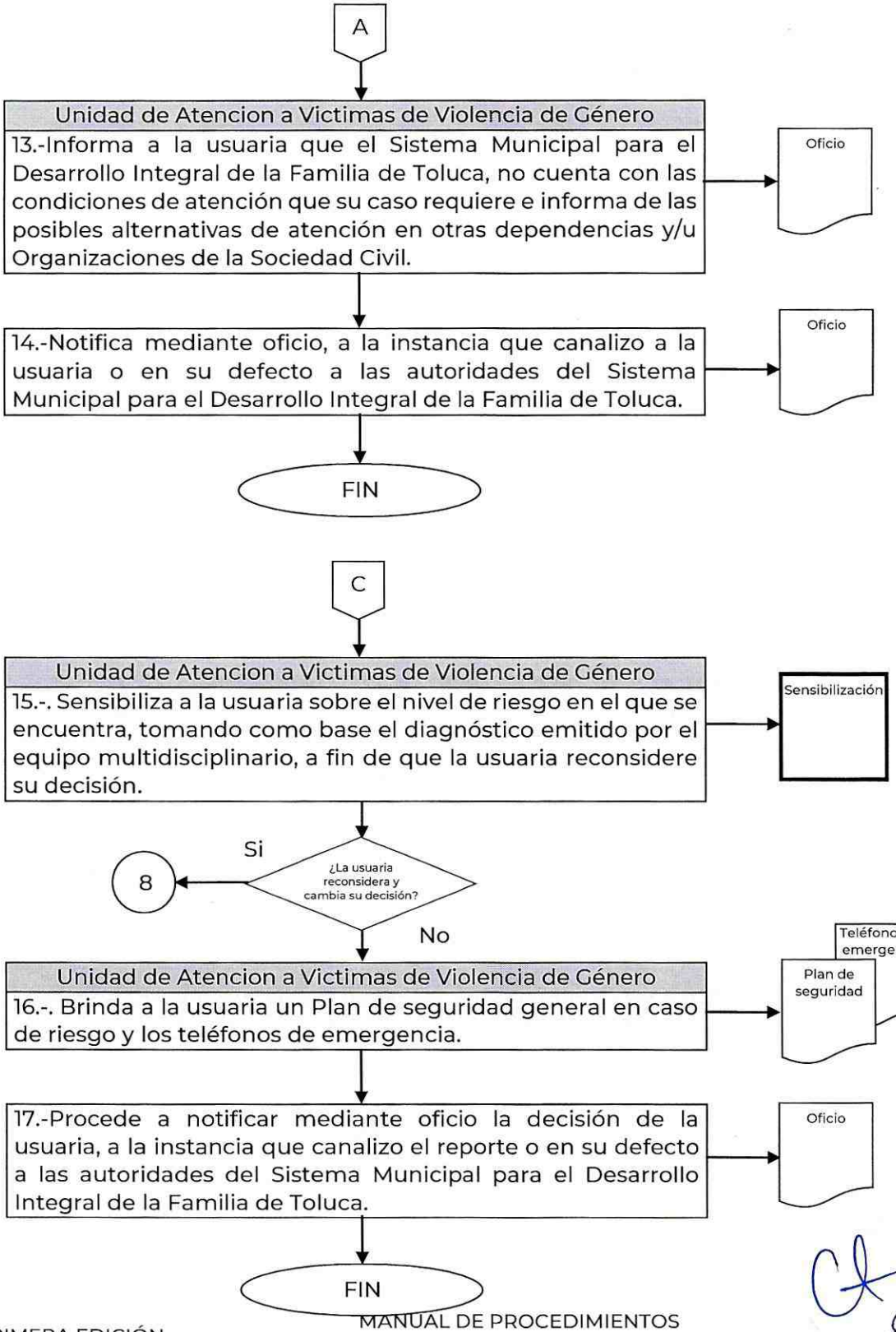


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*



X. UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y GOBIERNO DIGITAL

Nombre del Procedimiento:	*Difusión de actividades, acciones y programas*

Objetivo:	Mantener un canal de información hacia la población del municipio de Toluca y difundir de manera constante los programas, actividades y logros del Sistema, a través de diversos medios de comunicación y posicionar al SMDIF Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital estructurar la información para elaborar boletines, notas y reportajes.
- Es responsabilidad de la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital cuidar el contenido y calidad de imágenes gráficas y fotográficas que se publican en redes sociales Facebook y Twitter.
- Es responsabilidad de la Unidad de Comunicación Social que el material que sea publicado en redes sociales como Facebook y Twitter sea aprobado por el/la Titular del área solicitante y/o autoridades competentes.
- Las áreas del Sistema deberán solicitar vía oficio con 30 días hábiles de anticipación, la publicación en redes sociales de los contenidos y temas que requiera, mismos que deberán ser aprobados por la Presidencia y Dirección General a través del/la Enlace de Comunicación Social.
- Para los casos extemporáneos de publicación, estos deberán ser solicitados con al menos 24 horas de anticipación para la publicación en redes sociales.
- Es responsabilidad de la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital cubrir los eventos autorizados por Presidencia y Dirección General, previa solicitud por escrito del área que lo realiza, la cual debe contener nombre del evento, lugar y hora de realización, así como el personal que asistirá.
- Es responsabilidad de la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital asegurar que la información sea adecuada para el público a quien va dirigida y siempre acorde con las leyes y reglamentos vigentes aplicables a su área de competencia.
- Es responsabilidad de la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital monitorear y dar contestación a las solicitudes realizadas por la ciudadanía a través de las redes sociales en un lapso no mayor a 1 día hábil.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

1. Difusión de actividades, acciones y programas

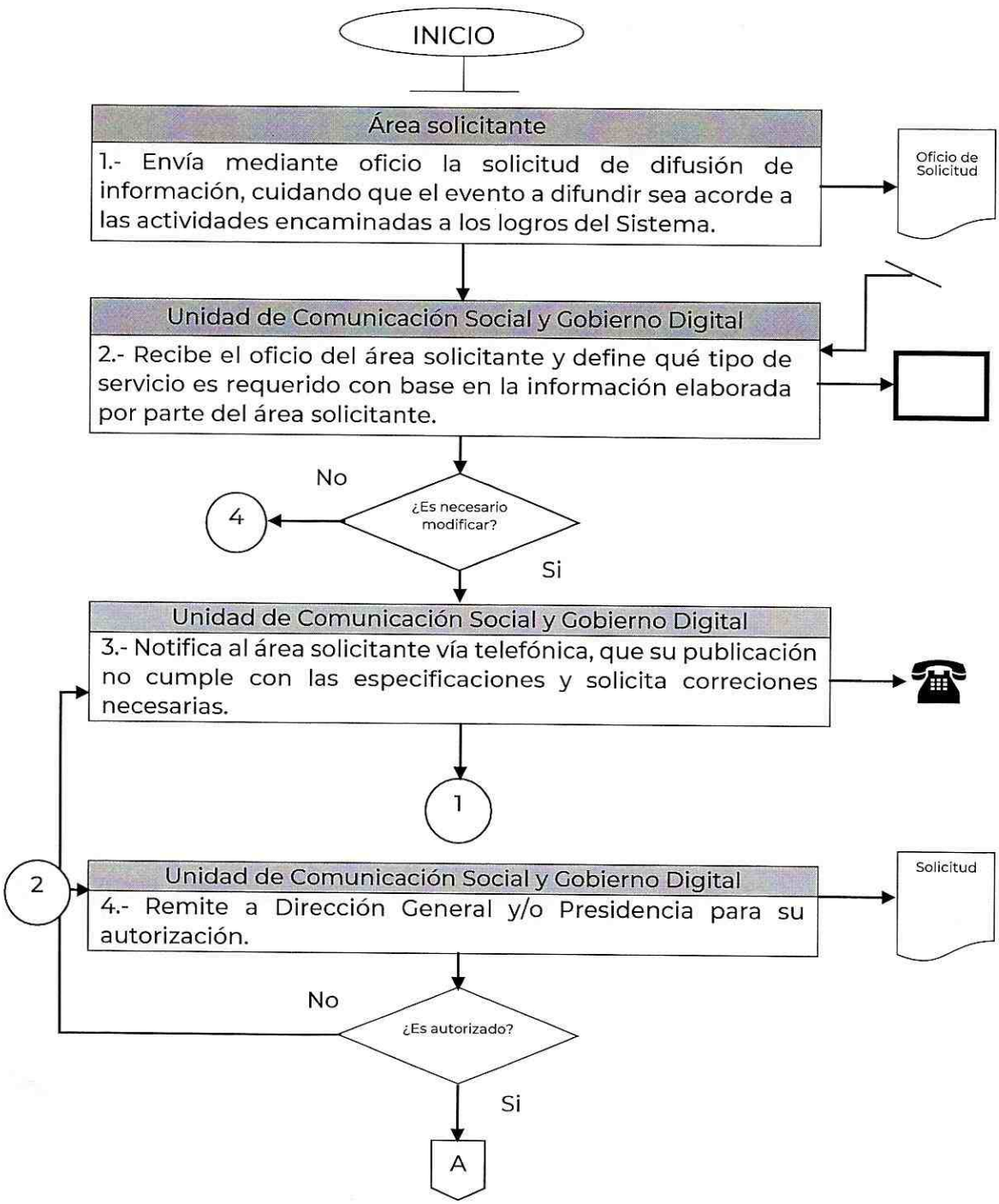
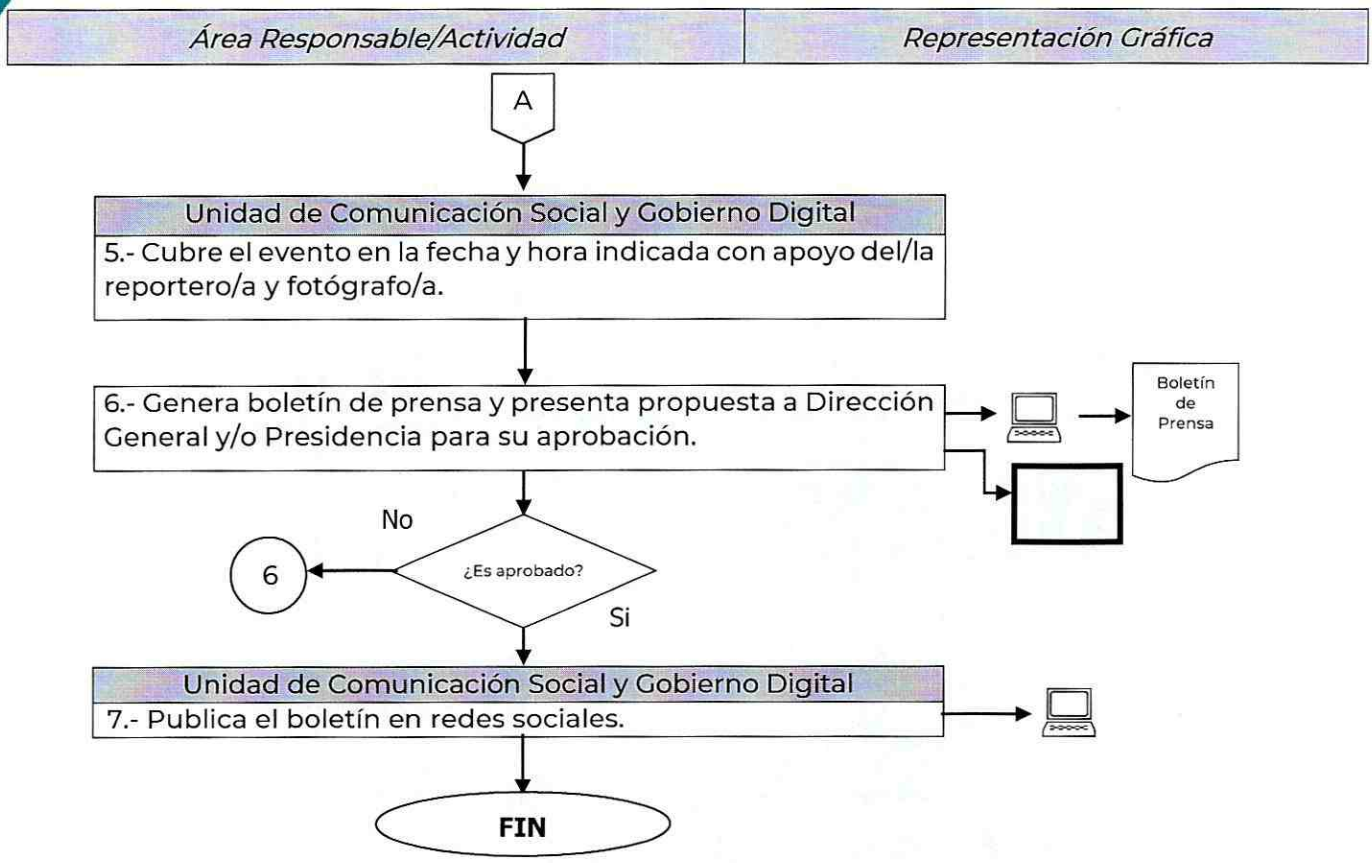


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Elaboración y diseño de materiales gráficos*

Objetivo:	Diseñar el material gráfico para el posicionamiento de la imagen institucional del Sistema para fortalecer y apoyar en todo momento las acciones y los programas que el Sistema lleva a cabo.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital realizar todo tipo de diseño y material gráfico, así como la reproducción de dípticos, lonas, carteles, folletos y demás material que se requiera para el Sistema.

- Es responsabilidad de las áreas solicitantes de enviar a la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital, la solicitud de diseño mediante oficio, material para la impresión con al menos 10 días hábiles de antelación previo al evento para la realización de cualquier diseño, considerando el tiempo que se toma el Departamento de Adquisiciones para su envío al área de impresión.

- Es responsabilidad de la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital analizar la información que proporcione el área solicitante para corroborar que ésta es adecuada para el público a quien va dirigida y acorde con las leyes y reglamentos vigentes aplicables a su área de competencia.

- El área solicitante incluirá a información que desean incluir en el diseño deberá ser enviada en formato impreso y digital a la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital, una vez revisada y aprobada por el/la Titular del área solicitante.

- Es responsabilidad de la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital siempre y cuando el tamaño de la impresión no exceda de 21.5 cm. de ancho por 34 cm de largo, así como una cantidad menor a 20 ejemplares, de lo contario solo se realizará el diseño solicitado y el área solicitante deberá generar una requisición, solicitando la impresión de dicho material.

- No se responsabilizará a la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital cuando no cuente con las herramientas necesarias para su elaboración, éste podrá solicitar el apoyo de un proveedor, con previa autorización de Dirección y Presidencia.

- Es responsabilidad del área solicitante hacer llegar al Departamento de Adquisiciones, a través de los filtros correspondientes, el diseño solicitado para entregarse al/la proveedor/a.

- No se responsabilizará a la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital de ningún diseño que no sea autorizado por Dirección y/o Presidencia, así como por el/la Titular del área solicitante.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

2. Elaboración y diseño de materiales gráficos

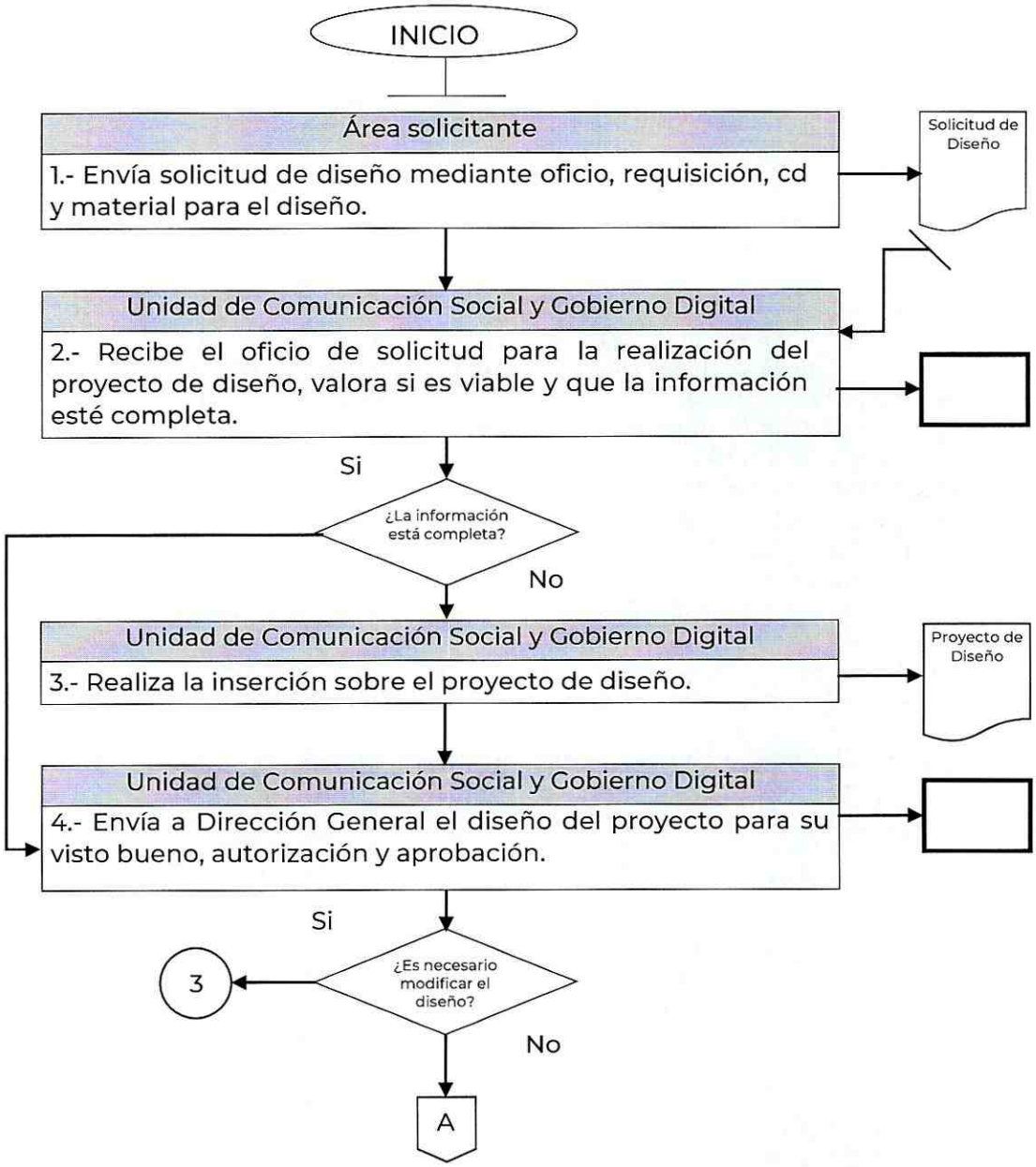
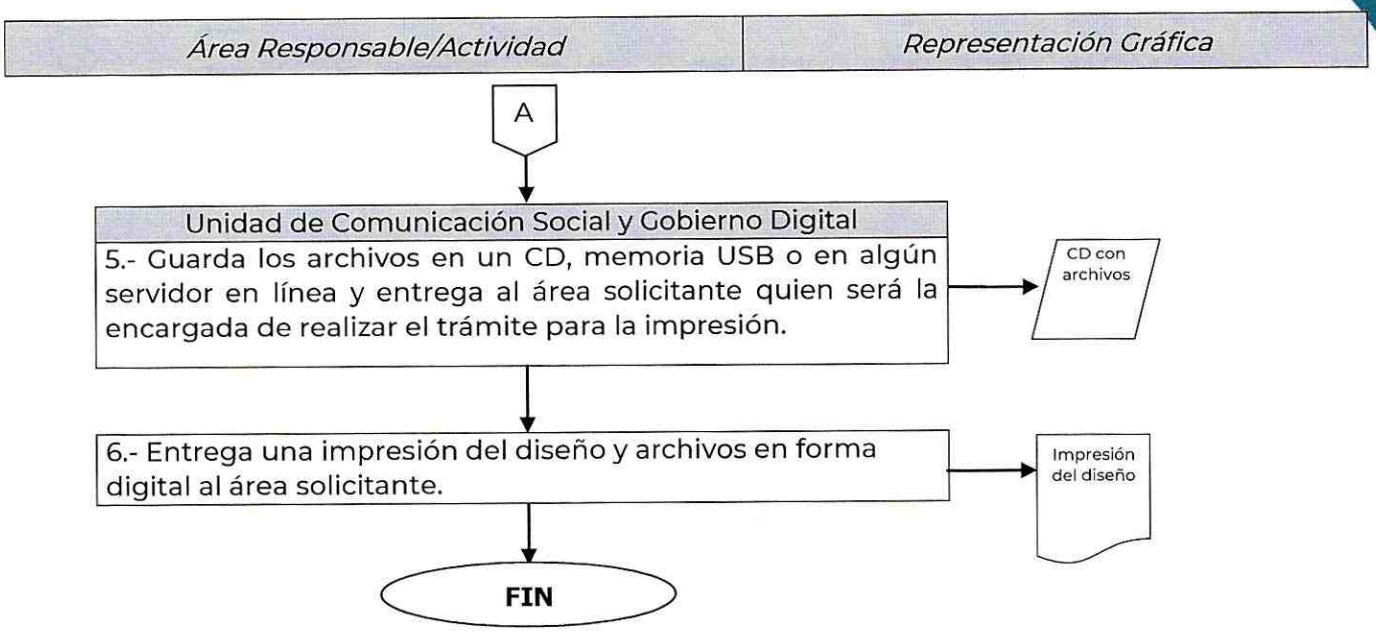


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Elaboración de proyectos de difusión*

Objetivo:	Analizar la información a difundir y de manera estratégica, realizar la programación por etapas de las campañas de publicidad, con base a los requerimientos de la misma para garantizar su efectividad

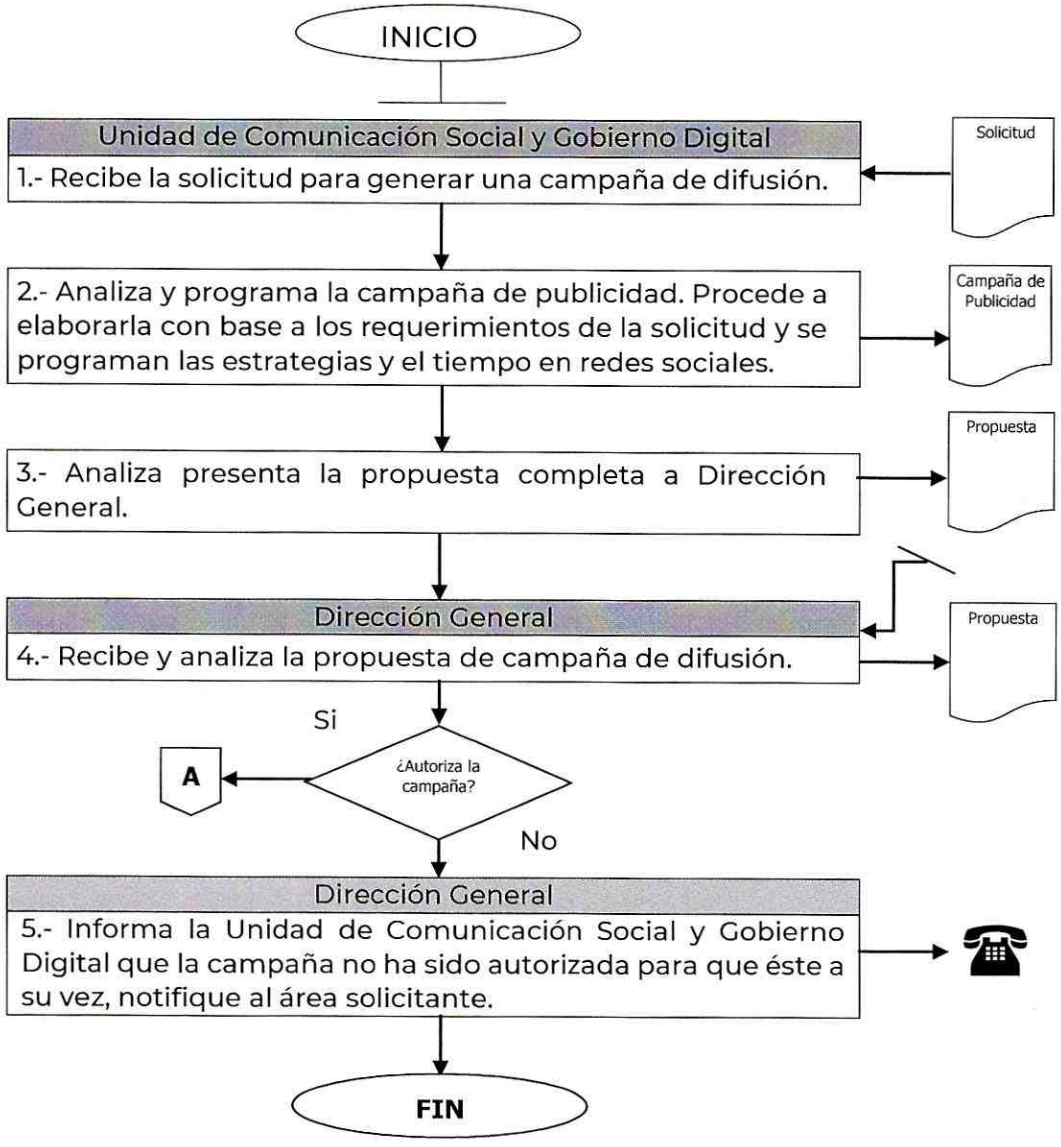
POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital realizar la programación de las campañas, así como las etapas de las mismas.
- Las solicitudes de proyectos deberán realizarse por escrito con al menos siete días de antelación a su difusión y deberán contener los requisitos estipulados por la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital como son: lugar, horario, servicios que ofrece el programa, si tienen algún costo o es gratuito, requisitos para ser acreedor al servicio y fechas en que será proporcionado.
- Es responsabilidad de la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital generar los diseños de difusión como: vinilonas, carteles, dípticos, trípticos, cuadráticos e inserciones para redes sociales.
- Es responsabilidad de la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital realizar la planeación de las campañas y el tiempo para su inicio, así como de duración sea el necesario para dar a conocer el tipo de difusión en redes sociales, cuidando siempre que sea acorde a las actividades del programa y las personas a quienes va dirigido.
- Es responsabilidad de la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital supervisar el desarrollo de la difusión en redes sociales.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

3. Elaboración de proyectos de difusión



Nombre del Procedimiento:	*Producción de material audiovisual*

Objetivo:	Mantener el posicionamiento de la imagen institucional a través de material audiovisual para dar a conocer a la población las actividades realizadas por el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital realizar todo tipo de material audiovisual que requiera el Sistema.
- Es responsabilidad de la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital que la información e imágenes que contengan estos materiales sea adecuada para el público a quien va dirigida y que siempre vaya acorde con las leyes y los reglamentos vigentes aplicables a su área de competencia.
- El área solicitante deberá dar todas las facilidades y autorizar toda la información necesaria que se requiera para la realización del video. En caso de estar incompleta se apoya en el/la Titular del área solicitante.
- Se recibirá por medio de oficio la solicitud de elaboración de material con 30 días de antelación del audiovideo previo a la inserción al evento a proyectar.
- Es responsabilidad de la Unidad Comunicación y Gobierno Digital editar el video cuidando siempre que vaya acorde a la población utilizando un lenguaje simple y entendible, se envía a la Dirección General y/o Presidencia del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca para su visto bueno.
- Es responsabilidad de la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital entregar al área solicitante el material en DVD/CD o formato digital.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

4. Producción de material audiovisual

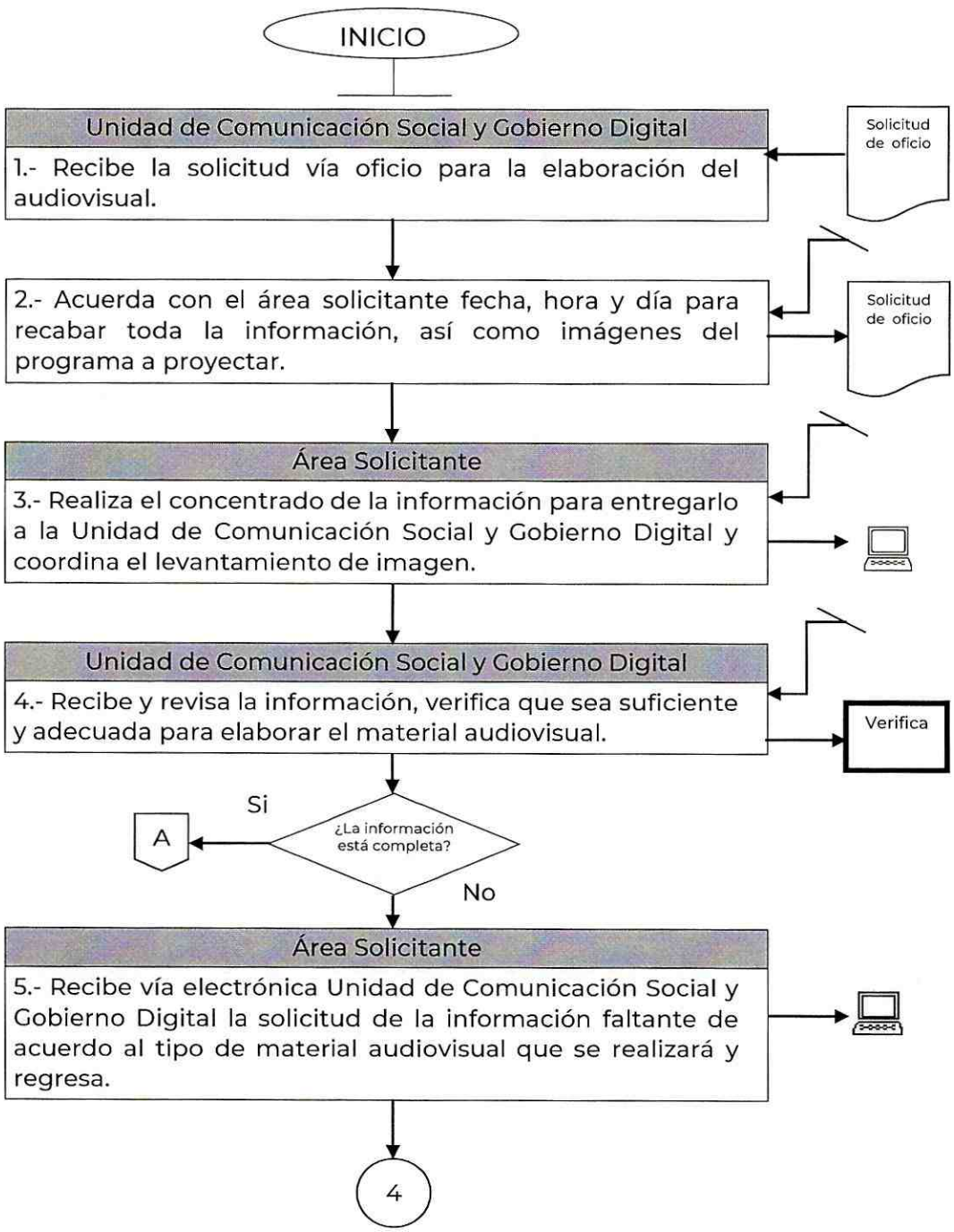
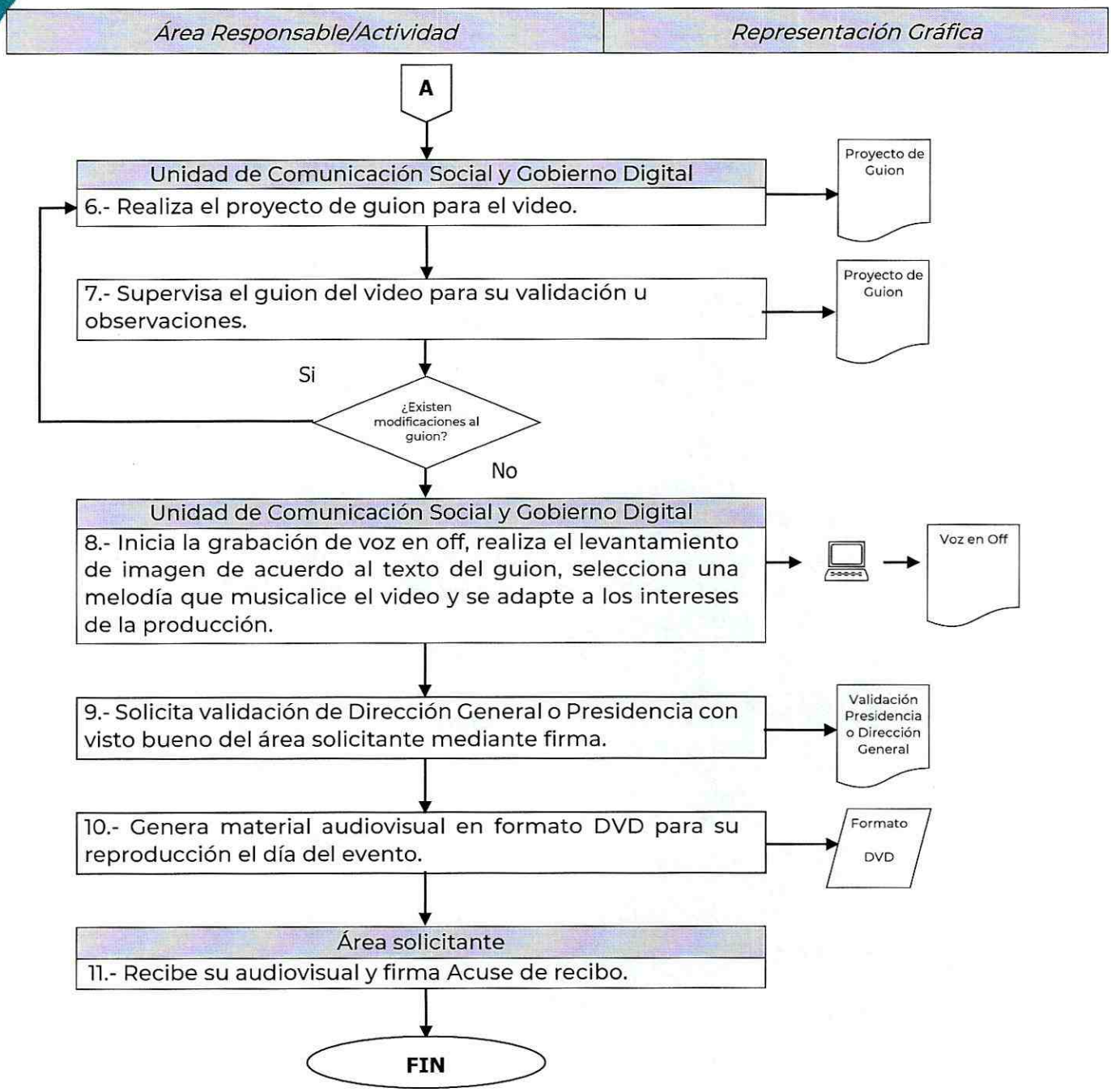


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Planeación y Gestión de actos públicos y eventos*

Objetivo:	Planificar, implementar, coordinar y supervisar de la logística y protocolo de los eventos, ceremonias y actividades que realice el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca en sus diferentes áreas.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital, establecer comunicación y coordinación con la Secretaría Técnica y Particular para la planeación y gestión de actos públicos y eventos.

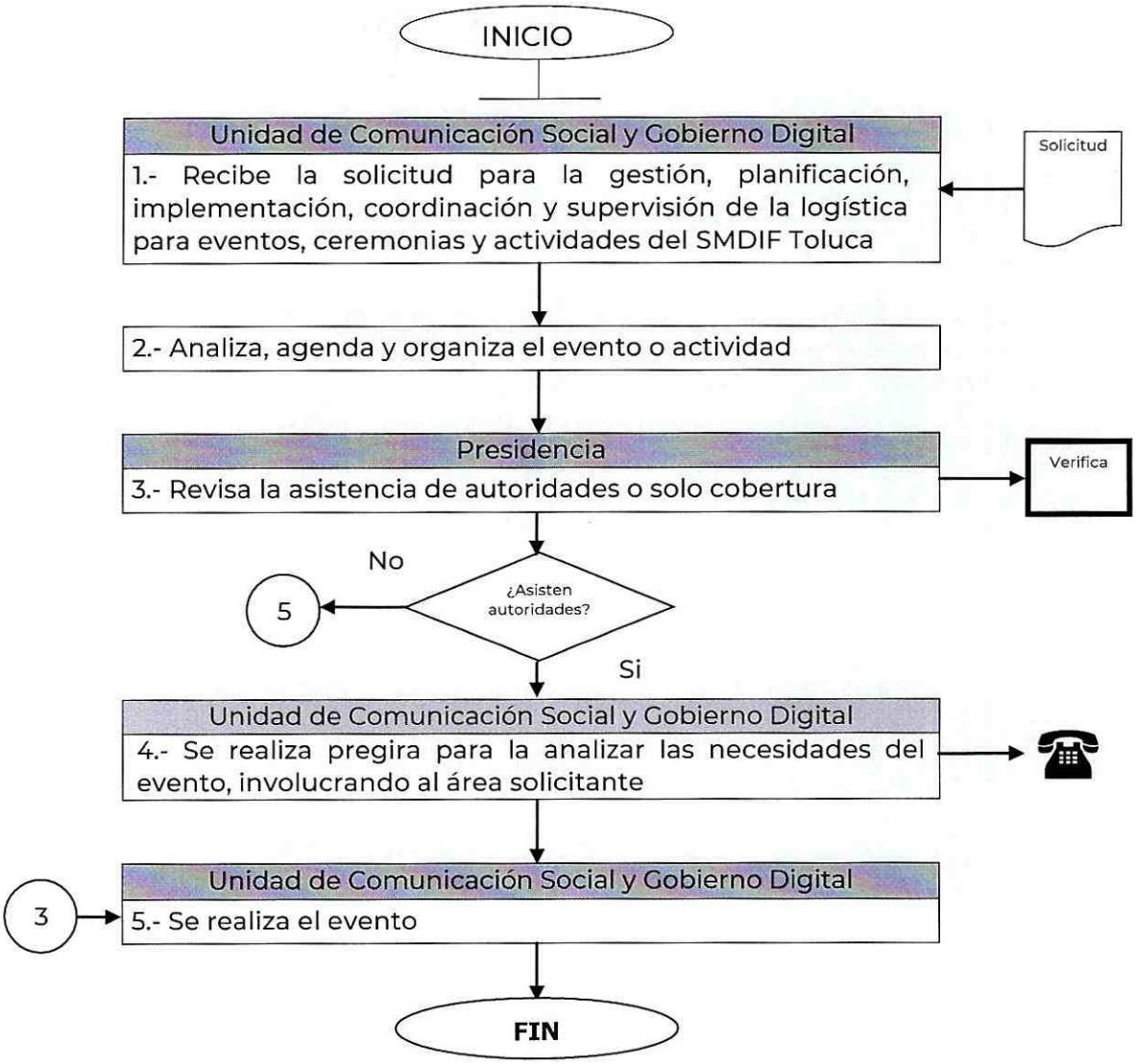
- Es responsabilidad de la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital la planeación, coordinación de eventos, ceremonias y actividades del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

- Deberá realizarse la petición por escrito con al menos 15 días de antelación a la realización del evento y deberán adjuntar la carpeta del evento debidamente y completamente llenada a la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

5. Planeación y Gestión de actos públicos y eventos



Nombre del Procedimiento:	*Cobertura de actos públicos y eventos*

Objetivo:	Brindar cobertura en los actos públicos y eventos donde asisten los/as Titulares de Presidencia y/o Dirección General y empleados/as del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

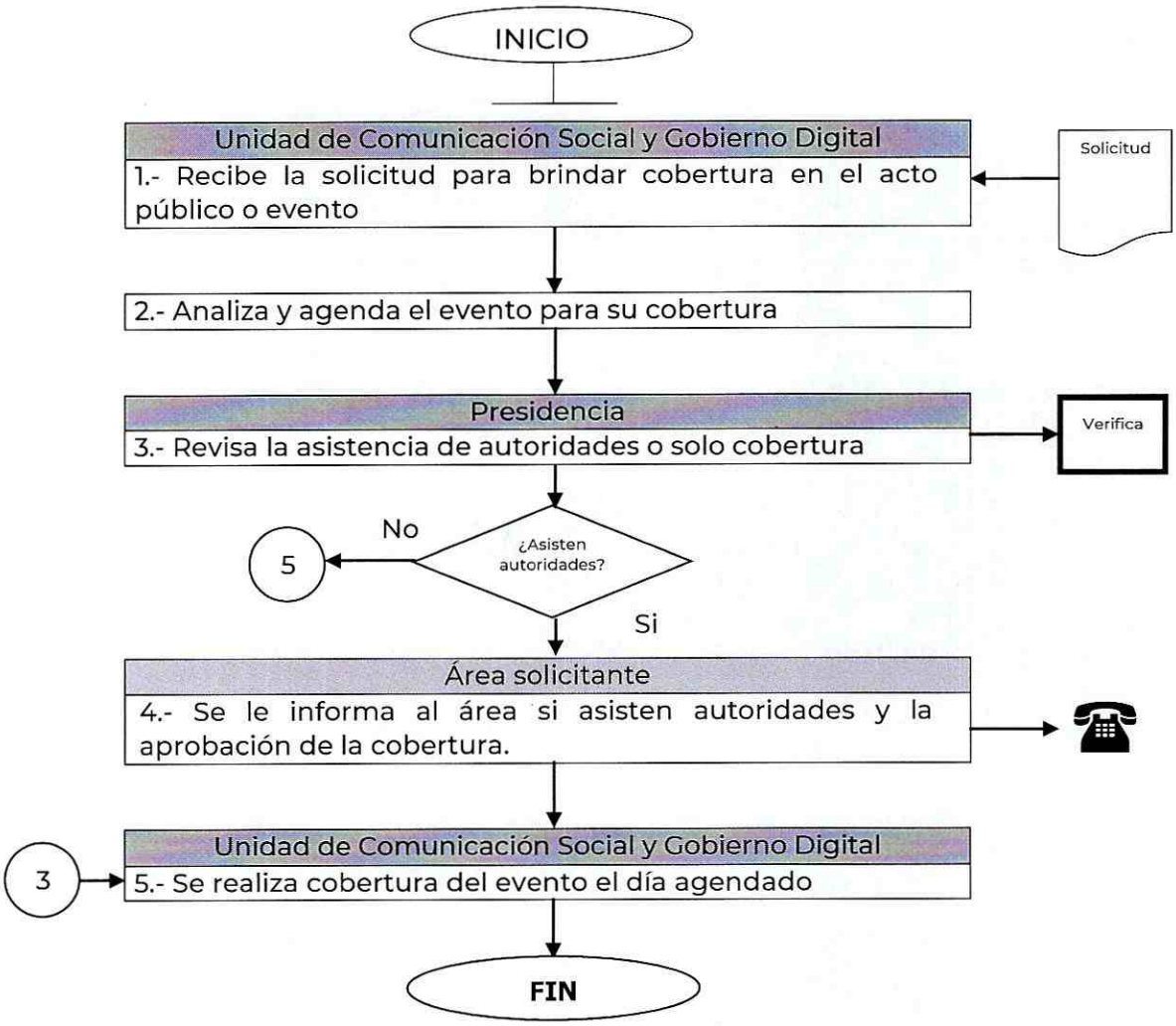
- Es responsabilidad de la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital documentar, fotografiar y videograbar los actos públicos donde asistan Titulares, Directores y/o empleados del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

- Deberá solicitar la cobertura de eventos con al menos 15 días de antelación a la realización del evento.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

6. Cobertura de actos públicos y eventos



XI. ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

Nombre del Procedimiento:	*Recepción y atención de denuncias, quejas, sugerencias y/o felicitaciones*

Objetivo:	Recibir y turnar las denuncias que se interpongan en contra de las personas servidoras públicas y particulares de conformidad con lo establecido en la Ley General de Responsabilidades Administrativas; y la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios y recibir sugerencias y/o felicitaciones en beneficio del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Órgano Interno de Control, asesorará legalmente a los usuarios que deseen presentar alguna denuncia en contra de las personas servidoras públicas y particulares.
- El Órgano Interno de Control, recibirá y turnará a la Unidad Investigadora las denuncias presentadas en contra de las personas servidoras públicas y particulares, en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- El Órgano Interno de Control dará trámite a las sugerencias, quejas y/o felicitaciones en beneficio del Sistema, así como las que sean presentadas por la ciudadanía y/o las personas servidoras públicas y particulares, enviando a las Unidades Administrativas para su conocimiento y efectos correspondientes.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Recepción y atención de denuncias, quejas, sugerencias y/o felicitaciones.

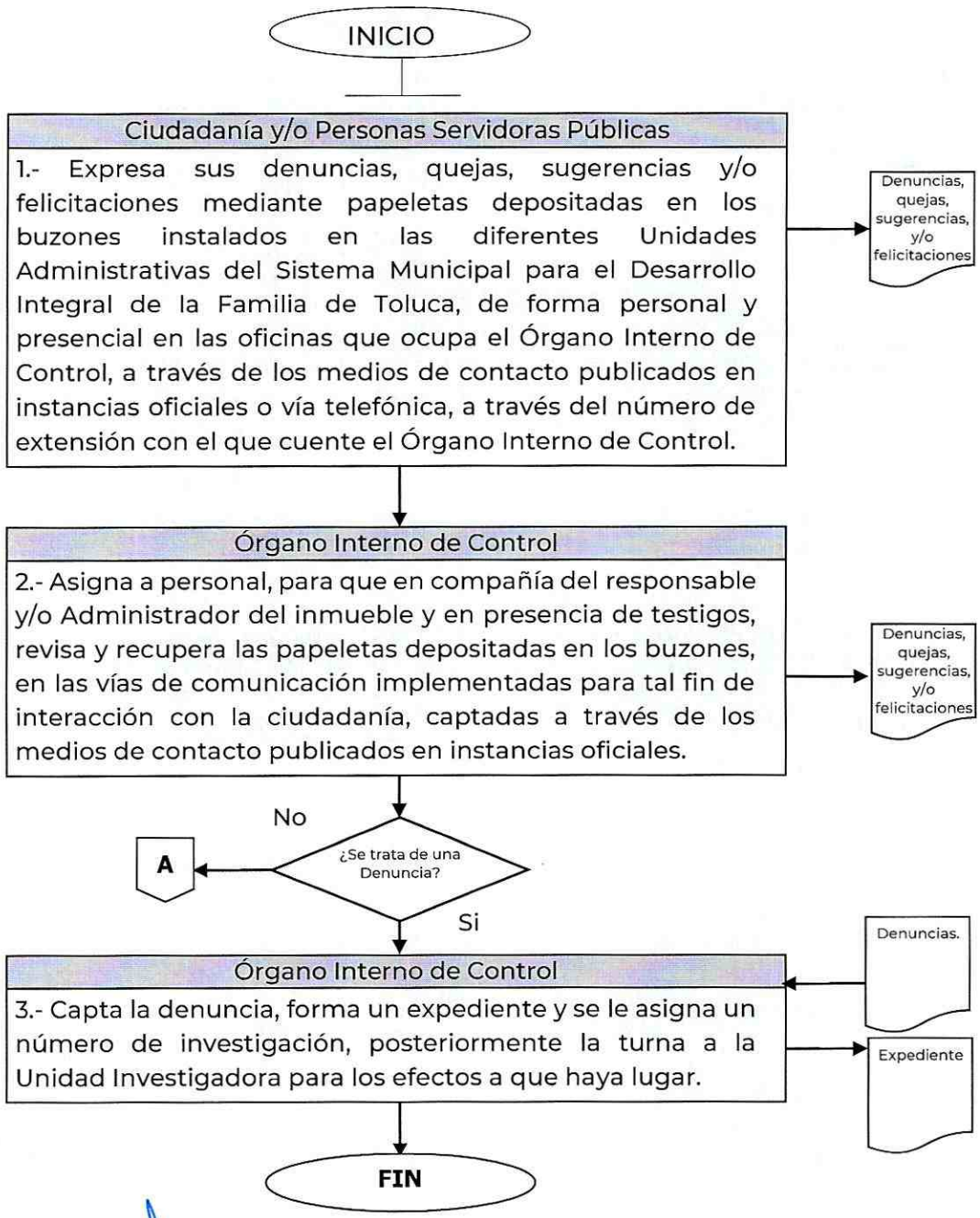
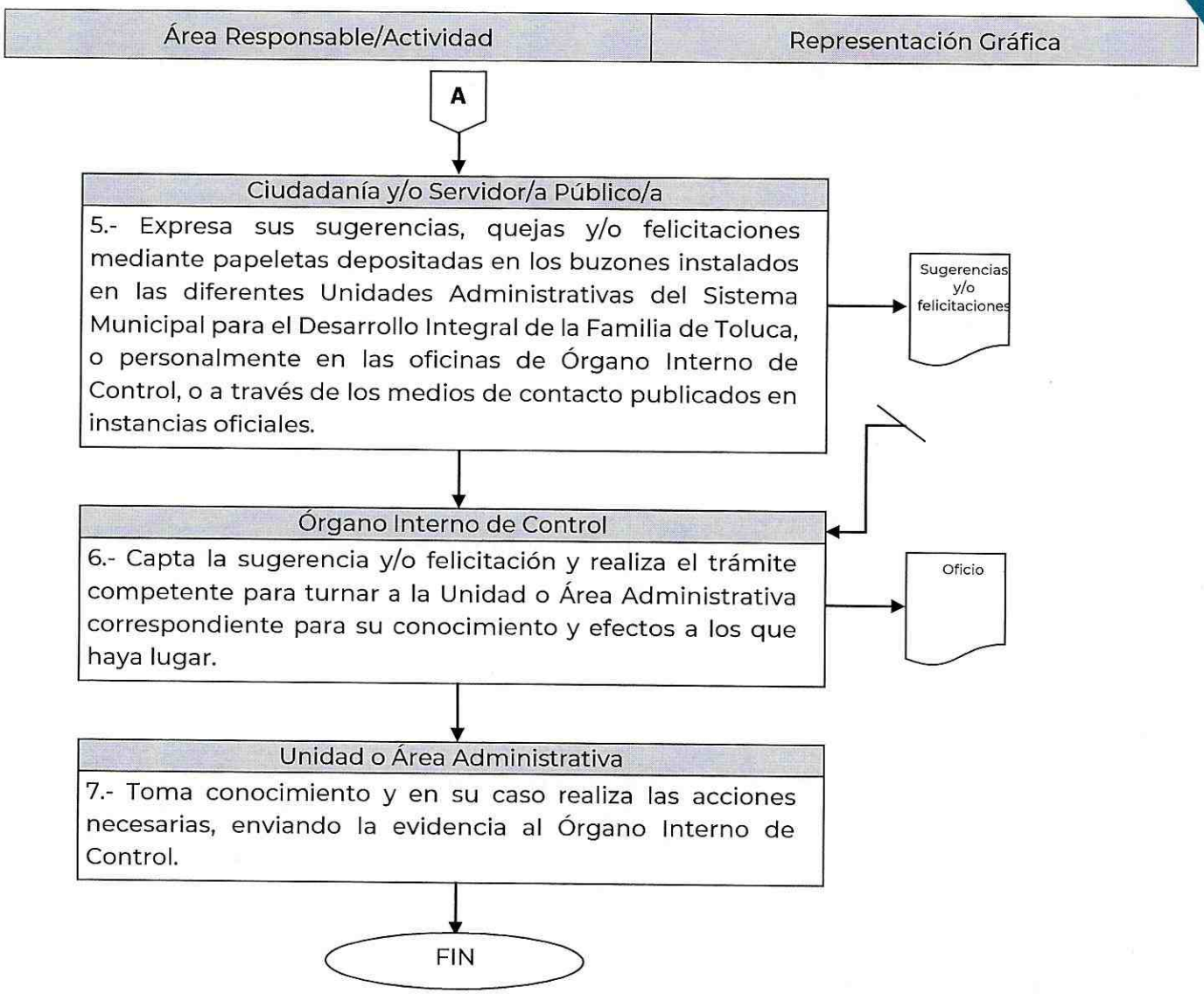


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Orden y ejecución de Auditorías e Inspecciones.*

Objetivo:	Planear, dictar y ejecutar auditorías e inspecciones con base en las disposiciones aplicables, que permitan vigilar y controlar el correcto funcionamiento de las Unidades o Áreas Administrativas que integran el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- La práctica de las auditorías e inspecciones debe realizarse con base en las normas y procedimientos de auditoría gubernamental, se podrá iniciar con base en el Programa Anual de Auditoría, el Programa Operativo Anual o a petición de parte.

- Las fases de la auditoría comprenderán: 1.- Planeación, 2.- Ejecución y Supervisión y 3.- Cédula de Solicitud de información.

- Es responsabilidad del auditor, elaborar el programa específico de auditoría y cronograma de actividades, oficio de inicio de auditoría o inspección, cédulas de solicitud de documentación e información, diseño de los instrumentos para el estudio y evaluación del control interno del área auditada o inspeccionada (Cuestionario modelo descriptivo, formato gráfico u otro); para determinar la muestra a auditar o inspeccionar y el alcance de la auditoría o inspección y someterlos para su revisión y aprobación del Titular del Órgano Interno de Control.

- El Titular del Órgano Interno de Control y el auditor en su caso, supervisor deben construir y entregar el oficio de inicio de auditoría o inspección obteniendo el acuse de recibo correspondiente en el que deberá constar el sello y firma de recibido de la Unidad o Área Administrativa revisada.

- Las Unidades o Áreas Administrativas revisadas deben proporcionar la documentación e información solicitada por los auditores, facilitar el acceso a los diversos espacios, preparar la información y documentación solicitada, contestar y firmar los cuestionarios, entrevistas o cédulas de solicitud de documentación e información.

- El auditor deberá elaborar las cédulas de observaciones según sea el caso: 1) De observaciones con presunta responsabilidad administrativa resarcitoria grave, 2) De observaciones con presunta responsabilidad administrativa disciplinaria o no grave y, 3) De observaciones de control interno; en todos los casos debiendo someter a revisión de la persona Titular del Órgano Interno de Control.

- Es responsabilidad de la persona Titular del Órgano Interno de Control, analizar las observaciones determinadas por el auditor en su caso, supervisor y verificar que se cuente con evidencia suficiente y competente que las soporte, antes de su aplicación a la Unidad o Área Administrativa revisada.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

2. Orden y ejecución de Auditorías e Inspecciones.

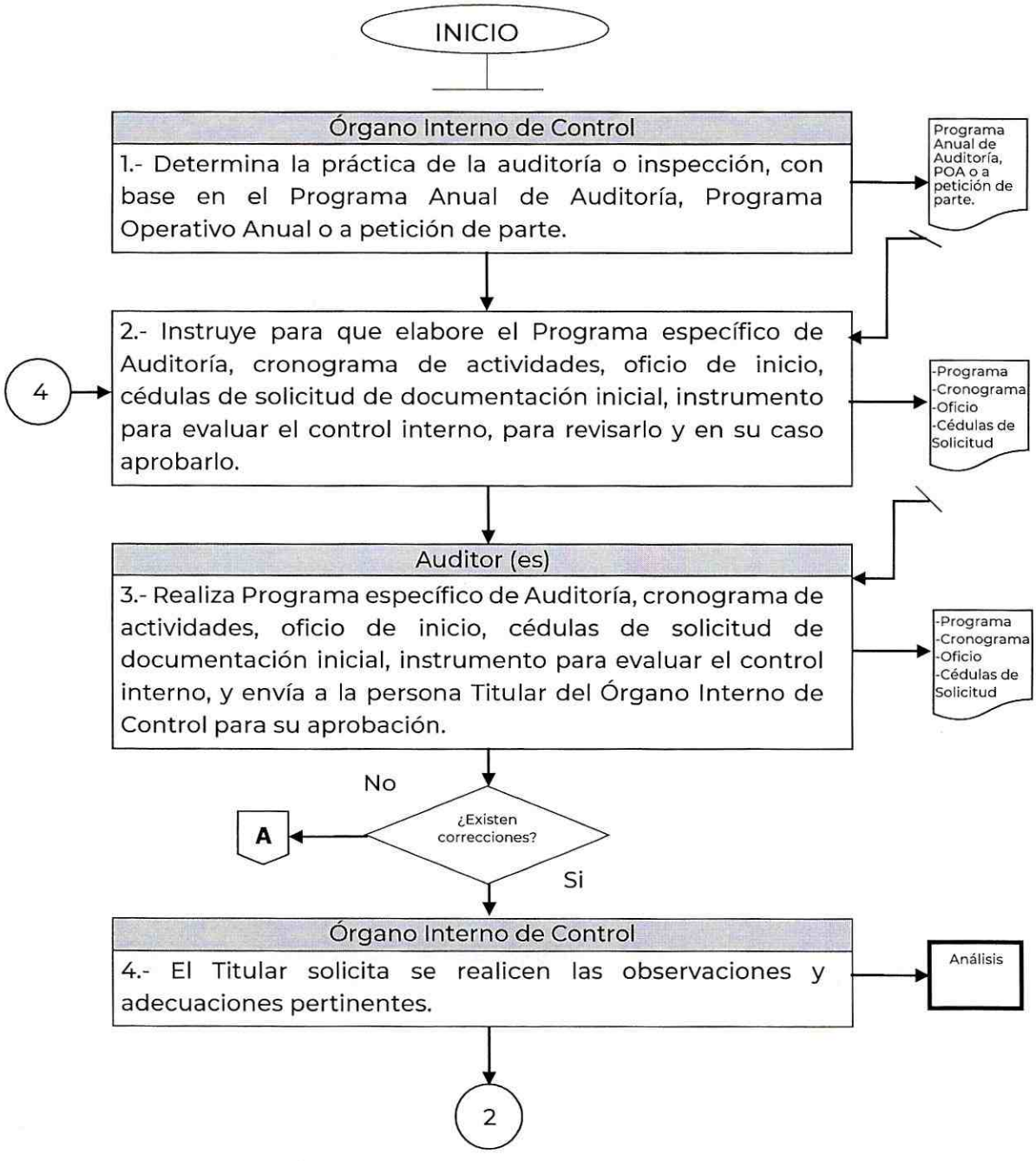


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

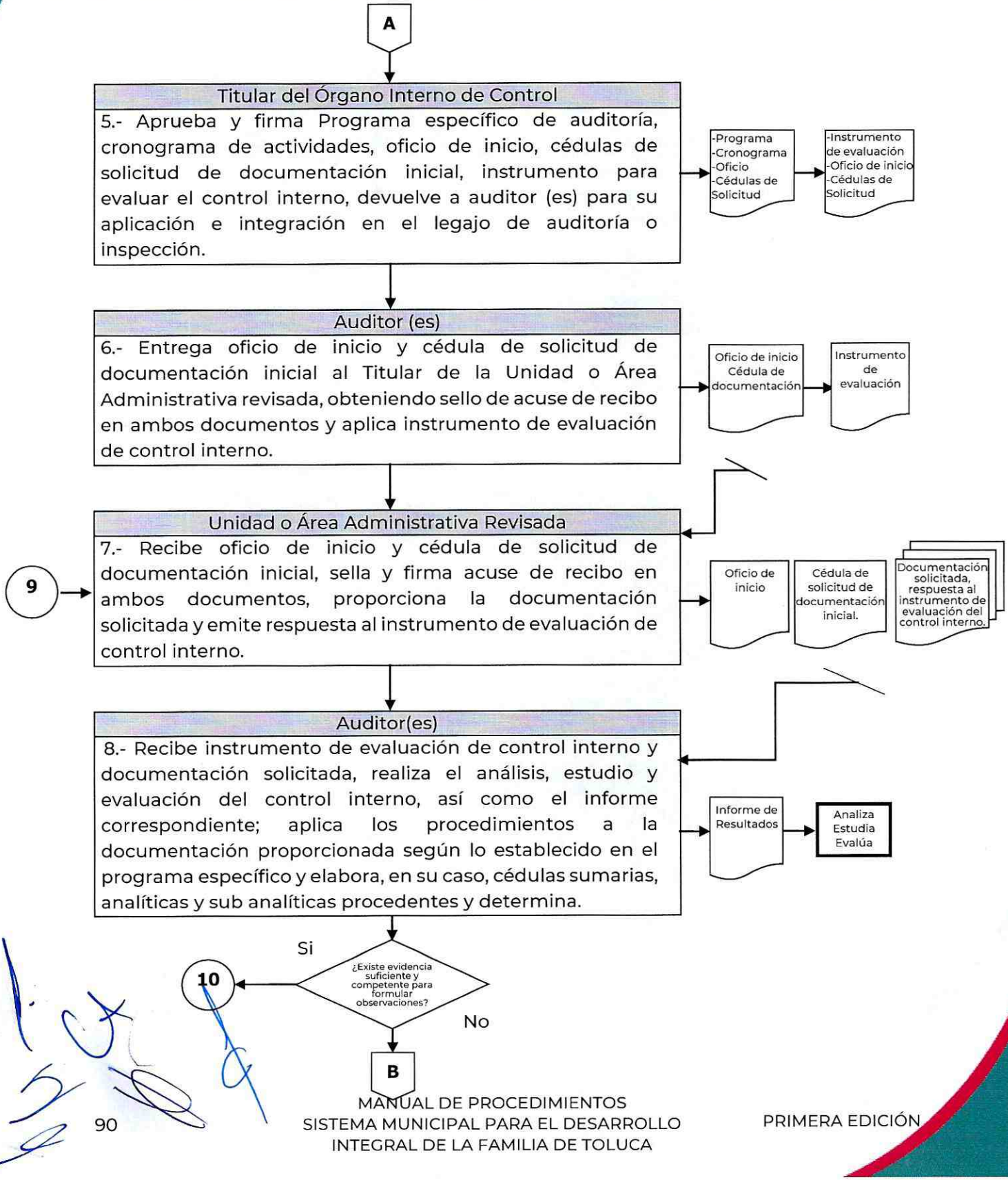


Diagrama de Flujo

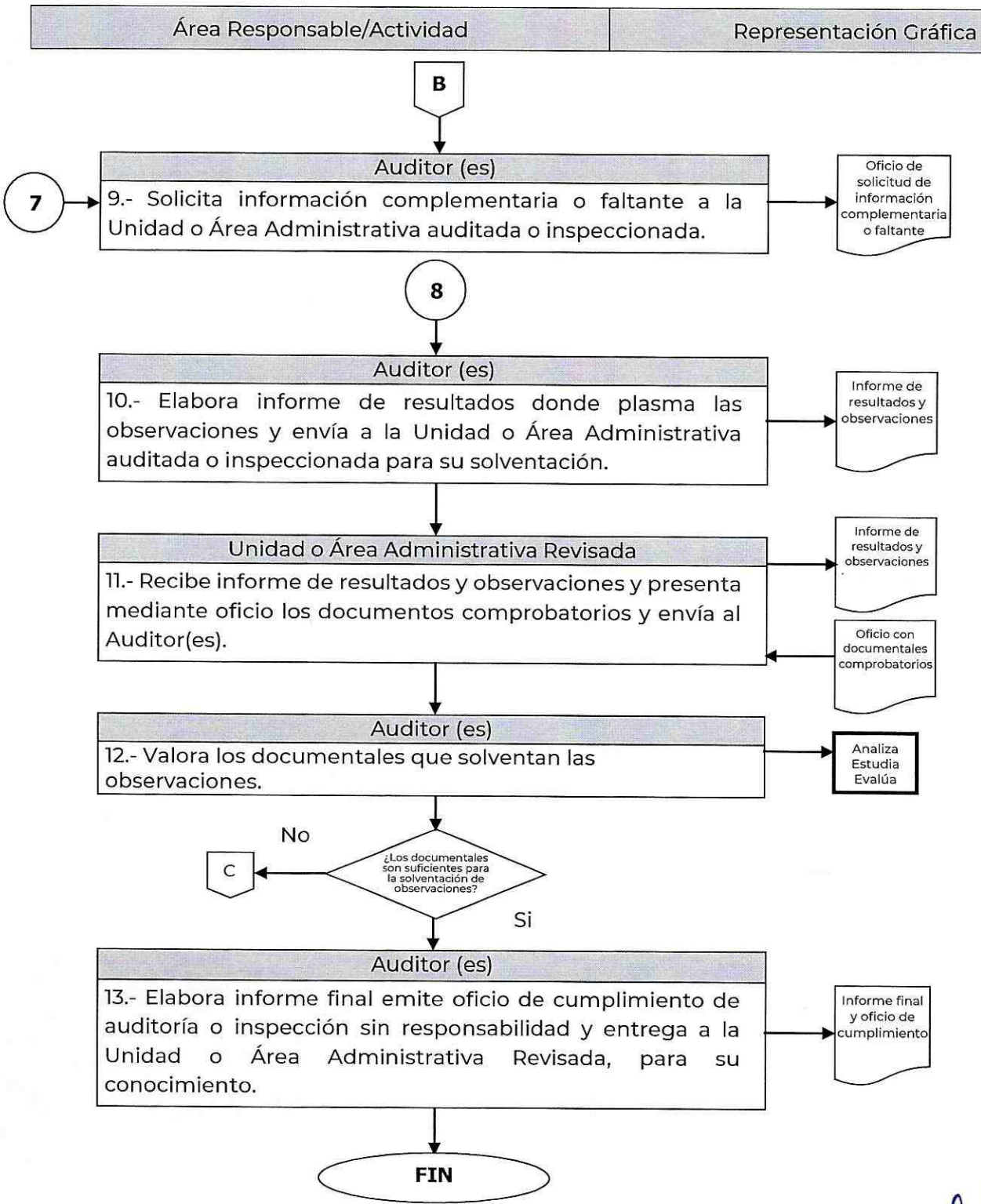
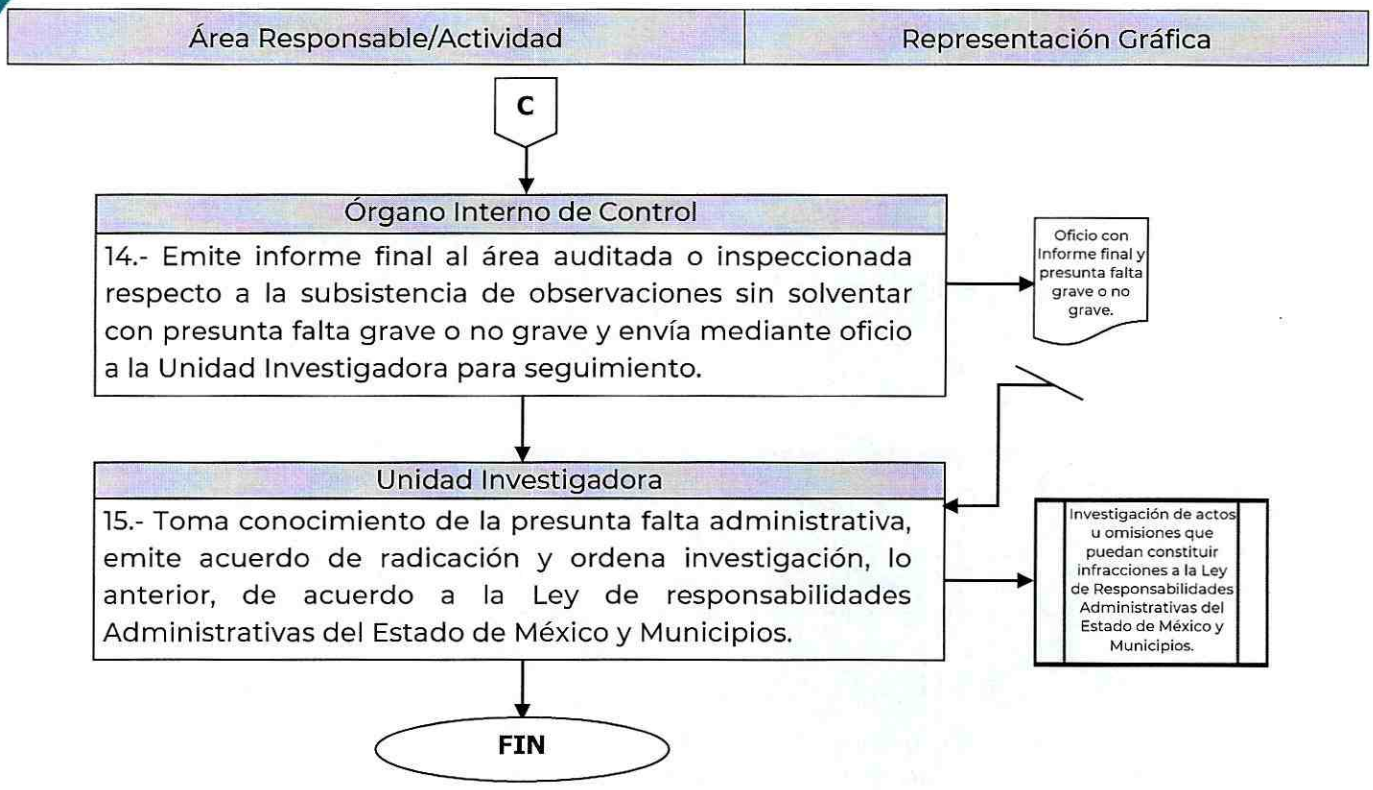


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Solventación de observaciones emitidas por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM) u otros.*

Objetivo:	Atender las observaciones emitidas por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, o cualquier otro Ente Fiscalizador competente, derivadas de los informes mensuales, trimestrales, de la cuenta pública y otros.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Órgano Interno de Control reportar el seguimiento y en su caso, establecer los procedimientos administrativos disciplinarios, derivados de las observaciones que emita el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM), o cualquier otro Ente Fiscalizador competente.

- Es responsabilidad de la Dirección de Administración y Tesorería, la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación o de la Unidad Administrativa que resguarda y/o genera la información, proporcionar la documentación para la solventación de las observaciones, así como atender e implementar las recomendaciones emitidas por el Ente Fiscalizador.

- El Órgano Interno de Control emitirá oficio para atender las observaciones del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, para en su caso, una vez obtenida la documentación soporte, emitir la respuesta de solventación correspondiente o bien turnar a la Unidad Investigadora.

- Es responsabilidad del Órgano Interno de Control analizar y validar la información y documentación que proporcione la Dirección de Administración y Tesorería, la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación o la Unidad Administrativa que resguarda y/o genera la información para solventar las observaciones del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, o cualquier otro Ente Fiscalizador competente. De ser procedente, se notificará por oficio al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México o al Ente Fiscalizador competente, las observaciones y recomendaciones atendidas.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

3. Solventación de observaciones emitidas por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM).

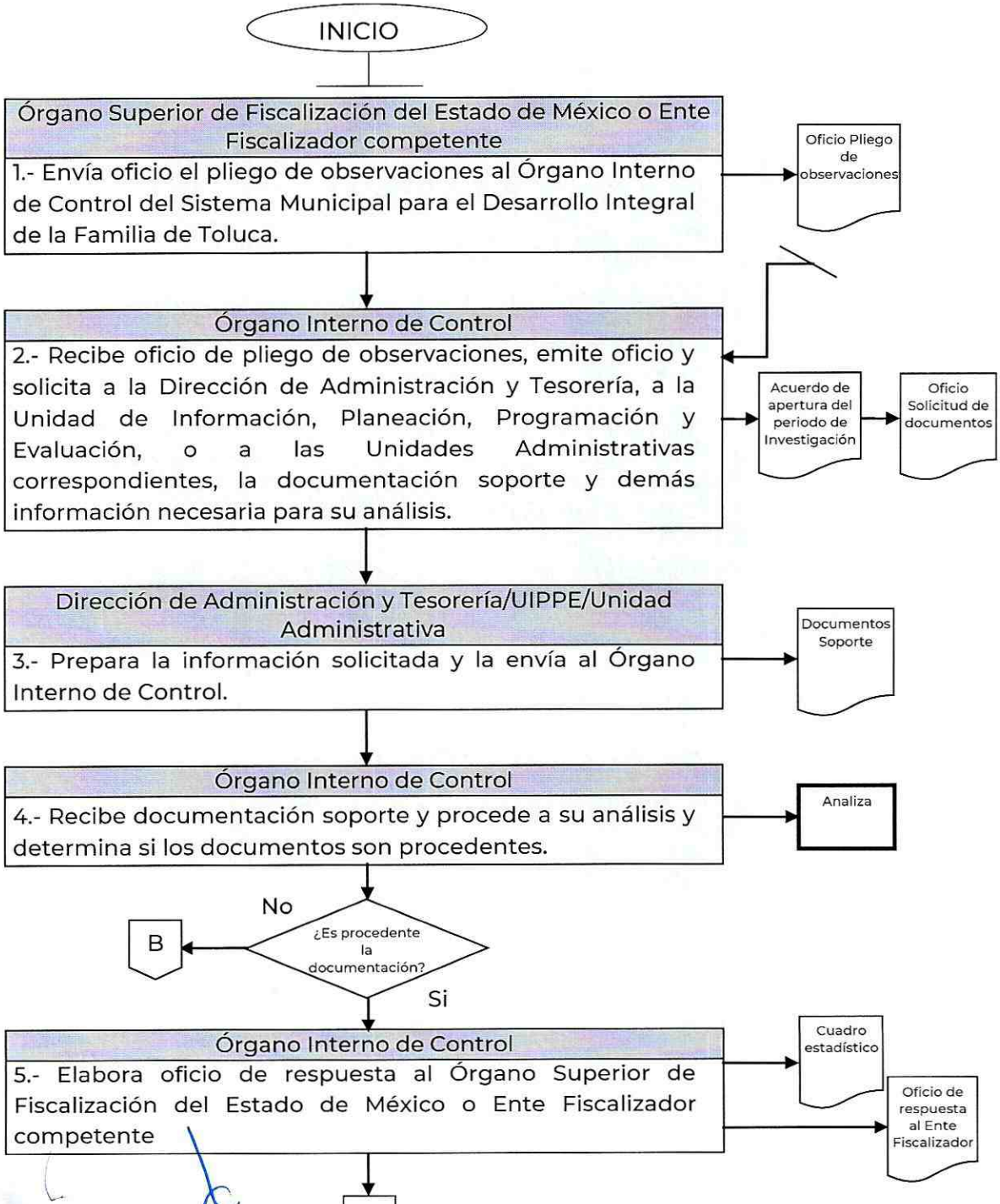
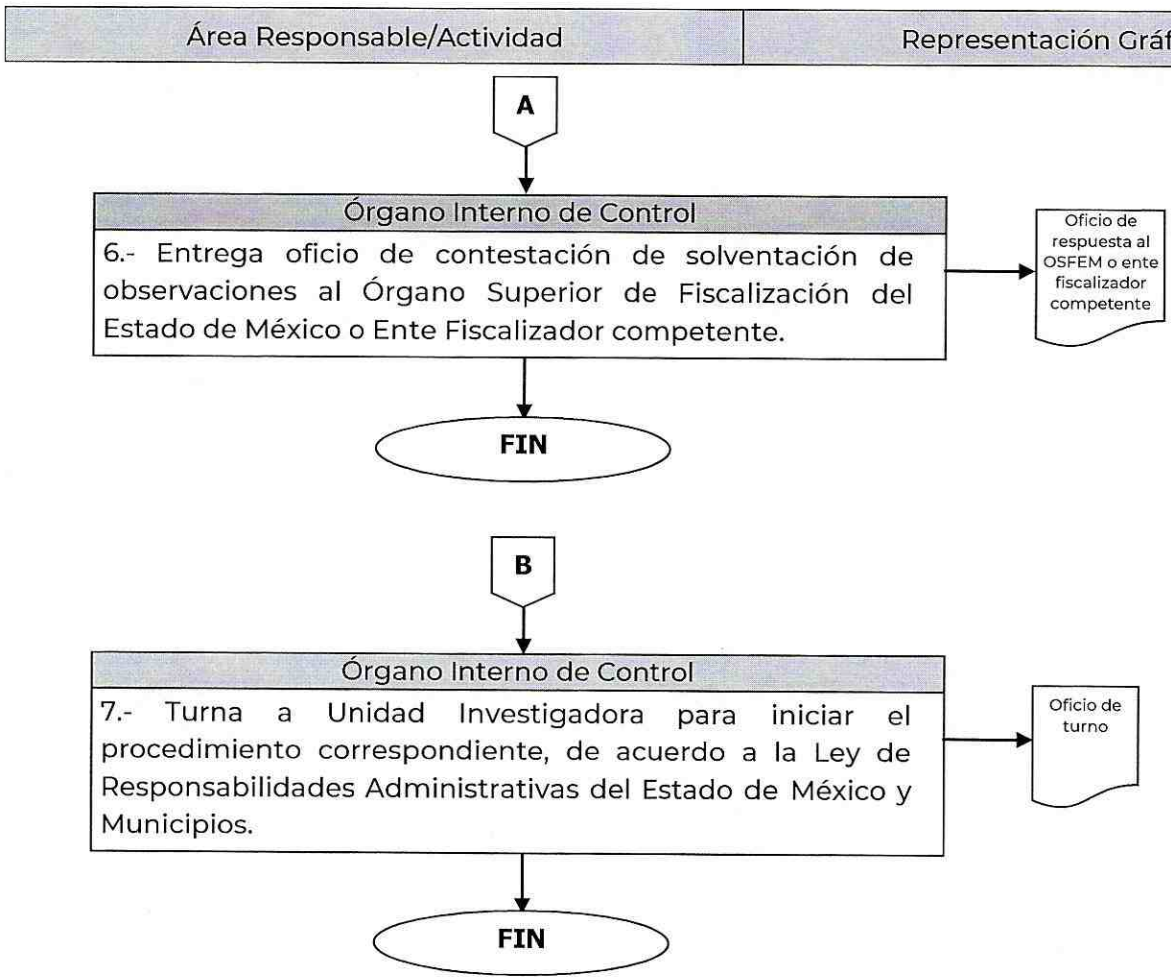


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Testificación de Actos de Entrega-Recepción de las Unidades Administrativas y de los Servidores Públicos*

Objetivo:	Participar en el Acto de entrega-recepción de las personas Titulares o encargados de despacho que por la naturaleza e importancia de sus funciones, deban realizar el acto de entrega-recepción, en apego a la normatividad aplicable.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Órgano Interno de Control intervenir en la testificación de los Actos de Entrega-Recepción de las Unidades Administrativas y Áreas adscritas al Sistema Municipal DIF de Toluca, que por la naturaleza e importancia de sus funciones lo ameriten, existiendo un oficio de solicitud por el Área o Unidad Administrativa correspondiente.

- La testificación del Acto Entrega-Recepción deberá sujetarse a los Lineamientos que norman la Entrega-Recepción de los Ayuntamientos, sus Dependencias y Organismos Descentralizados Municipales del Estado de México.

- El Acto de Entrega-Recepción será testificado por la persona Titular del Órgano Interno de Control, o en su caso, por un representante, debidamente comisionado por la persona titular del Órgano Interno de Control, para tal acto administrativo.

- El Órgano Interno de Control podrá cancelar el Acto de Entrega-Recepción en los casos en los que no se cumpla con la normatividad aplicable.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

4. Testificación de Actos de Entrega-Recepción de las Unidades Administrativas y de los Servidores Públicos.

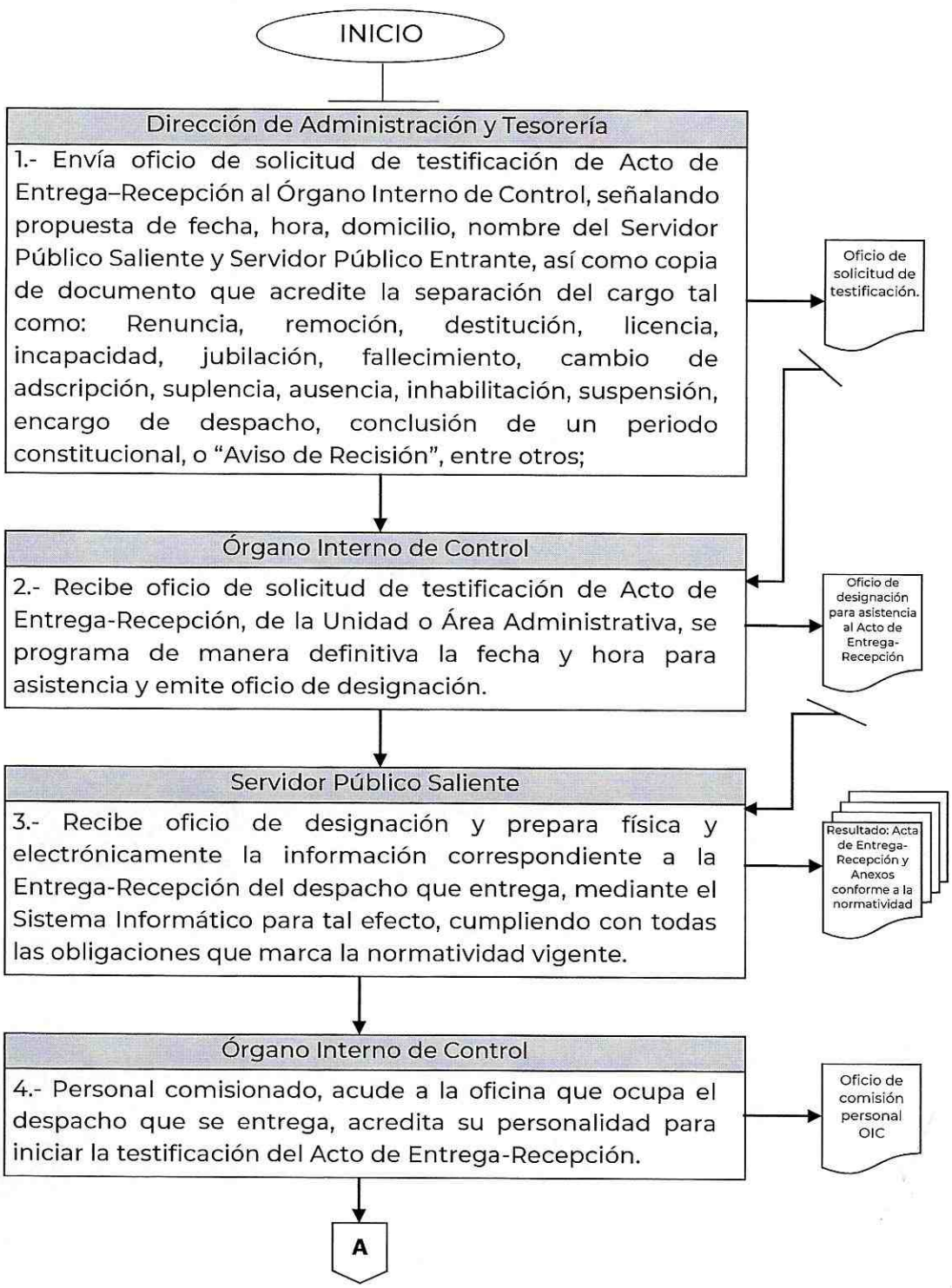
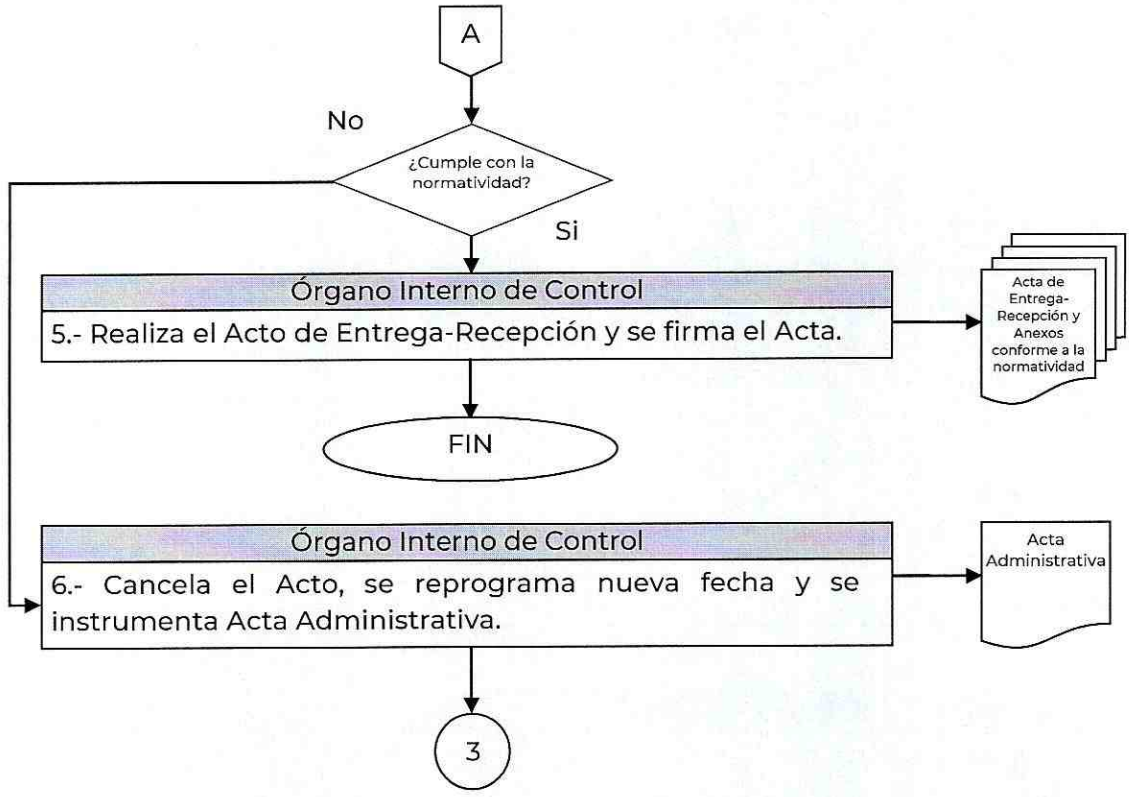


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica



Nombre del Procedimiento:	*Arqueo de Caja y/o Fondo Fijo de Efectivo*

Objetivo:	Realizar arqueos de caja de conformidad a la normatividad aplicable, en fondos fijos de caja e ingresos captados en las diferentes Unidades y Áreas Administrativas del Sistema que recaudan y custodian ingresos en efectivo.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Órgano Interno de Control deberá notificar mediante oficio al Titular de la Unidad o Área Administrativa sujeta a revisión el día, hora y lugar en el que se realizará la Inspección.
- El recuento de efectivo se realizará invariablemente en presencia de la Persona Servidora Pública responsable de su manejo, custodia y/o recaudación.
- Los comprobantes que integren parte de los ingresos, deberán cumplir con los requisitos fiscales y administrativos para su procedencia.
- Los documentos derivados de la práctica del arqueo de caja y/o fondo fijo de efectivo, invariablemente deberán ser firmados por las personas servidoras públicas que participan en el proceso de la recaudación, manejo y custodia.
- El Órgano Interno de Control deberá notificar mediante al Titular de la Unidad o Área Administrativa, los resultados, así como las recomendaciones para fortalecer los mecanismos de control interno.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

5. Arqueo de Caja y/o Fondo Fijo de Efectivo

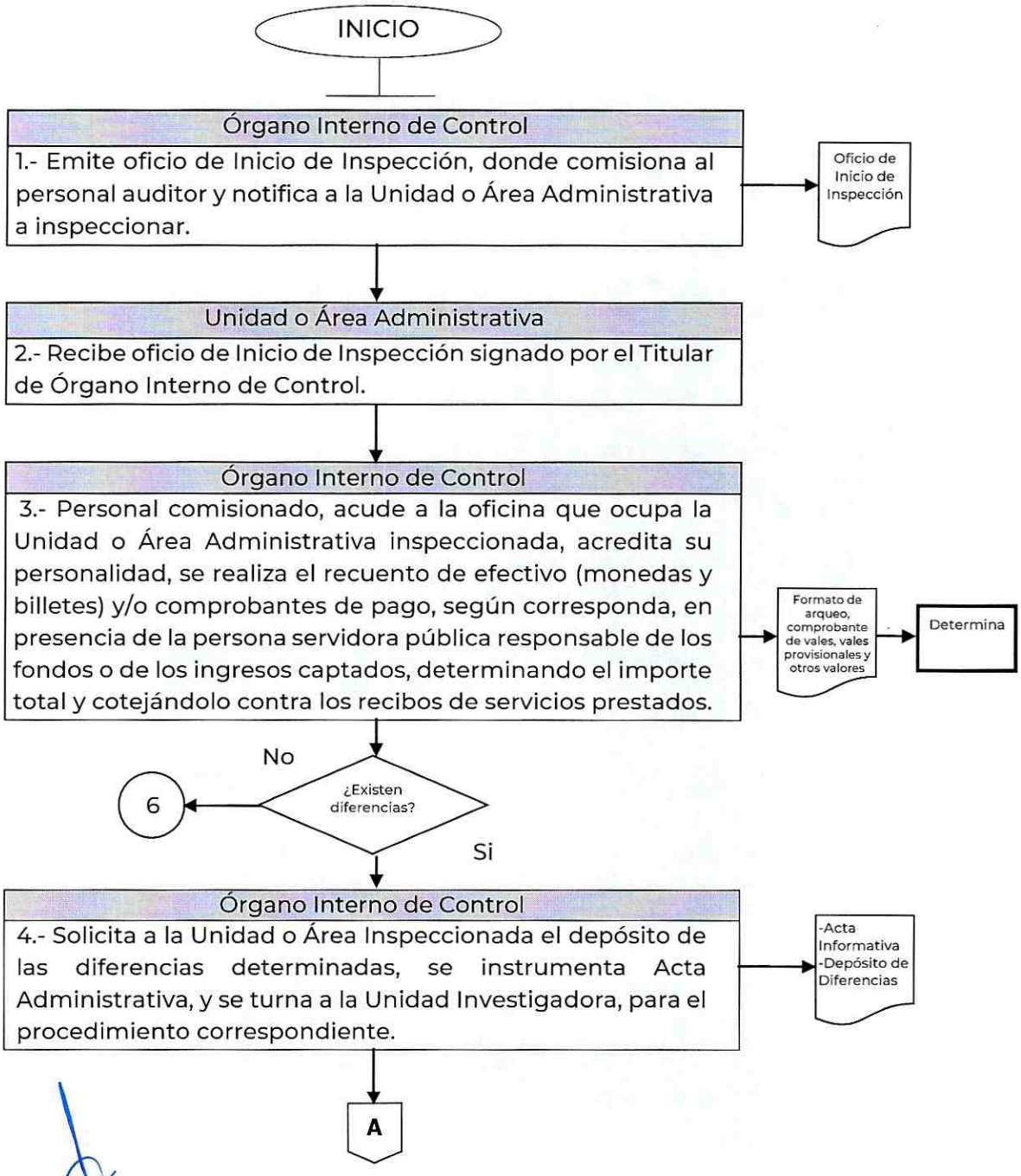
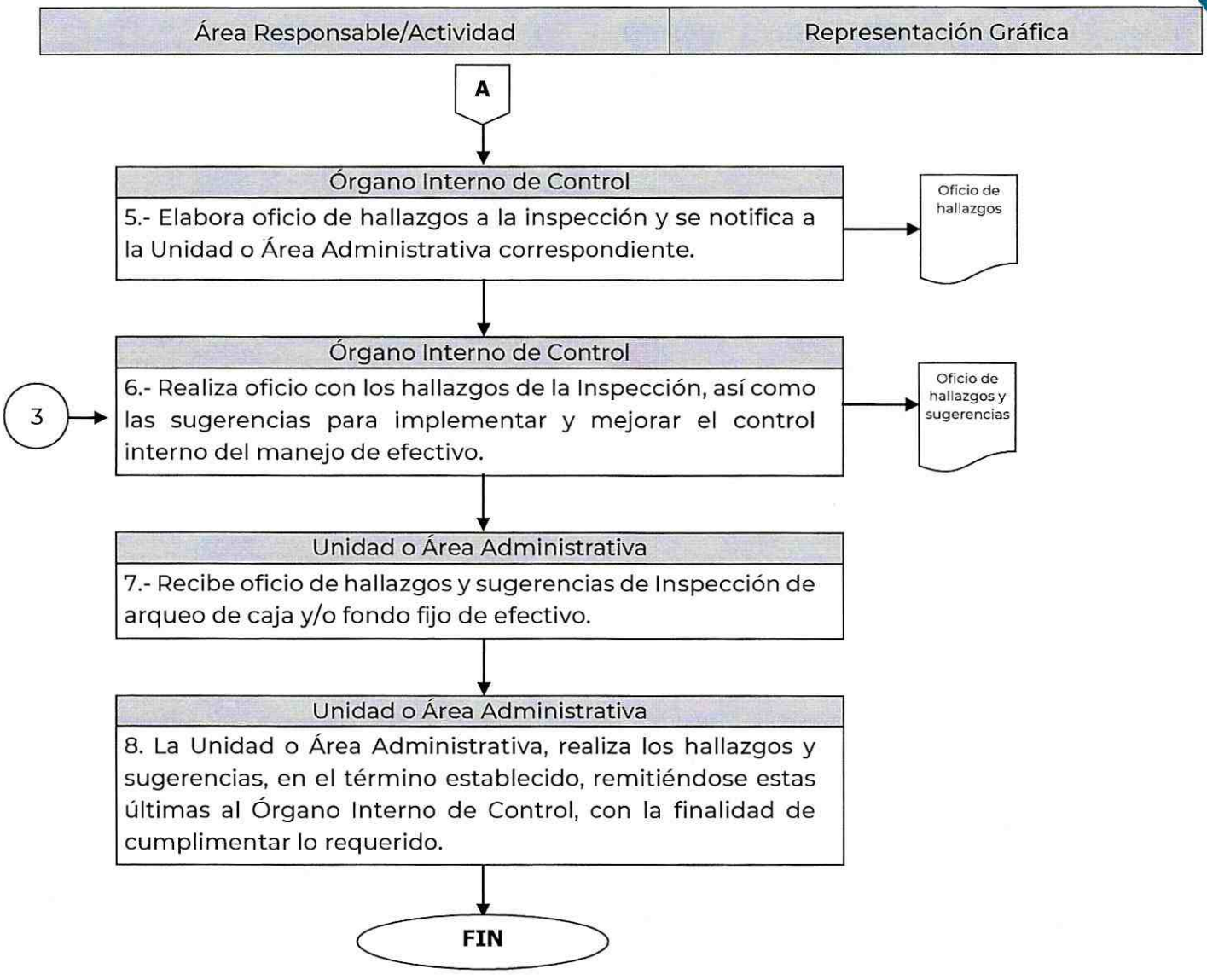


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Integración de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia (COCICOVI)*

Objetivo:	Participar en la integración de los Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia (COCICOVI) de los diferentes programas de desarrollo social que opera el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, para fomentar la participación ciudadana.

POLÍTICAS APLICABLES

- La integración de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia se realizarán cada año en escuelas públicas de nivel básica (de las cuales no se podrán elegir las que ya cuentan con el COCICOVI) de acuerdo con el padrón de escuelas beneficiadas por los programas de desarrollo social: desayunos escolares fríos o calientes y raciones vespertinas.

- La entrega del padrón de escuelas beneficiarias, será responsabilidad del Departamento de Servicios Nutricionales, así como la asignación de las Nutriólogas responsables de cada Centro Educativo

- Las Autoridades Escolares de los centros educativos beneficiados con los programas de desarrollo social, deberán realizar la convocatoria para la asamblea general con la finalidad de la integración del Comité.

- El Órgano Interno de Control deberá enviar la programación a la Coordinación Regional Delegación Regional de Contraloría Social y Atención Ciudadana Zona Toluca, para la designación del/la promotor/a que coadyuvará a la integración de los Comités.

- La integración de los Comités deberá ser testificada de forma tripartita, por un representante del Departamento de Servicios Nutricionales, un Promotor de Contraloría Social dependiente de la Secretaría de la Contraloría y un representante del Órgano Interno de Control.

- Se deberá dar puntual observancia y seguimiento a lo establecido en los Lineamientos de Operación del Programa de Contraloría y Evaluación Social y demás normatividad aplicable.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

6. Integración de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia (COCICOVI)

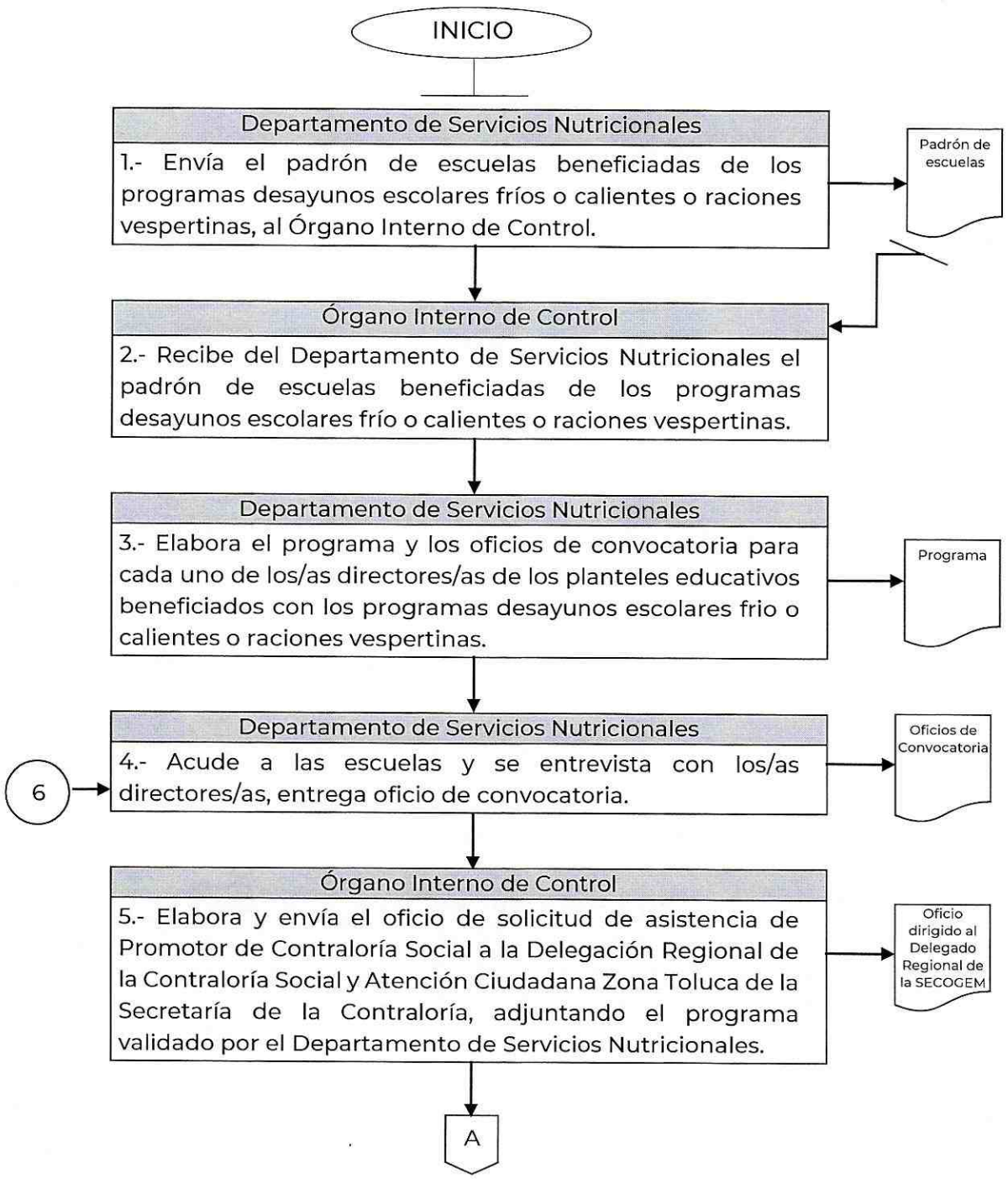
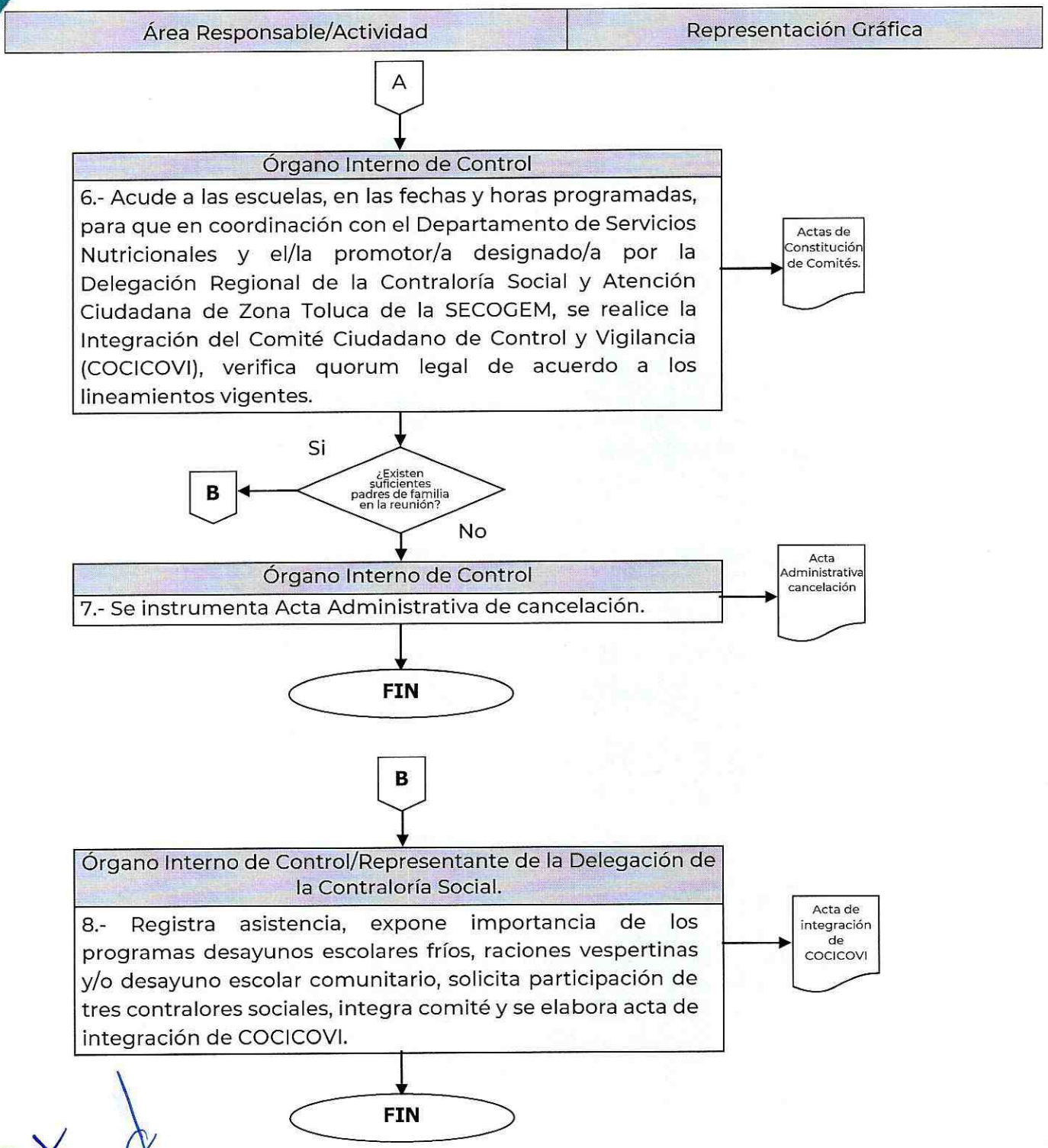


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Testificación de entrega de apoyos*

Objetivo:	Testificar la entrega de apoyos a las personas beneficiarias, de los diferentes programas sociales que opera el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las testificaciones se realizarán a solicitud de la Unidad Administrativa responsable de la entrega de apoyos.
- Las testificaciones darán origen a la realización de un Acta Administrativa, que deberá ser firmada por el/la responsable del programa, representante del Órgano Interno de Control y la participación de dos testigos.
- El Acta Administrativa, deberá ser soportada con la documentación recopilada por la Unidad Administrativa encargada de la entrega del apoyo y/o responsable del Programa Social, relación de firmas y demás documentos que acrediten los montos otorgados y los datos de los/as beneficiarios/as.
- Todos/as los/as beneficiarios/as sin excepción deberán presentar identificación oficial para la entrega de apoyos.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

7. Testificación de entrega de apoyos

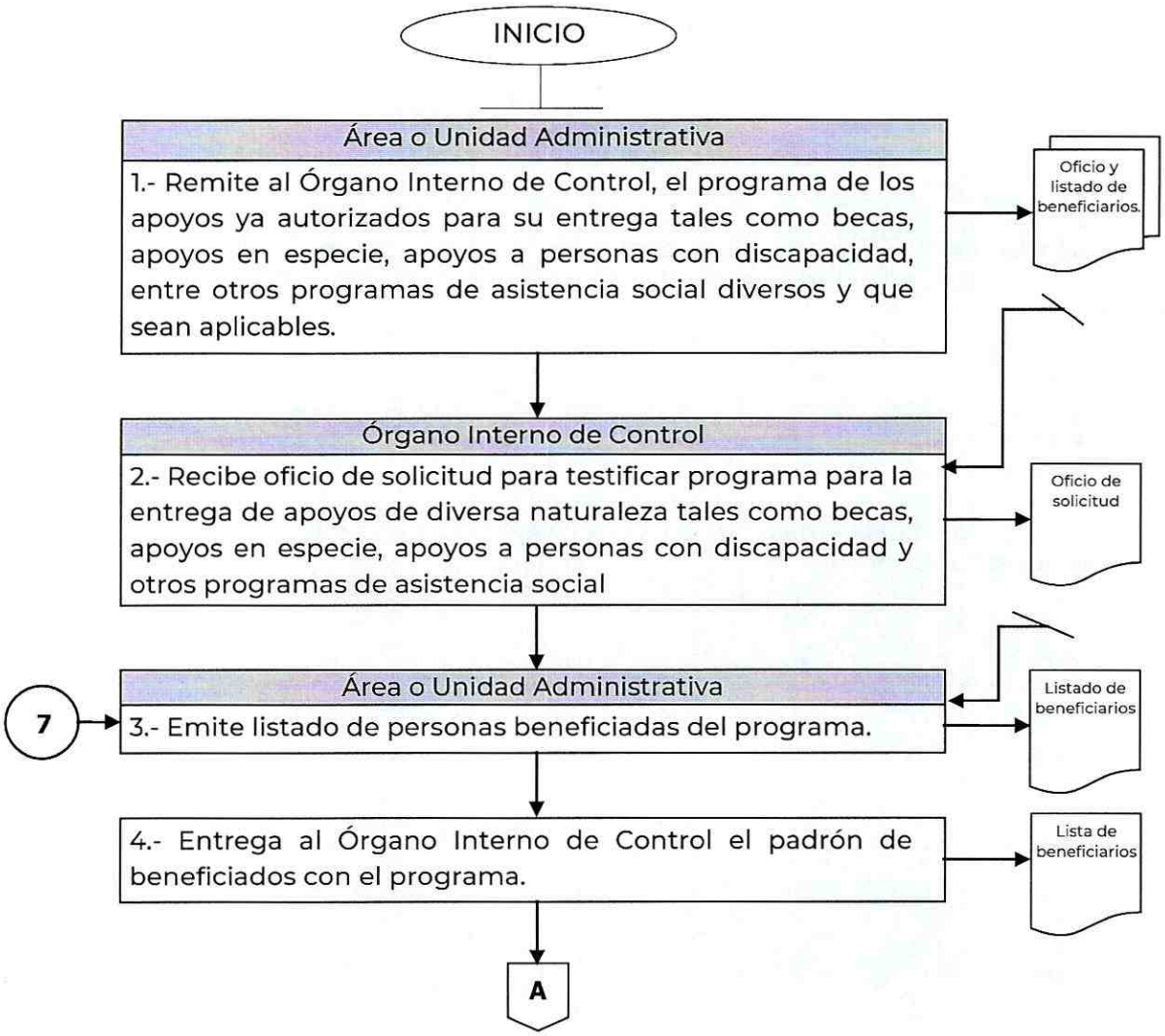
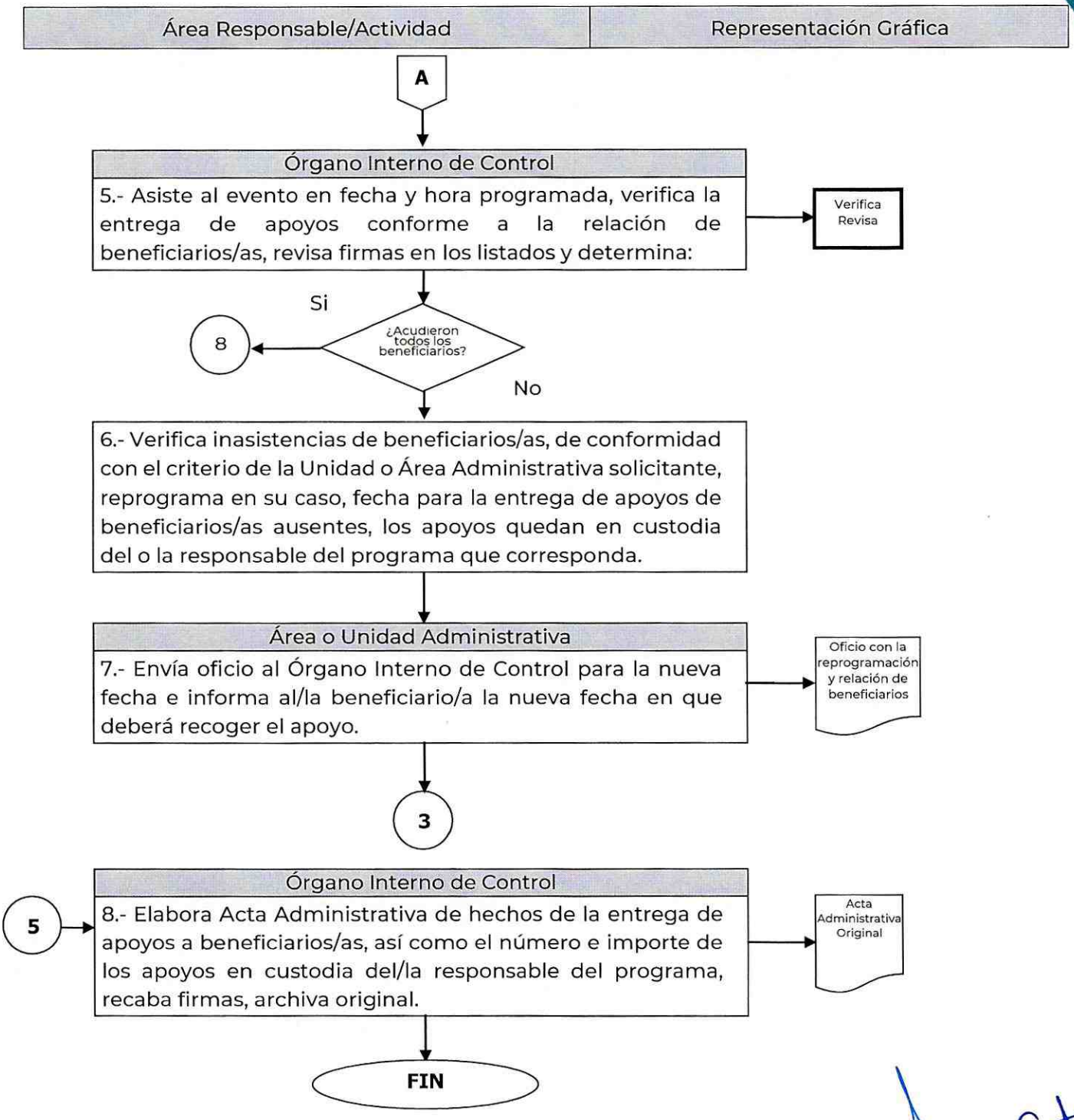


Diagrama de Flujo



XII. UNIDAD INVESTIGADORA

Nombre del Procedimiento:	*Investigación de actos u omisiones que puedan constituir infracciones a la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios*

Objetivo:	Dirigir la investigación derivada de denuncias, de oficio o a petición de parte, o como resultado de auditorías e inspecciones, con el objeto de determinar la existencia de una presunta falta administrativa, calificar la falta administrativa, elaborar y remitir en su caso el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa a la Unidad Substanciadora.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Unidad Investigadora iniciará investigación a personas servidoras públicas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca o particulares por presuntas faltas administrativas derivadas de: 1) Denuncias, 2) Actuación de Oficio; y 3) Resultados de Auditorías/inspecciones.

- La Unidad Investigadora, realizará todas las diligencias de investigación necesarias para el esclarecimiento de los hechos.

- La Unidad Investigadora, una vez que haya concluido las diligencias de investigación, procederá al análisis de los hechos, así como de la información recabada a efecto de determinar la existencia o inexistencia de actos u omisiones que la Ley señale como faltas administrativas graves o no graves, conforme a la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

- La Unidad Investigadora en caso de no reunir los elementos necesarios para acreditar la presunta falta administrativa, emitirá Acuerdo de Archivo, mismo que notificará a las partes.

- La Unidad Investigadora en caso de reunir los elementos que acrediten la existencia de una falta administrativa y la presunta responsabilidad, procederá a calificar la conducta en grave o no grave, y emitirá el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa.

- La Unidad Investigadora, presentará ante la Unidad Substanciadora el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa (IPRA), a efecto de que inicie el procedimiento de responsabilidad administrativa correspondiente.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

1. Investigación de actos u omisiones que puedan constituir infracciones a la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios

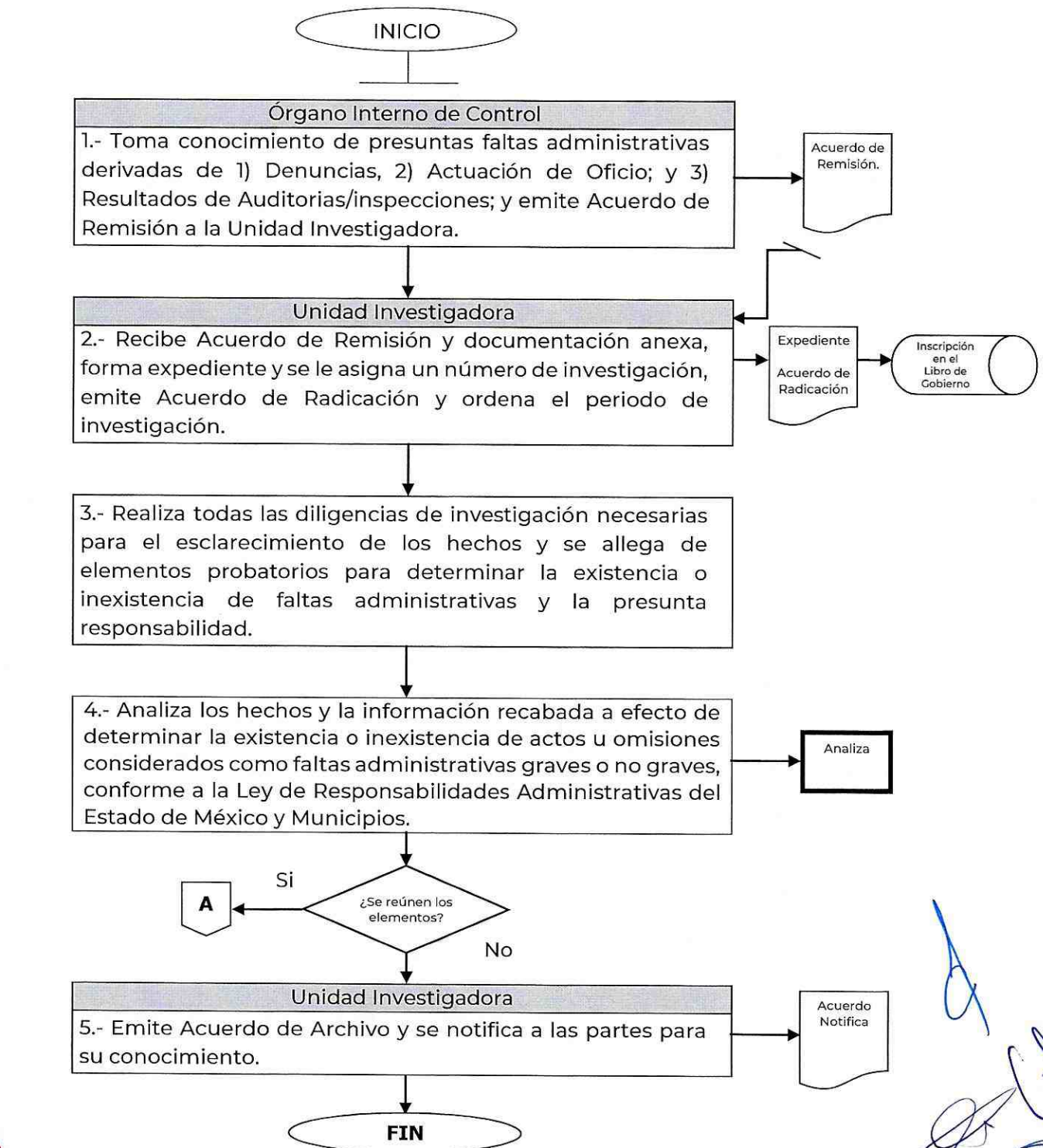


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*



XIII. UNIDAD RESOLUTORA

Nombre del Procedimiento:	*Emisión de Resoluciones en apego a la Ley General de Responsabilidades Administrativas; y la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.*

Objetivo:	Emitir y ejecutar las resoluciones de los Procedimientos de Responsabilidad Administrativa, tratándose de faltas administrativas no graves, en los términos previstos por la Ley General de Responsabilidades Administrativas; y la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios..

POLÍTICAS APLICABLES

- La Unidad Resolutora recibirá de la Unidad Sustanciadora el expediente de presunta responsabilidad administrativa siempre cuando verse sobre faltas administrativas no graves, conforme a lo señalado en los artículos 3 fracción III y 10 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

- La Unidad Resolutora emitirá Acuerdo mediante el cual recibe los autos del expediente y declarará el cierre de instrucción.

- La Unidad Resolutora emitirá la resolución correspondiente en un plazo no mayor a treinta días hábiles contados a partir de la fecha del Acuerdo mediante el cual la Autoridad Resolutora recibe los autos del expediente a resolver y declara el cierre de instrucción; este plazo podrá ampliarse por una sola vez por un término igual cuando la complejidad del asunto así lo requiera, de conformidad con el artículo 194 fracción X de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

- La Unidad Resolutora será responsable de cuidar la fundamentación y motivación de las resoluciones que emita.

- La Unidad Resolutora considerará para la imposición de las sanciones lo previsto en el artículo 80 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

- La Unidad Resolutora será responsable de notificar y ejecutar las resoluciones derivadas de los Procedimientos de Responsabilidad Administrativa y cuidará la formalidad de dichas notificaciones.

- A lo no previsto por la Ley, se aplicará de forma supletoria, el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	Representación Gráfica

1. Emisión de Resoluciones en apego a la Ley General de Responsabilidades Administrativas; y la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

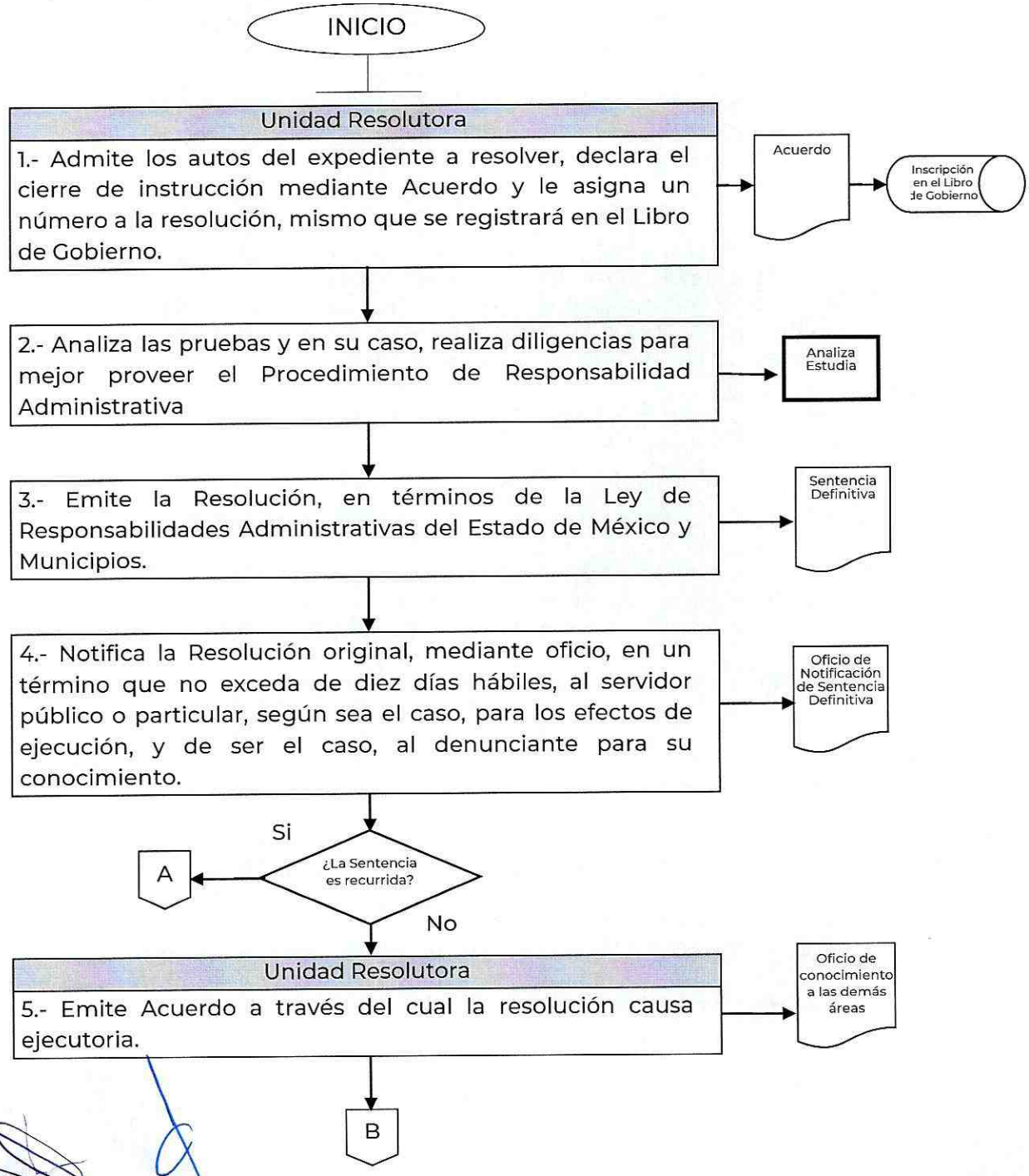
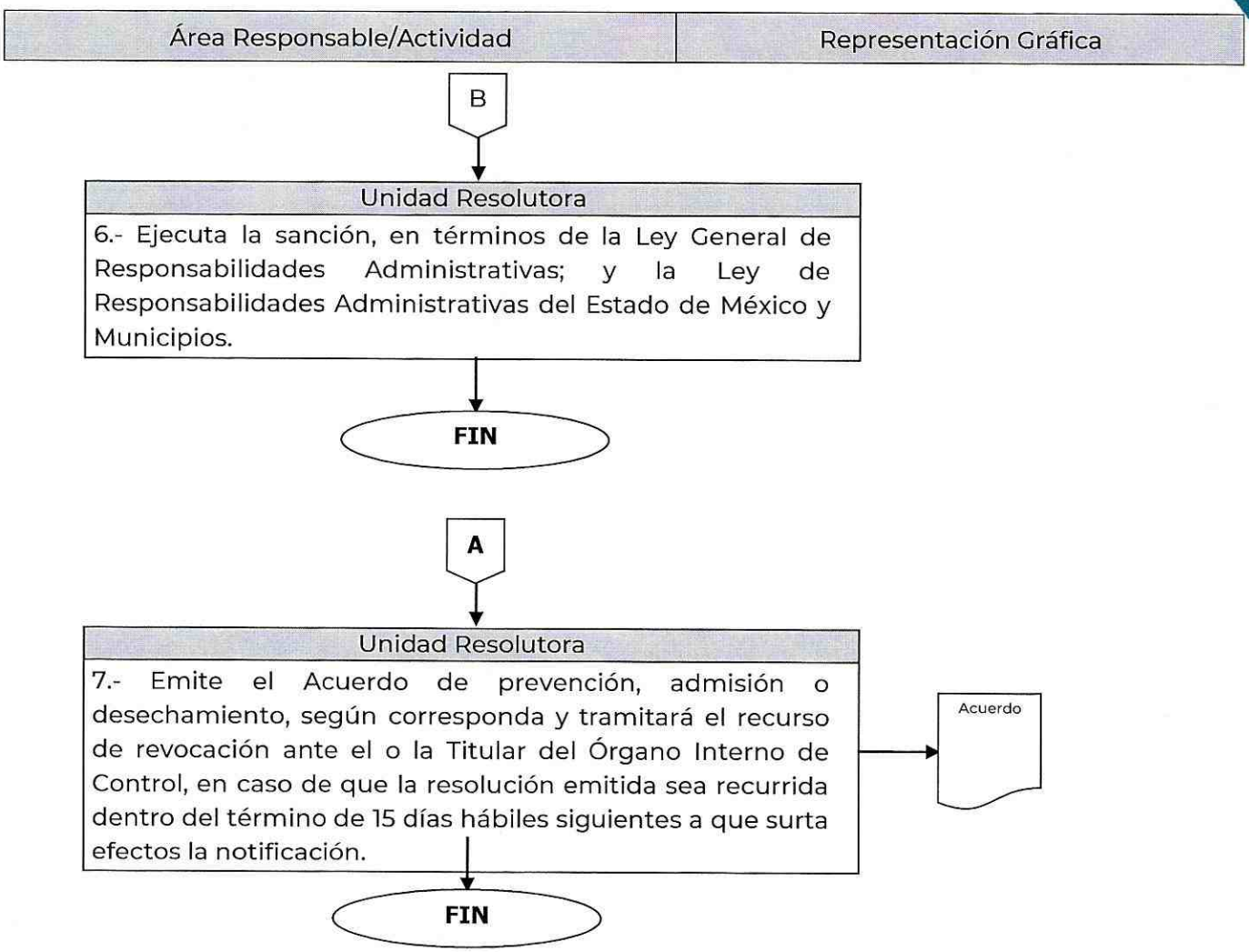


Diagrama de Flujo



XIV. UNIDAD SUBSTANCIADORA

Nombre del Procedimiento:	*Substanciación del Procedimiento de Presuntas Responsabilidades Administrativas en apego a la Ley General de Responsabilidades Administrativas; y la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios*

Objetivo:	Substanciar los procedimientos de responsabilidades administrativas a partir de la recepción del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa (IPRA), dirigiendo la audiencia inicial emitiendo el Acuerdo de admisión de pruebas, remitiendo el expediente correspondiente a la Unidad Resolutora o al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México según sea el caso, de conformidad con lo establecido en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

POLÍTICAS APLICABLES

- La Unidad Substanciadora, declarará la improcedencia del procedimiento de responsabilidad administrativa, cuando los hechos o las conductas en materia del procedimiento administrativo sean de competencia de las autoridades substanciadoras, de otras Dependencias o del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México. En este caso mediante oficio fundado y motivado, el asunto será turnado para su conocimiento a la autoridad competente.

- La Unidad Substanciadora, declarará improcedencia del procedimiento de responsabilidad administrativa, cuando las faltas administrativas que se imputen al presunto responsable ya hubieran sido objeto de una resolución que haya causado ejecutoria, pronunciada por las autoridades resolutorias del asunto, siempre que el señalado como presunto responsable sea el mismo en ambos casos.

- La Unidad Substanciadora, declarará improcedencia del procedimiento de responsabilidad administrativa, cuando los hechos que se describan en el informe de la presunta responsabilidad administrativa, no se advierta la comisión de faltas administrativas.

- La Unidad Substanciadora, declarará improcedencia del procedimiento de responsabilidad administrativa, cuando se omita adjuntar el informe de presunta responsabilidad administrativa.

- La Unidad Substanciadora, sobreseerá el procedimiento de responsabilidad administrativa cuando se actualice o sobrevenga cualquiera de las causas de improcedencia descritas anteriormente.

- La Unidad Sustanciadora, sobreseerá el procedimiento de responsabilidad administrativa cuando como consecuencia de una reforma legislativa, la falta administrativa que se imputa al presunto responsable haya quedado derogada.

- La Unidad Substanciadora en lo no previsto en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México aplicará supletoriamente el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

1. Substanciación de Presuntas Responsabilidades Administrativas en apego a la Ley General de Responsabilidades Administrativas; y la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios

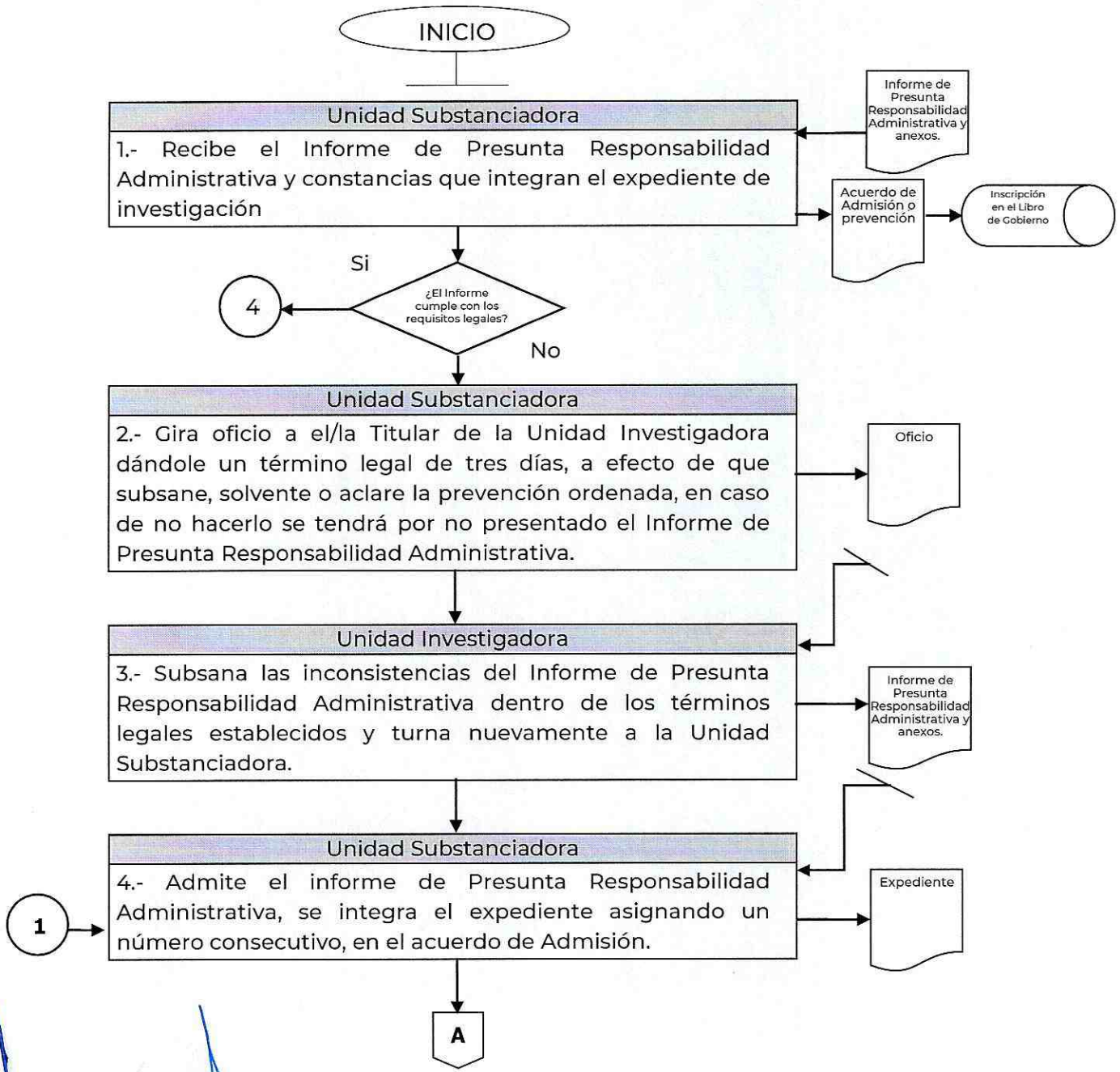


Diagrama de Flujo

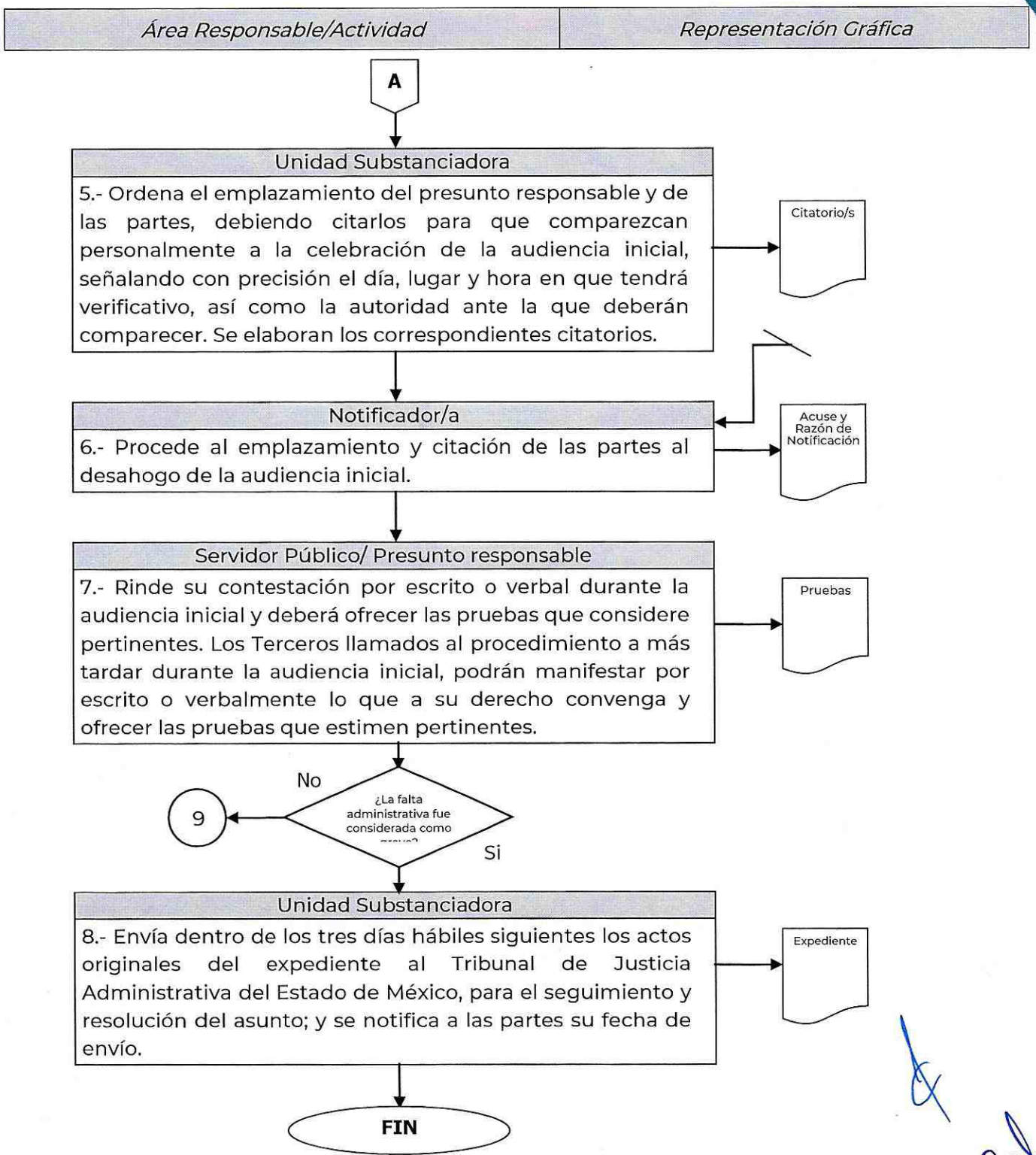
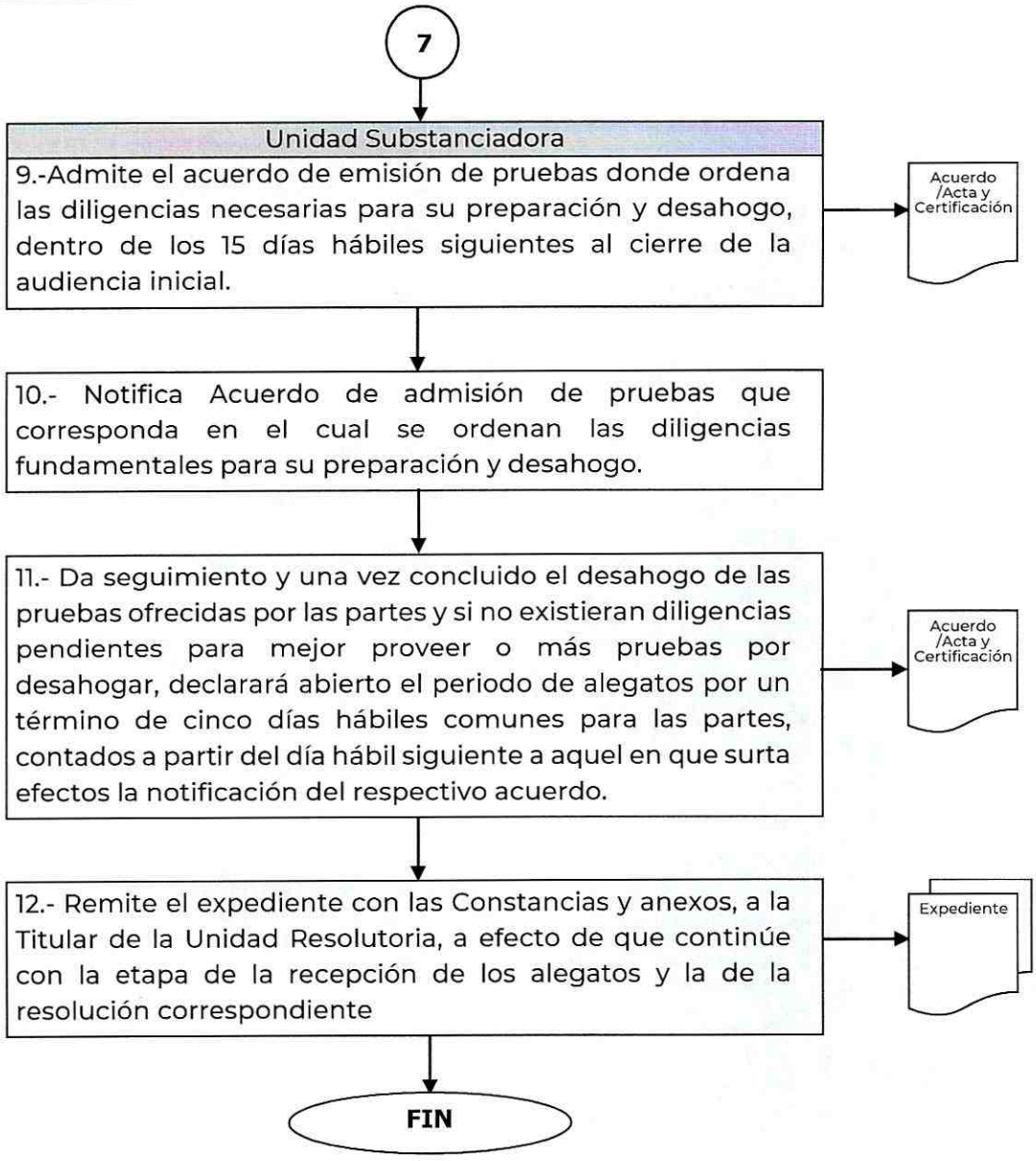


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*



XV. DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y TESORERÍA

Nombre del Procedimiento:	*Atención y seguimiento de la de documentación de la Dirección de Administración y Tesorería*

Objetivo:	Atender las peticiones, acuerdos, turnos y ordenes de servicio que se reciben de las distintas áreas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca o de instancias externas.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del/la Titular de la Dirección de Administración y Tesorería dar atención, a través de sus Departamentos, a las peticiones, acuerdos, turnos y ordenes de servicio remitidos por las distintas áreas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca o de instancias externas.

- Es responsabilidad del/la Titular de la Dirección de Administración y Tesorería dar respuesta dentro de los tiempos establecidos por las autoridades del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia; 3 días como máximo cuando se consideren de carácter urgente y de 5 hasta 20 días en el resto de los casos. Cabe señalar, que aquellas solicitudes que remita el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM), así como otras instancias federales, estatales y municipales, deberán atenderse invariablemente en la fecha que para tal efecto lo determinen las mismas.

- Los/as Titulares de los Departamentos deberán atender de manera oportuna el turno recibido e informar a la Dirección de Administración y Tesorería la manera en cómo se atenderá la petición.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

1. Atención y seguimiento de la de documentación de la Dirección de Administración y Tesorería

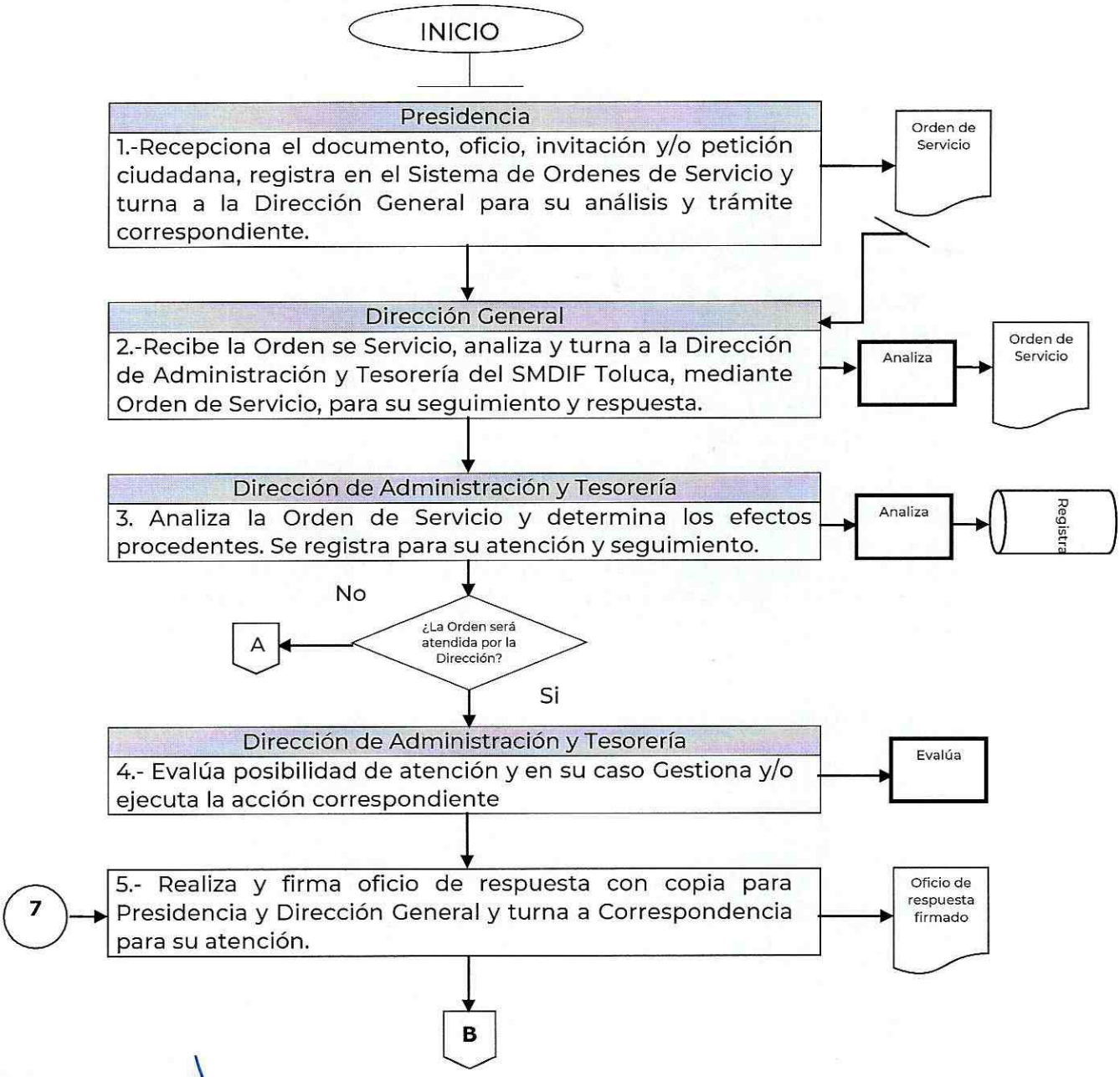


Diagrama de Flujo

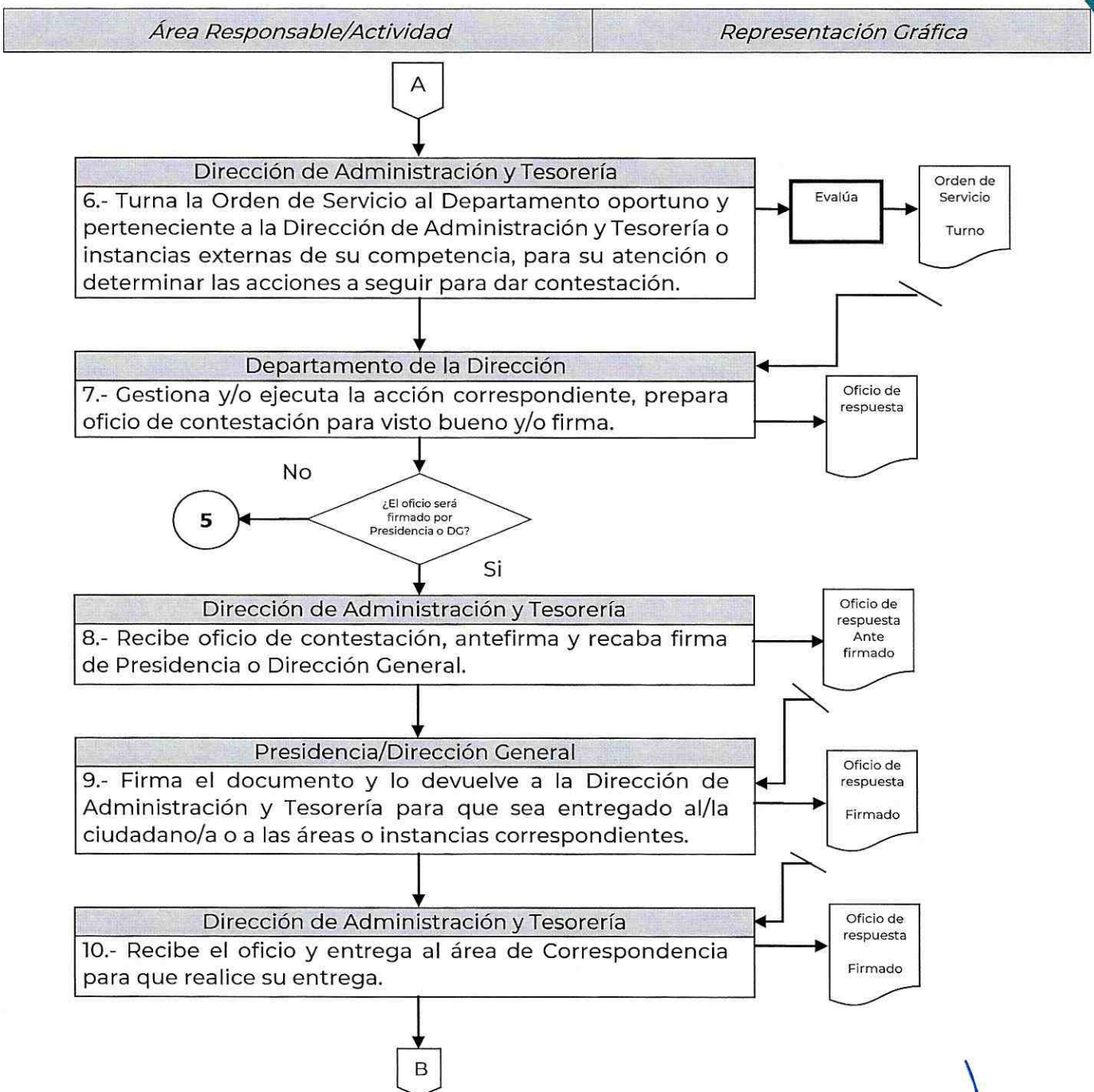
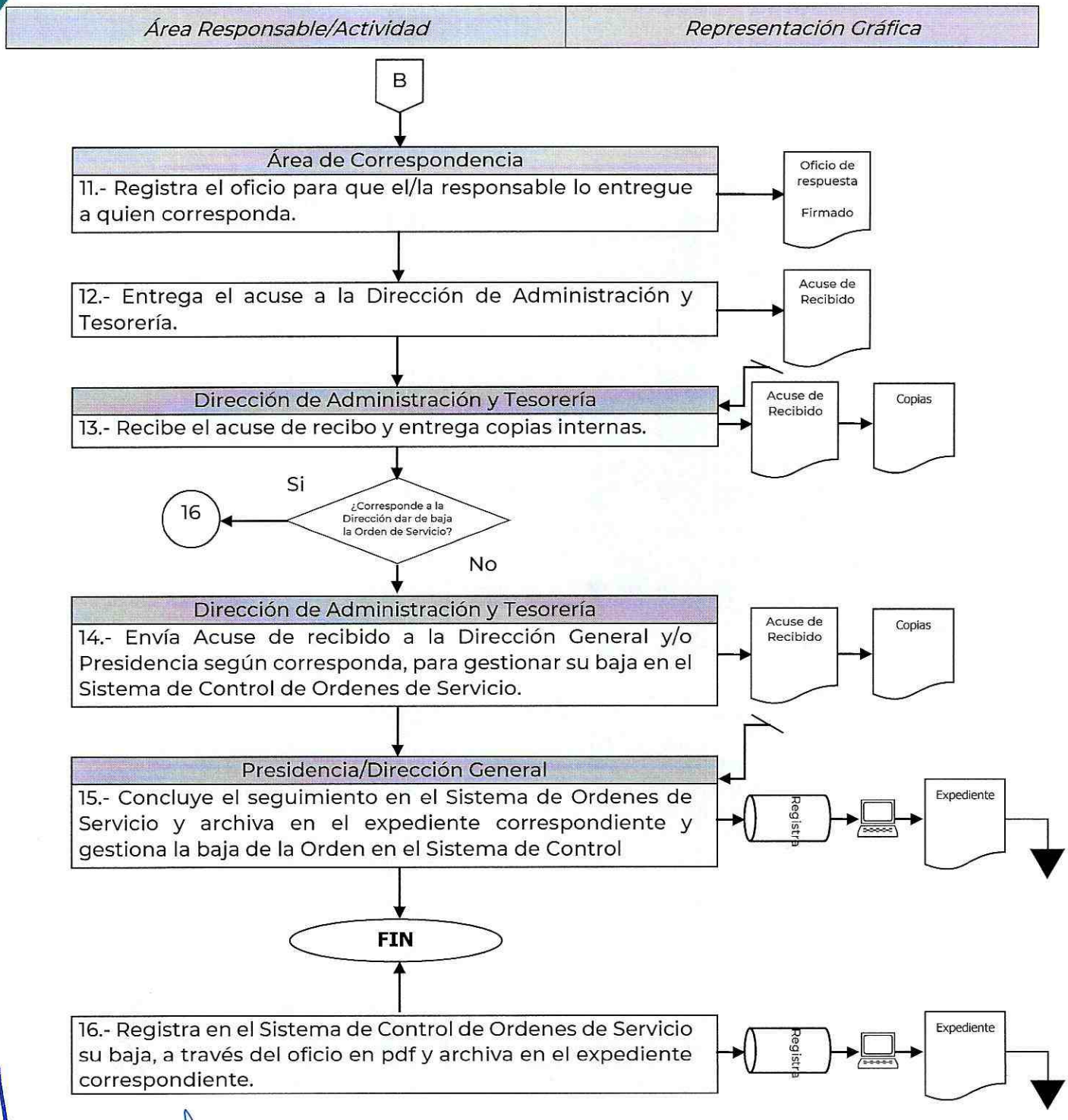


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Autorización de egresos*

Objetivo:	Asegurar la correcta operación del programa de egresos del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, a fin de garantizar el correcto ejercicio del presupuesto.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de las áreas pertenecientes al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, elaborar una requisición de compra que cumpla con los requisitos establecidos en el procedimiento de suficiencia presupuestal y remitirla a la Dirección de Administración y Tesorería para su autorización previa revisión del Departamento de Adquisiciones.

- La Dirección de Administración y Tesorería recibirá del Departamento de Adquisiciones, las requisiciones de materiales para su autorización y darles el trámite necesario.

- El Departamento de Adquisiciones será el único responsable de recibir y solicitar suficiencia presupuestal a la Dirección de Administración y Tesorería.

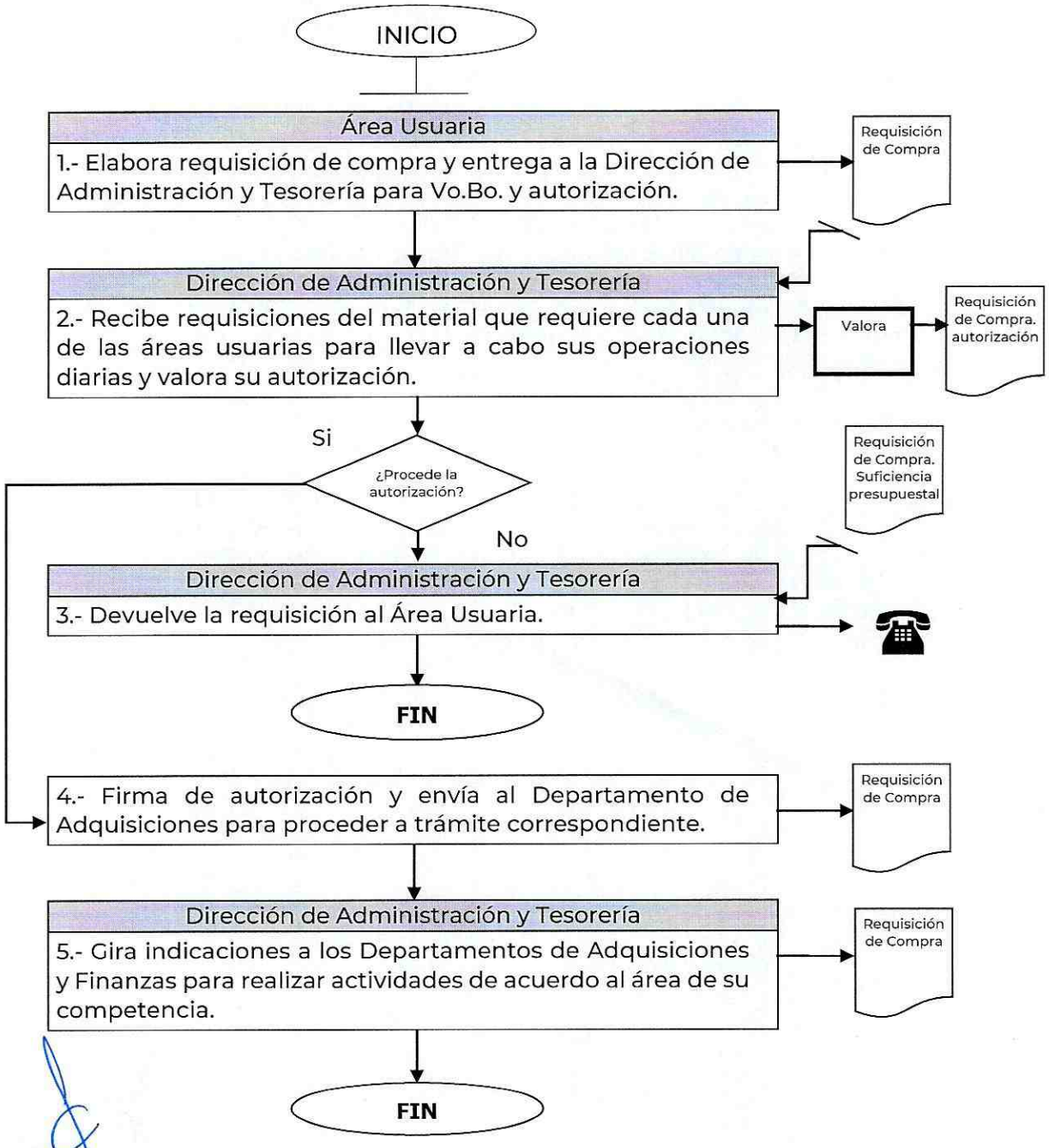
- Es responsabilidad del/la Titular de la Dirección de Administración y Tesorería la autorización de suficiencias presupuestales y la liberación del presupuesto al área solicitante.

- Es responsabilidad del Departamento de Finanzas verificar la suficiencia presupuestal con la que cuenta el área solicitante.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

2. Autorización de egresos



Nombre del Procedimiento:	*Validación del informe emitido al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM)*

Objetivo:	Verificar que informe trimestral cumpla con los requisitos establecidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM) y garantizar que la entrega, se realice en tiempo y forma.

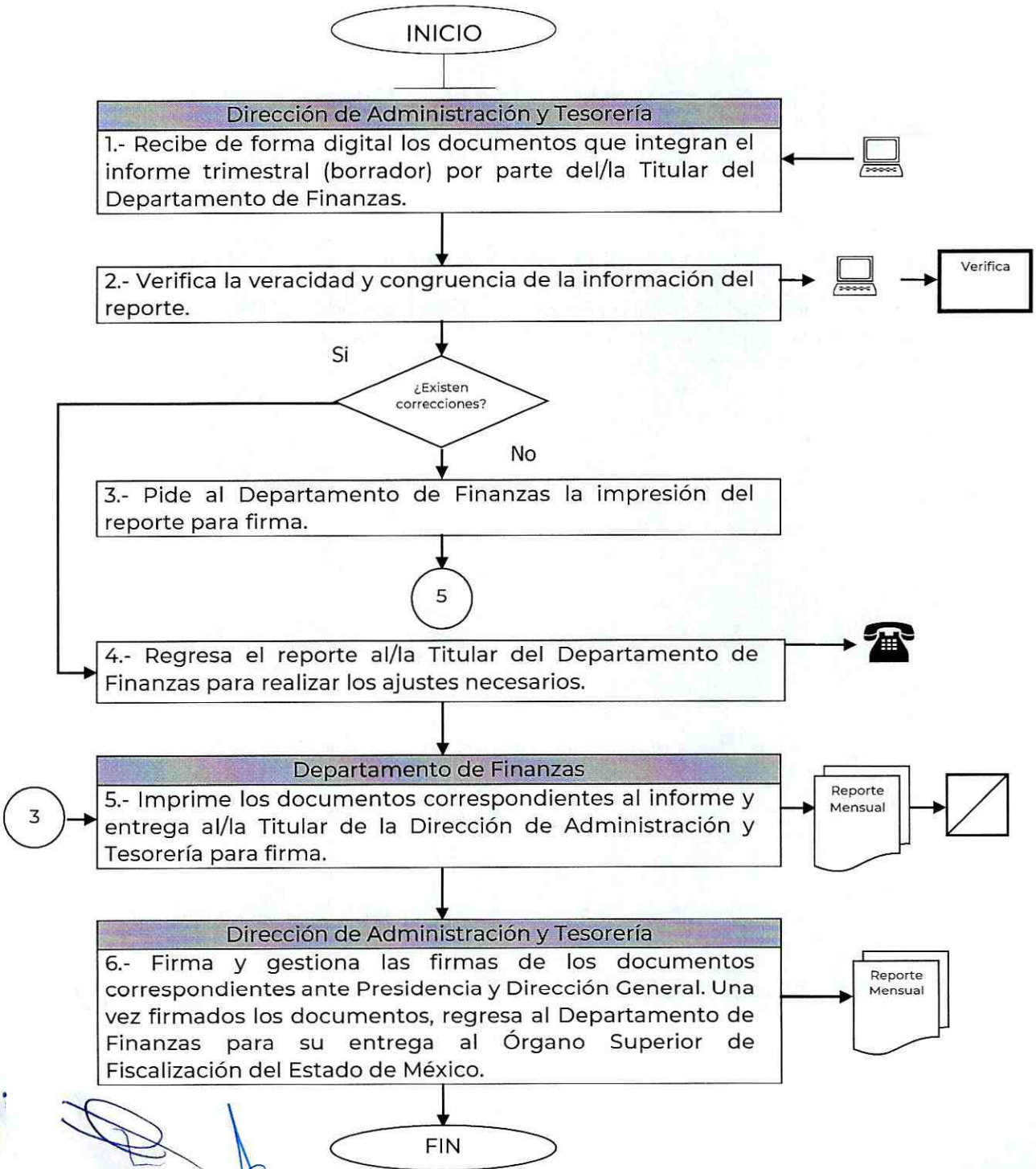
POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Dirección de Administración y Tesorería revisar y validar la documentación correspondiente al Informe trimestral que se entrega al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.
- El informe se deberá entregar cada trimestre de acuerdo con el calendario publicado por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.
- Los informes de cuentas trimestrales deberán ser elaborados por el Departamento de Finanzas, supervisados y validados por Presidencia, Dirección General y Dirección de Administración y Tesorería del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

3. Validación del informe emitido al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM).



XVI. DEPARTAMENTO DE CAPITAL HUMANO

Nombre del Procedimiento:	*Control y Gestión de asistencias e incidencias del personal*

Objetivo:	Establecer los lineamientos generales al personal del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, para detectar, comunicar y solucionar las inasistencias e incidencias, utilizando las herramientas y pasos necesarios para llevarlas a cabo, así mitigando el impacto de estas. Llevando el control de asistencias mediante el registro de huella digital del reloj checador, tarjetas de registro de reloj checador y listas de los servidores y servidoras públicas.

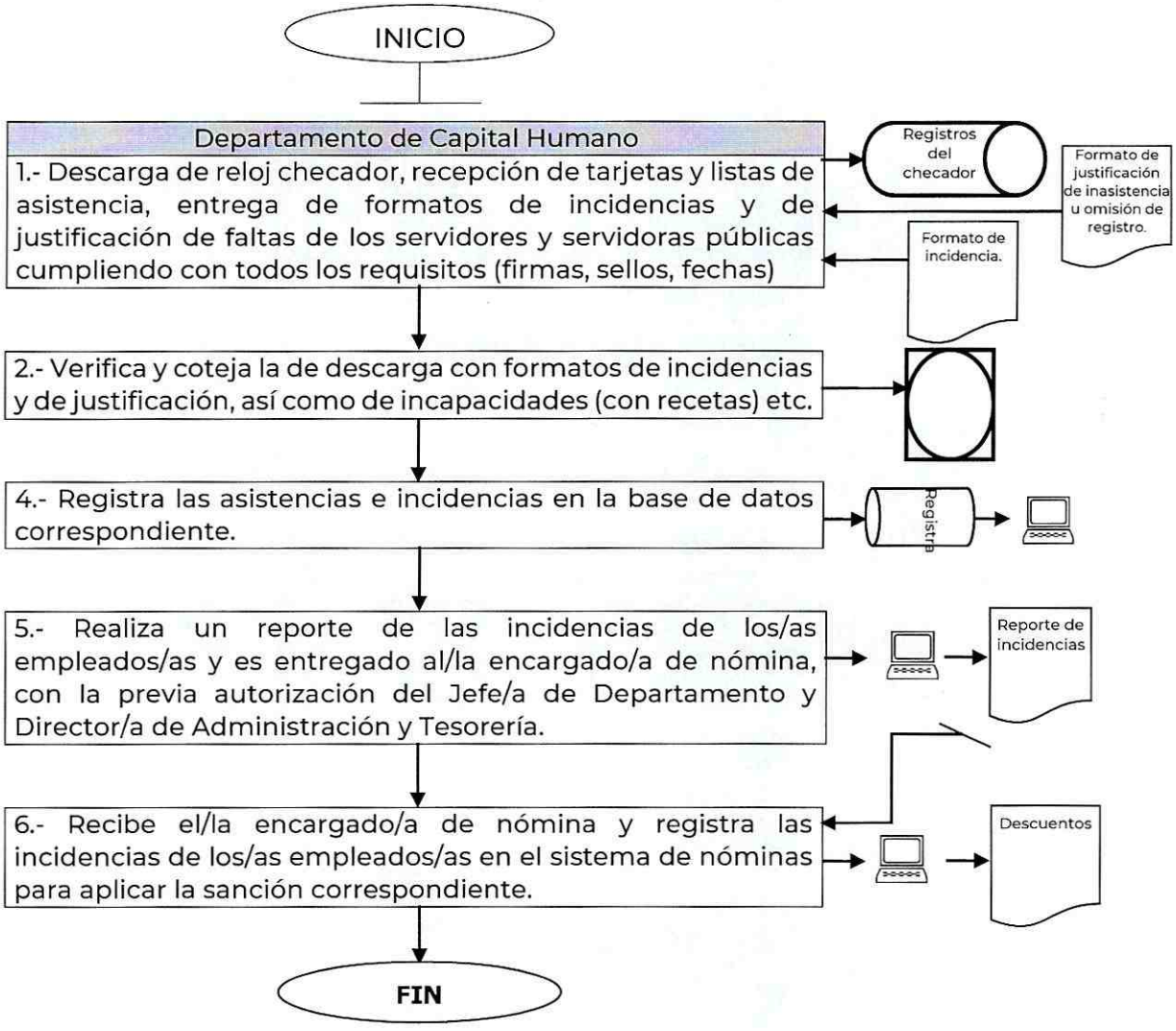
POLÍTICAS APLICABLES

- Se considerará incidencia a toda falta injustificada que presente el personal, conforme al Reglamento Interno de Trabajo para los/as servidores/as públicos/as del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.
- Los formatos de ausencia y salida de personal serán entregados por el personal y firmados por el/la responsable del área, así como por el/la Titular del Departamento de Capital Humano para que sea justificada la inasistencia.
- Los/as responsables de cada área deberán realizar un archivo y un resguardo de los formatos de permisos para llevar a cabo el registro de incidencias.
- Los/as responsables de cada Unidad comprendida en la estructura del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, tendrán un máximo de 48 horas después de la incidencia o la omisión de algún registro.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

1. Control de asistencia e incidencias de personal



Nombre del Procedimiento:	*Calculo de nómina*

Objetivo:	Calcular la nómina definiendo incidencias, descuentos y pagos ya se han ordinarios y extraordinarios de acuerdo con los lineamientos del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del/la encargado/a de la nómina, recibir los descuentos derivados de las incidencias, pensiones alimenticias y así procesar la información necesaria para la preparación de la misma.

- Es responsabilidad del/la encargado/a de nómina entregar oportunamente mediante correo el Lay Out de la nómina al Departamento de Finanzas con la previa autorización del Jefe/a del Departamento y Director/a de Administración y Tesorería para llevar a cabo la dispersión de esta.

- Es responsabilidad del/la encargado/a de nómina llevar a cabo el timbrado de esta, después de cotejar, verificar y conciliar los pagos del Instituto de salud.

- El Departamento de Capital Humano repartirá la nómina al personal asignado de cada una de las unidades y áreas el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia a más tardar cinco días hábiles después de llevar a cabo el timbrado. Debiendo regresar al Departamento de Capital Humano a más tardar 48 horas hábiles después.

- El encargado de nómina entregará la nómina a la persona autorizada por los Jefes/as de Departamento o Directores/Directoras; El personal de cada área está obligado a firmar la nómina, conforme al Reglamento Interno de Trabajo para los Servidores Públicos del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia, así como mantener en resguardo la copia que se entrega de su nómina.

- El/la encargado/a de la nómina la entregará de manera independiente a los mandos medios y superiores del Organismo para su firma.

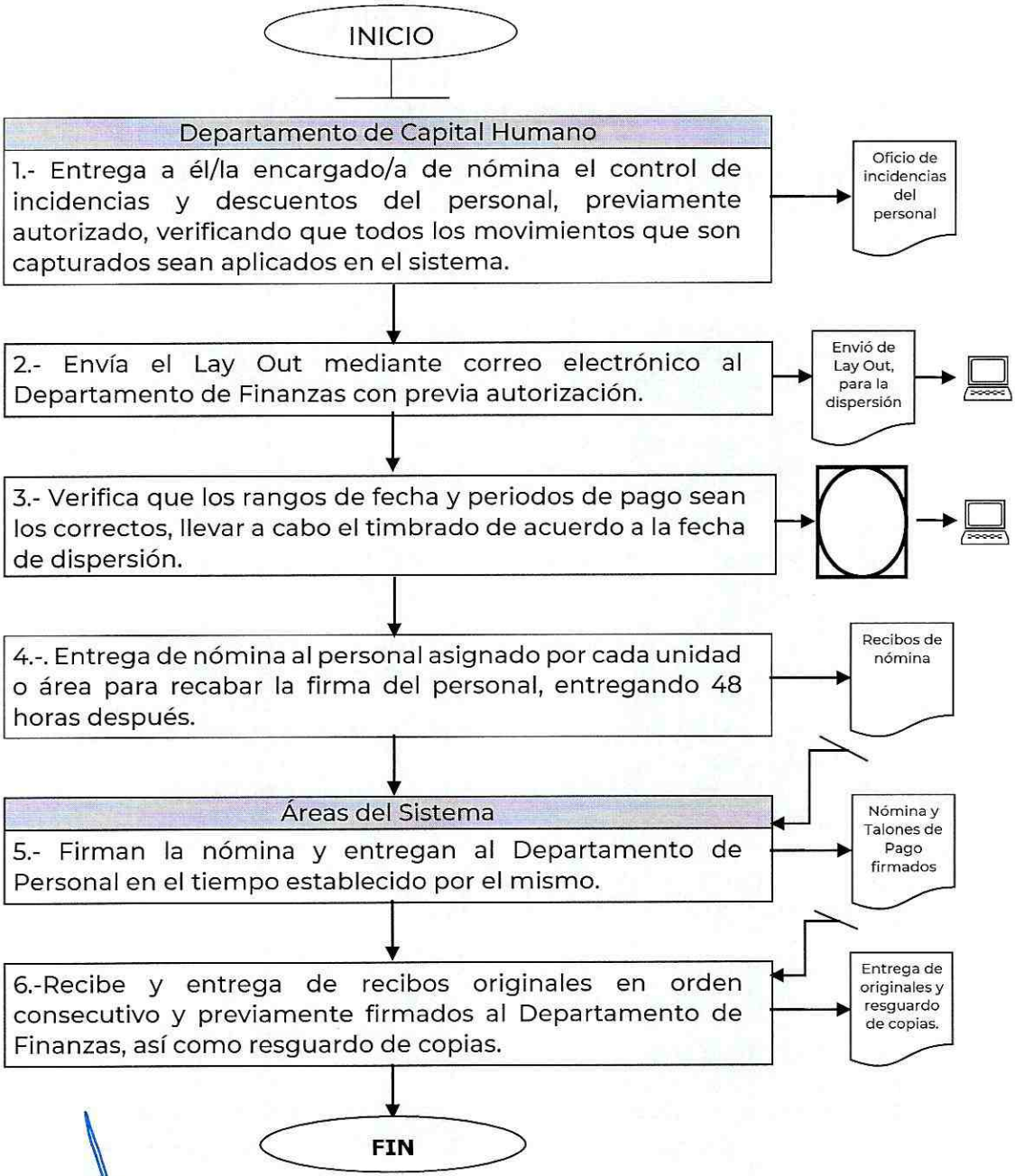
- El Departamento de Capital Humano entregará de recibos de nómina en original previamente firmados en orden consecutivo al Departamento de Finanzas.

- El Departamento de Capital Humano solicitará mediante oficio el reporte mensual en medio magnético al Departamento de Finanzas, de la dispersión de nómina de los servidores y servidoras públicas, así como de las pensiones alimenticias.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

2. Calculo de nómina



Nombre del Procedimiento:	*Reclutamiento, selección e inducción de personal*

Objetivo:	Establecer eficazmente lineamientos y procesos que permitan elegir sin discriminación alguna al personal que reúna el mejor perfil para cubrir la vacante solicitada garantizando la satisfacción del área usuaria.

POLÍTICAS APLICABLES

- El/la Jefe/a del Departamento de Capital Humano realizará el reclutamiento, tomando en cuenta el perfil solicitado mediante oficio por el área interesada, especificando las funciones a desempeñar.

- El/la Jefe/a del Departamento de Capital Humano seleccionará a los/as candidatos/as por sus habilidades y aptitudes, tomando en consideración la entrevista previa con el Jefe/a o Director/a del área solicitante.

- La Dirección de Administración y Tesorería determinará el sueldo a asignar para la contratación del personal considerando la suficiencia presupuestal con la que cuenta el área solicitante, haciendo la respectiva notificación al Departamento de Capital Humano.

- Para la contratación de personal será indispensable realizar 2 entrevistas, para determinar si el/la candidato/a es el/la idóneo/a, la primera por el/la Titular del Titular del área interesada, y la segunda por el/la Departamento de Capital Humano.

- El proceso de reclutamiento y selección de personal se desarrollará bajo los máximos criterios de igualdad de oportunidades, de manera inclusiva y sin ningún tipo de discriminación.

- El personal contratado deberá cumplir con la edad mínima permitida para trabajar de acuerdo con lo establecido en el art. 46 de la Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipio.

- El tiempo de reclutamiento y selección dependerá de las necesidades del área solicitante.

- El Departamento de Capital Humano en coordinación con el Área interesada serán responsables de impartir la inducción preliminar al personal recién contratado.

- Es responsabilidad del Departamento de Capital Humano llevar a cabo el registro de sus huellas dactilares en el reloj checador o hacer la entrega de listas o tarjeta de reloj checador sea su caso al nuevo Servidor Público, al tiempo que realiza la toma de fotografía para la credencialización.

- Es responsabilidad del Departamento de Capital Humano informar al nuevo Servidor Público el lugar de adscripción, funciones y de formato FUM (Formato Único de Movimiento).

- En caso de que la contratación quede desierta en algún punto dentro del procedimiento de reclutamiento, selección y capacitación se reiniciará el procedimiento nuevamente.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

3. Reclutamiento, selección e inducción de personal

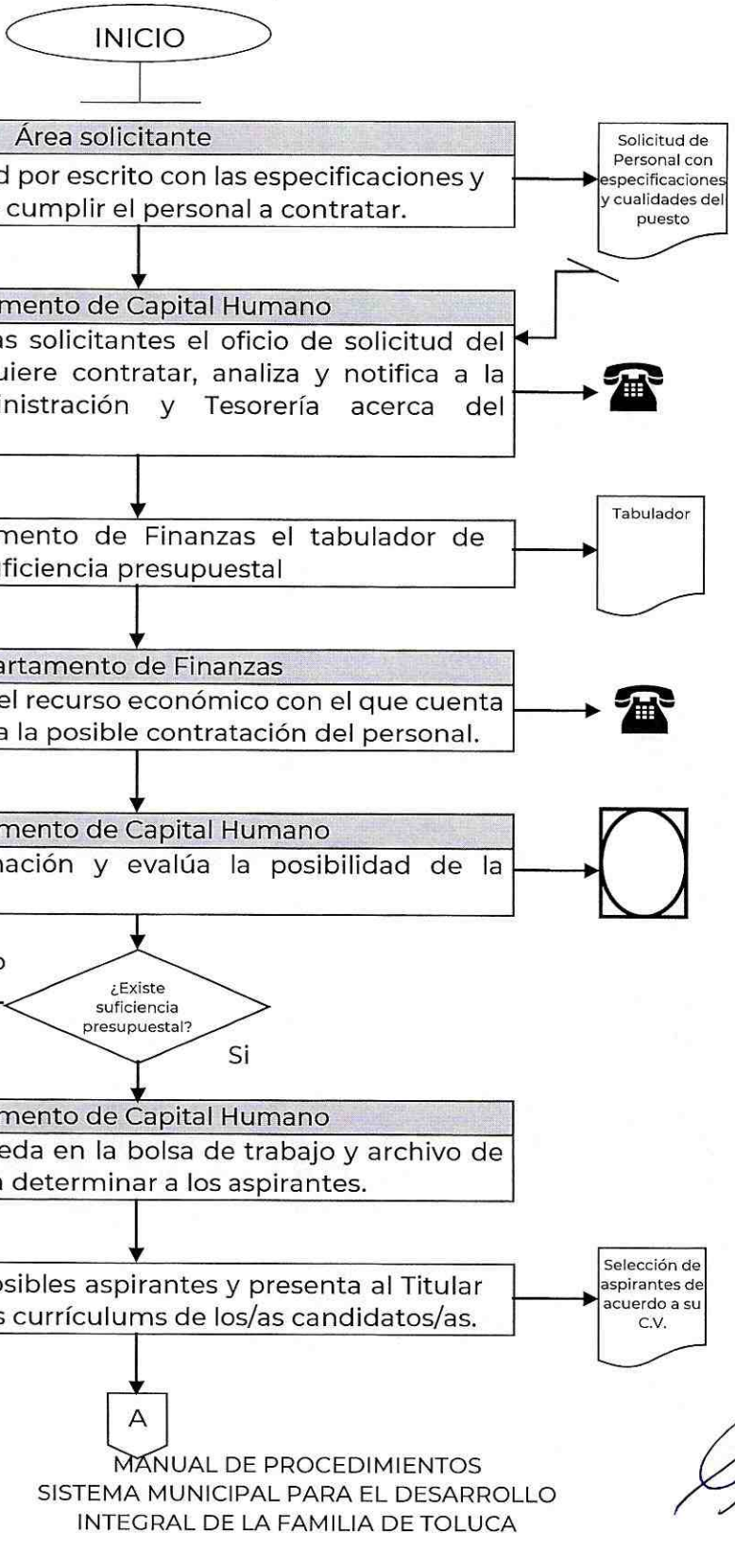


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

A

Titular del Área solicitante

8.- Realiza una revisión y selecciona a los/as candidatos/as que cumplen con el perfil específico del puesto informándole al Departamento de Capital Humano para la continuidad del proceso.

Departamento de Capital Humano

9.- Concreta citas con los candidatos para realizar una entrevista

10.- Lleva a cabo la entrevista, corroborando la veracidad de los datos brindados por el/la aspirante con documentación en original. Se concreta segunda entrevista.

11.- Realiza una segunda entrevista con el/la candidato/a.

Área solicitante

12.- Analiza y determina, si el/la candidato/a cumple con las características necesarias del puesto, e informa al Departamento de Capital Humano para la continuidad del proceso.

¿Cumple con los requisitos?

No → 6

Si

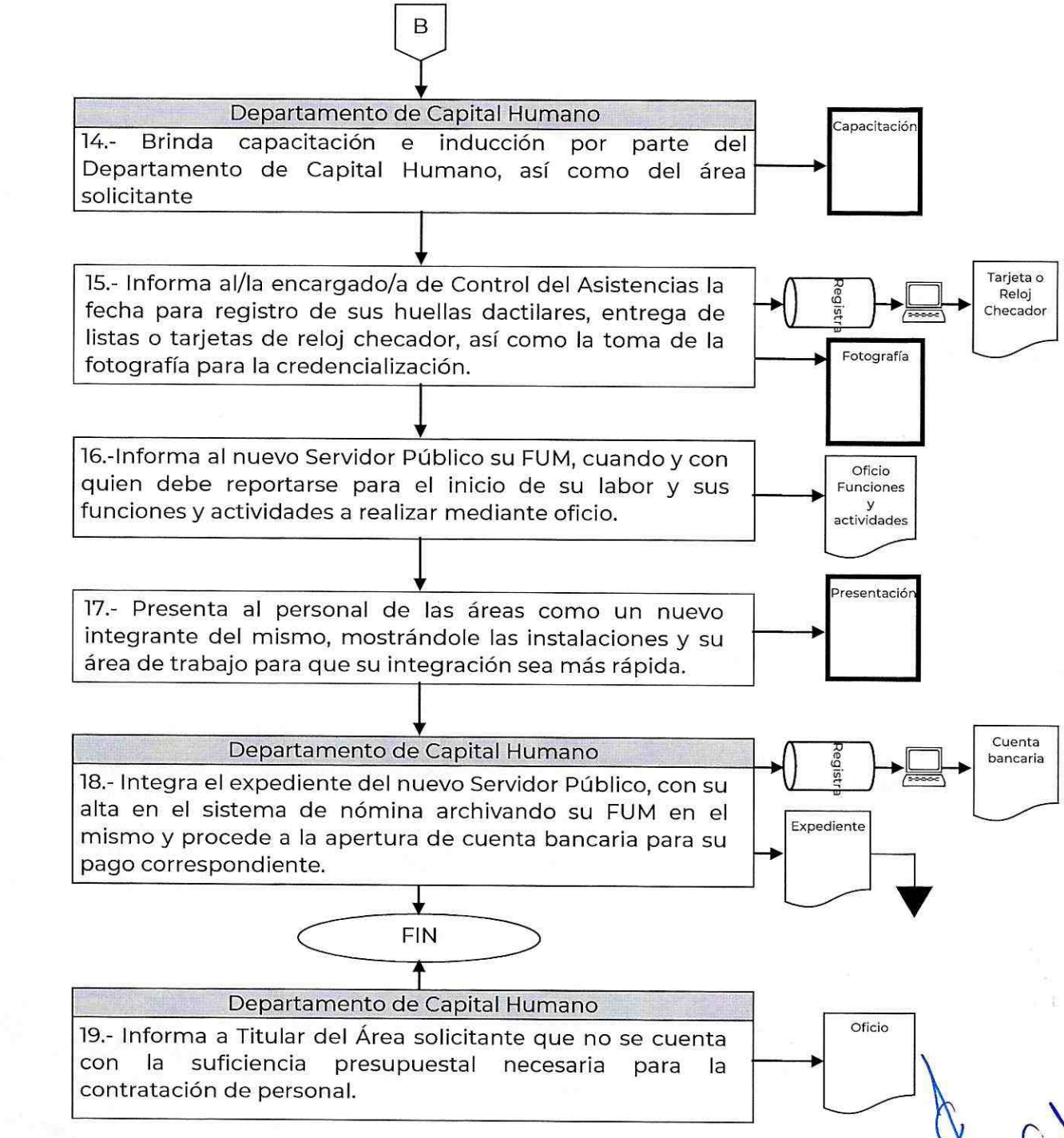
Departamento de Capital Humano

13.- Informa vía telefónica o correo electrónico a él /la candidata/a la fecha que se tiene que presentarse para inducción previa, así como la documentación que debe presentar para su contratación.

B

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*



Nombre del Procedimiento:	*Capacitación, formación y experiencia de personal*

Objetivo:	Otorgar capacitación, adiestramiento y formación del personal que labora en el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca para que tenga la experiencia, destreza y habilidad en su área de trabajo, sin ningún tipo de discriminación por edad, género, discapacidad o tipo de vulnerabilidad, en tiempo y forma de acuerdo a las necesidades.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del/la Jefe/a del Departamento de Capital Humano elaborar el Programa Anual de Capacitación (PAC).
- Cada uno de los/as Titulares de los Departamentos si así se les solicita, entregará una propuesta del Programa Anual de Capacitación al del Departamento de Capital Humano.
- El/la Jefe/a del Departamento de Capital Humano es responsable de solicitar a la Dirección de Administración y Tesorería la suficiencia presupuestal y esta al Departamento de Finanzas, para cubrir su Programa Anual de Capacitación.
- Los/as Titulares de Direcciones y Departamentos, en conjunto con el/la Jefe/a del Departamento de Capital Humano deberán coadyuvar en la detección oportuna de las necesidades de capacitación del personal de su área.
- Los/as Titulares de Direcciones y Departamentos designarán al personal que recibirá la capacitación de acuerdo a sus necesidades.
- La gestión de los recursos necesarios para la realización de la capacitación será responsabilidad única del Departamento de Capital Humano que en conjunto con la Dirección de Administración y Tesorería analizará y solicitará al Departamento de Finanzas en caso de haber suficiencia presupuestal, para asignar el recurso pertinente para cubrir los costos de la capacitación.
- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Capital Humano elaborar formato de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC).
- La persona asignada a tomar la capacitación de manera directa tendrá el compromiso de compartir con el resto de sus compañeros/as, los conocimientos adquiridos durante el curso.
- El/la Jefe/a del Departamento de Capital Humano analizará la duración del curso, así como gestionar los reconocimientos, constancias y/o diplomas de acuerdo a lo establecido en el artículo 51 del Reglamento Interno de Trabajo del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

- Es responsabilidad de los/as Titulares de Direcciones y Departamentos evaluar las aportaciones resultado de la capacitación para el mejoramiento de su área de trabajo.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

4. Capacitación, formación y experiencia de personal

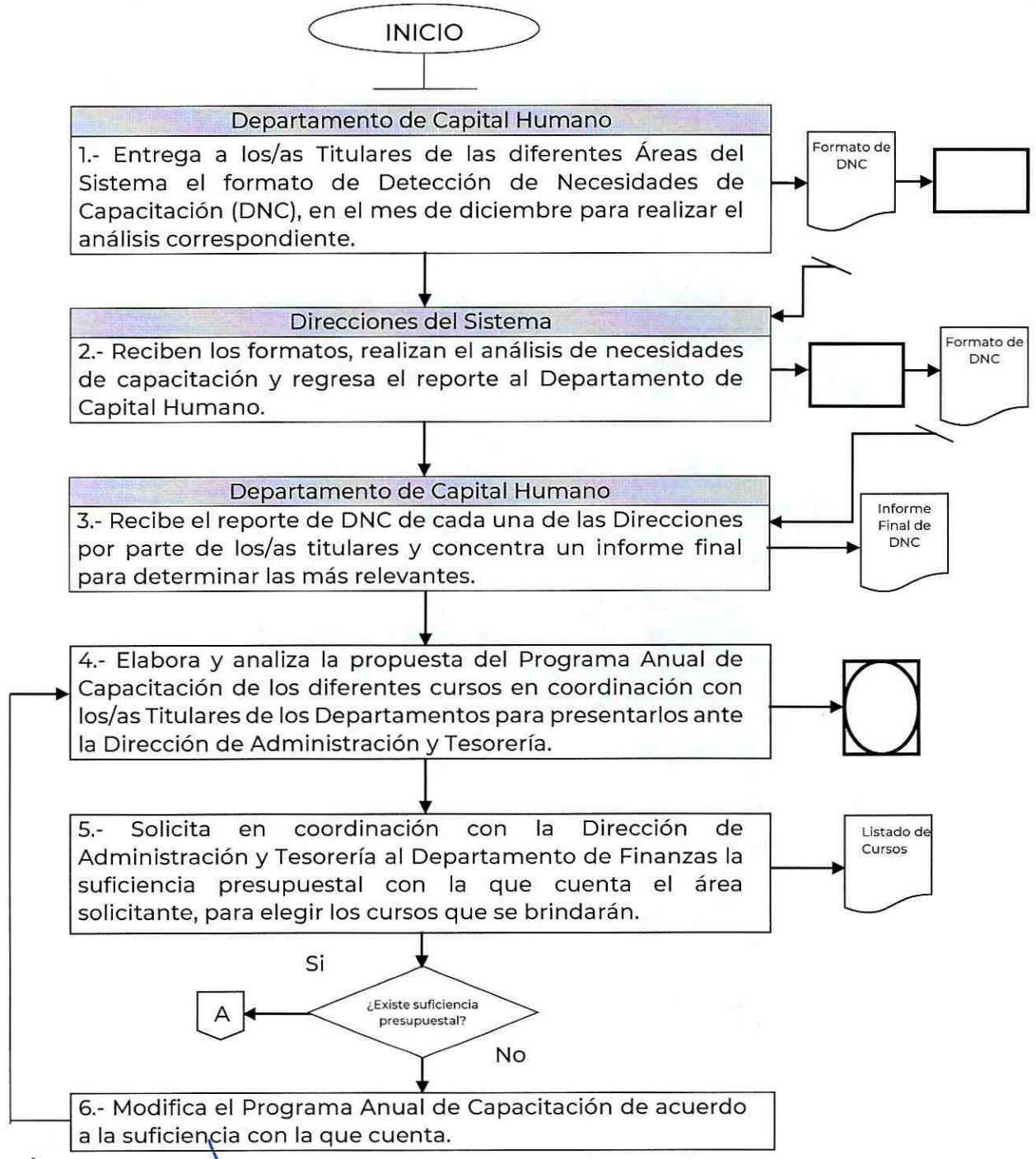


Diagrama de Flujo

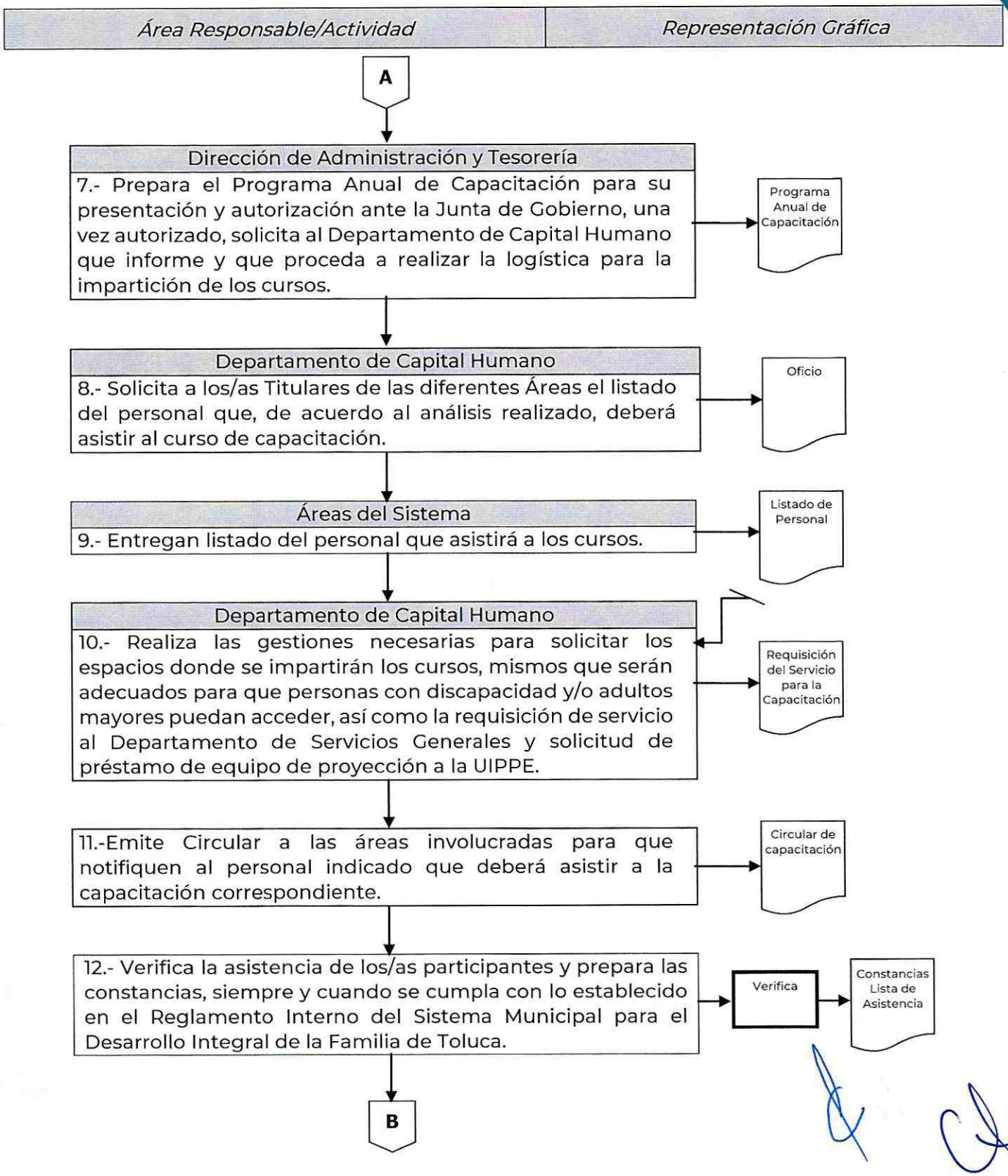
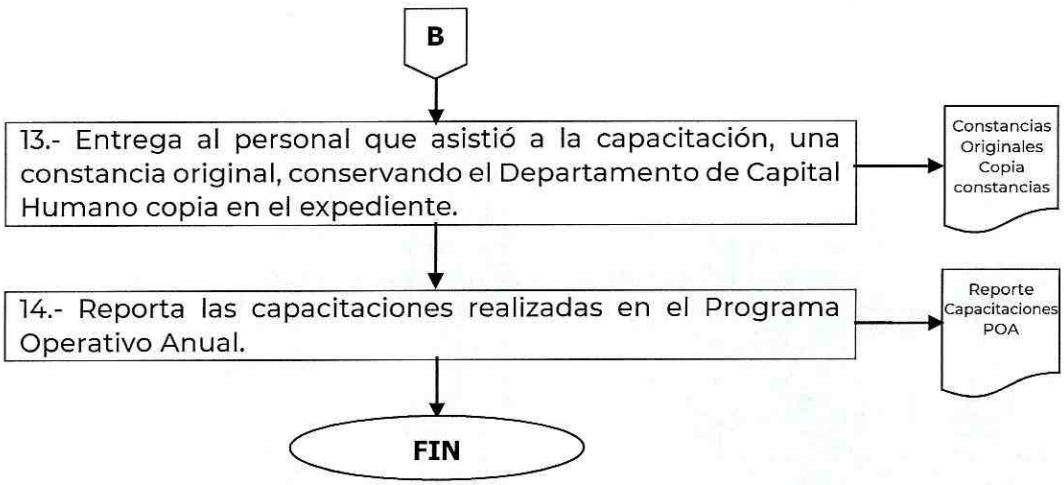


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*



XVII. DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES

Nombre del Procedimiento:	*Compras menores*

Objetivo:	Constituir la planeación de compras con una buena organización, para realizar con éxito la adquisición de todos los bienes, servicios e inventarios necesarios para la correcta operación del Sistema, y que se entreguen en tiempo y forma, realizando los procedimientos adquisitivos.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Departamento de Adquisiciones brindar el apoyo necesario a las áreas, para la descripción de bienes y/o servicios a solicitar.
- El Departamento de Adquisiciones deberá verificar y analizar las requisiciones de compra para solicitar suficiencia presupuestal.
- Es responsabilidad del Departamento de Adquisiciones, solicitar y entregar en tiempo y forma los bienes y/o servicios autorizados.
- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Adquisiciones documentar y gestionar en tiempo y forma la comprobación del gasto.
- Las requisiciones de compra deberán incluir descripción del producto, firma del/la Titular del área solicitante y sello del área.
- El tiempo de entrega del material solicitado como urgente será de dos días, en caso de las requisiciones ordinarias el periodo de entrega será dentro de los diez días hábiles posteriores a la entrega de las solicitudes a proveedor. Las requisiciones se recibirán dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes; en caso de ser extemporáneas, justificar con oficio la causa.
- La entrega del material será en las oficinas del Departamento de Adquisiciones o del Almacén, dependiendo del tipo y cantidad de lo solicitado.
- El pago de los/as proveedores/as será en efectivo, siempre y cuando no rebase los $2,000.00 (dos mil pesos 00/100 M.N.) y por transferencia bancaria a cuenta del proveedor para montos mayores a los $2,000.00 (dos mil pesos 00/100 M.N.) mediante la presentación de su factura, la cual debe cumplir con los requisitos vigentes.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

1. Compras menores

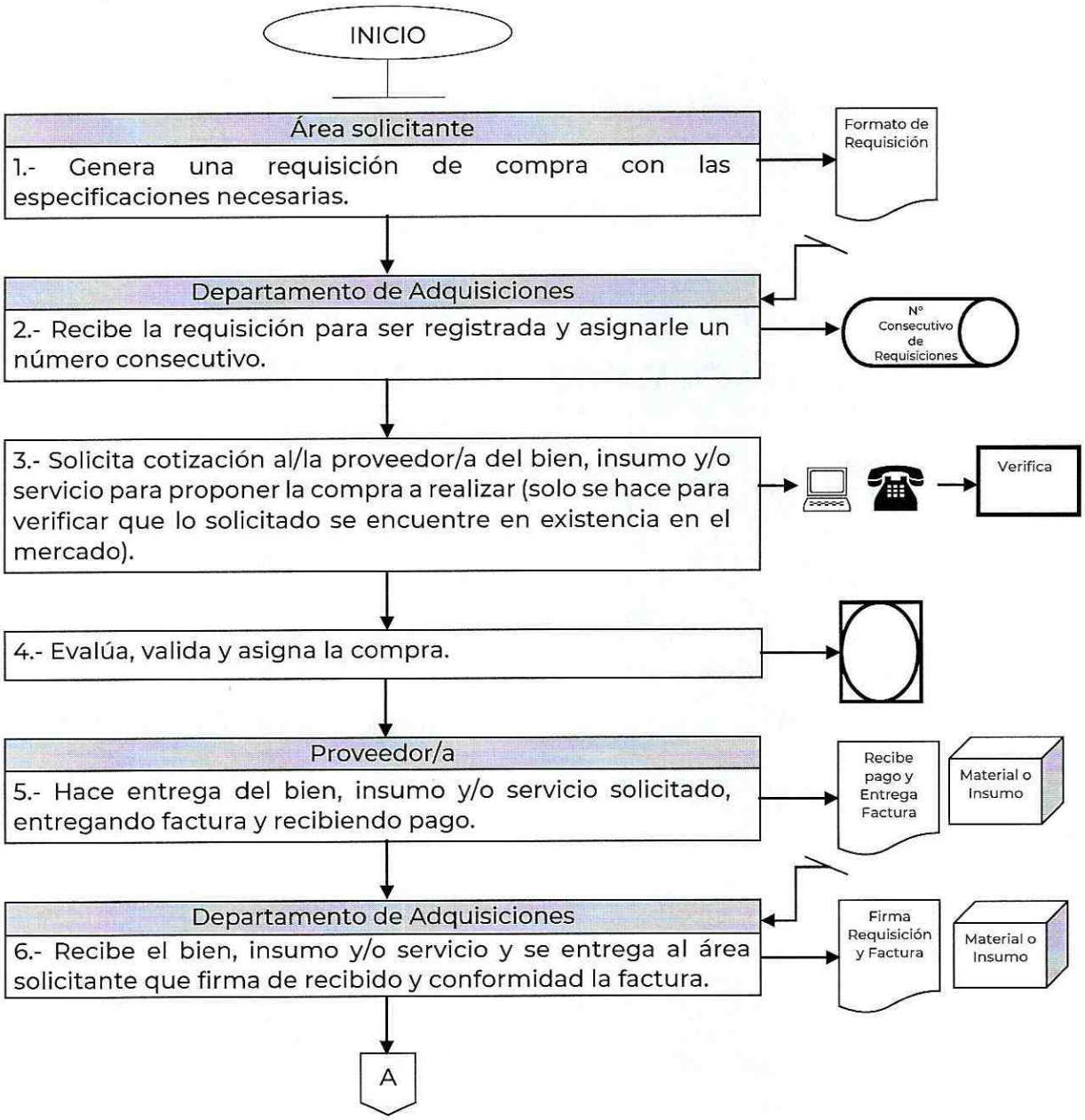
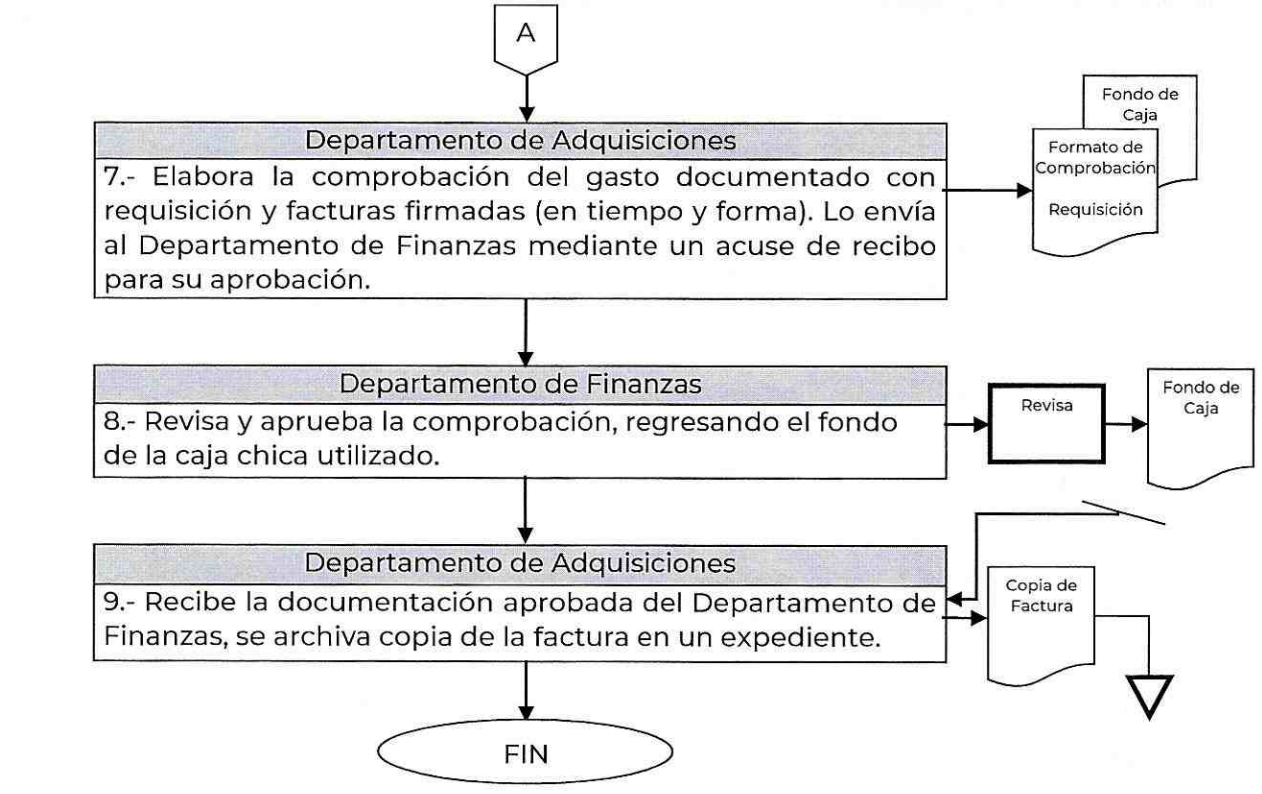


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*



Nombre del Procedimiento:	*Compras por adquisición directa*

Objetivo:	Constituir los lineamientos para certificar y controlar que los bienes, insumos y/o servicios adquiridos por el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca cubran las necesidades del área usuaria y que el proceso de adquisición se realice bajo la normatividad vigente.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las requisiciones de compra deberán incluir descripción del producto, firma del/la Titular del área solicitante y sello del área.

- Las adjudicaciones se darán de 4 maneras:

  1. Contrato Pedido de $2,000.00 (Dos mil pesos 00/100 m/n) a $200,000.00 (Doscientos mil pesos 00/100 M.N.) antes de I.V.A. no se requerirá de procedimiento alguno y se deberán exhibir 2 cotizaciones.
  2. Adjudicación Directa de $200,001.00 (Doscientos mil un peso 00/100 m/n) a $500,000.00 (Quinientos mil pesos 00/100 N.N.) antes de I.V.A., se requerirá de procedimiento y se deberán exhibir cotizaciones.
  3. Invitación Restringida de $500,001.00 (Quinientos mil un peso 00/100 M.N.) a $1,500,000.00 (Un millón quinientos mil pesos 00/100 M.N.) se requerirá de un dictamen y fallo firmado solo por las áreas de Administración y Tesorería y Adquisiciones.
  4. Licitación Pública de $1,500,001.00 (Un millón quinientos mil, un peso 00/100 M.N.) en Adelante se realizará el procedimiento de Licitación Pública Nacional.

- Todos los procedimientos serán bajo la reglamentación que marca la Ley de Contratación Pública del Estado de México y sus Municipios y su Reglamento.

- Es responsabilidad del Departamento de Adquisiciones brindar el apoyo necesario a las áreas, para la descripción de bienes y/o servicios a solicitar.

- Es responsabilidad del Departamento de Adquisiciones entregar la documentación completa al Departamento de Finanzas para obtener suficiencia presupuestal y autorización de compra.

- Es responsabilidad del Departamento de Finanzas gestionar la suficiencia presupuestal, recibir la factura, codificar la factura para su descarga en el presupuesto anual, realizar transferencia bancaria para efectuar el pago correspondiente.

- Es responsabilidad del personal y del/la Titular del Departamento de Adquisiciones solicitar y entregar en tiempo y forma el bien y/o servicio autorizado.

- Para dar de alta a proveedores será necesario presentar la siguiente información: personas físicas o morales.

1. PERSONAS MORALES
   - ✓ Acta constitutiva de la empresa con el registro público de la propiedad del comercio y modificación.
   - ✓ Poder notarial del representante legal de la empresa.
   - ✓ Alta ante la Secretaría de Hacienda (que señale el domicilio fiscal, actividad preponderante).
   - ✓ Cédula de identificación fiscal.
   - ✓ Copia de identificación de carácter oficial con fotografía del representante legal.
   - ✓ Declaración fiscal anual del ejercicio inmediato anterior, con todos los anexos presentados.
   - ✓ Estados financieros de enero a diciembre del ejercicio inmediato anterior.
   - ✓ Cédula profesional del contador que firma los estados financieros.
   - ✓ Último pago de impuestos.
   - ✓ Currículum general o carta de presentación de la empresa.
   - ✓ Número de teléfono, correo y página electrónica.
   - ✓ Carta compromiso de verificación y actualización de documentos.
   - ✓ 2 fotografías tamaño infantil de la persona física o representante legal.

2. PERSONAS FISICAS
   - ✓ Acta de nacimiento (persona física).
   - ✓ Alta ante la Secretaría de Hacienda (que señale el domicilio fiscal, actividad preponderante).
   - ✓ Cédula de identificación fiscal.
   - ✓ Copia de identificación de carácter oficial con fotografía.
   - ✓ Declaración fiscal anual del ejercicio inmediato anterior, con todos los anexos presentados.
   - ✓ Estados financieros de enero a diciembre del ejercicio inmediato anterior.
   - ✓ Cédula profesional del contador que firma los estados financieros.
   - ✓ Último pago de impuestos.
   - ✓ Currículum general o carta de presentación de la empresa.
   - ✓ Número de teléfono, correo y página electrónica.
   - ✓ Carta compromiso de verificación y actualización de documentos.
   - ✓ 2 fotografías tamaño infantil de la persona física o representante legal.

- Es responsabilidad del Departamento de Adquisiciones solicitar a los proveedores el pago de alta como proveedor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.
  1. Alta $804.00 (Ochocientos cuatro pesos 00/100 M.N.)
  2. Renovación $804.00 (Ochocientos cuatro pesos 00/100 M.N.)
  3. Reposición $403.00 (Cuatrocientos tres pesos 00/100 M.N.)
  4. Duplicado $403.00 (Cuatrocientos tres pesos 00/100 M.N.)
  5. Modificación $403.00 (Cuatrocientos tres pesos 00/100 M.N.)

- Es responsabilidad del Departamento de Adquisiciones gestionar, en tiempo y forma, la documentación para tramitar y generar el pago a los/as proveedores/as.

- Es responsabilidad del Departamento de Adquisiciones verificar que el material solicitado sea entregado en el almacén.

- El/la encargado/a del almacén deberá informar a las áreas usuarias que pueden recoger su material solicitado.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

2. Compras por adjudicación directa

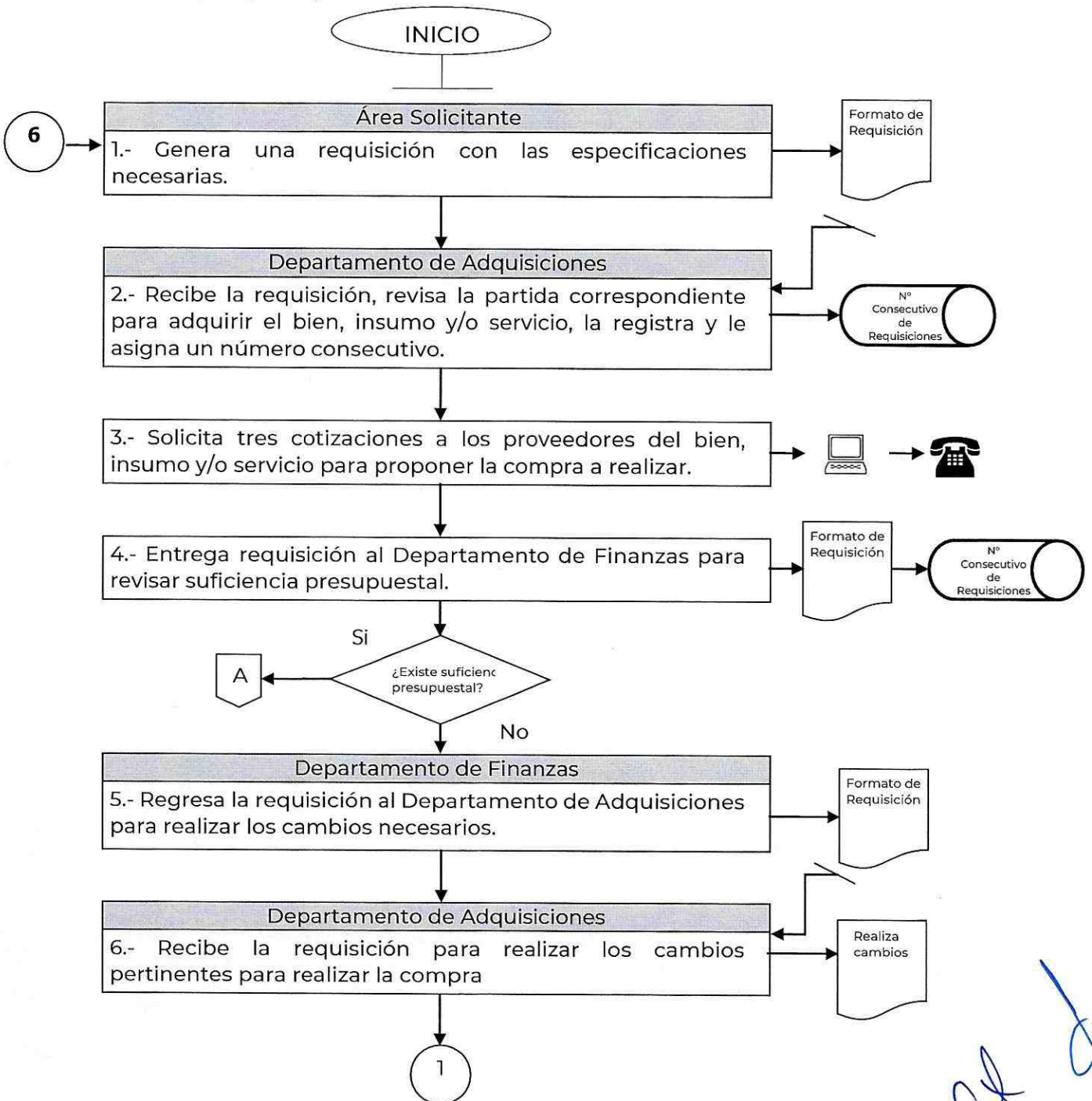


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

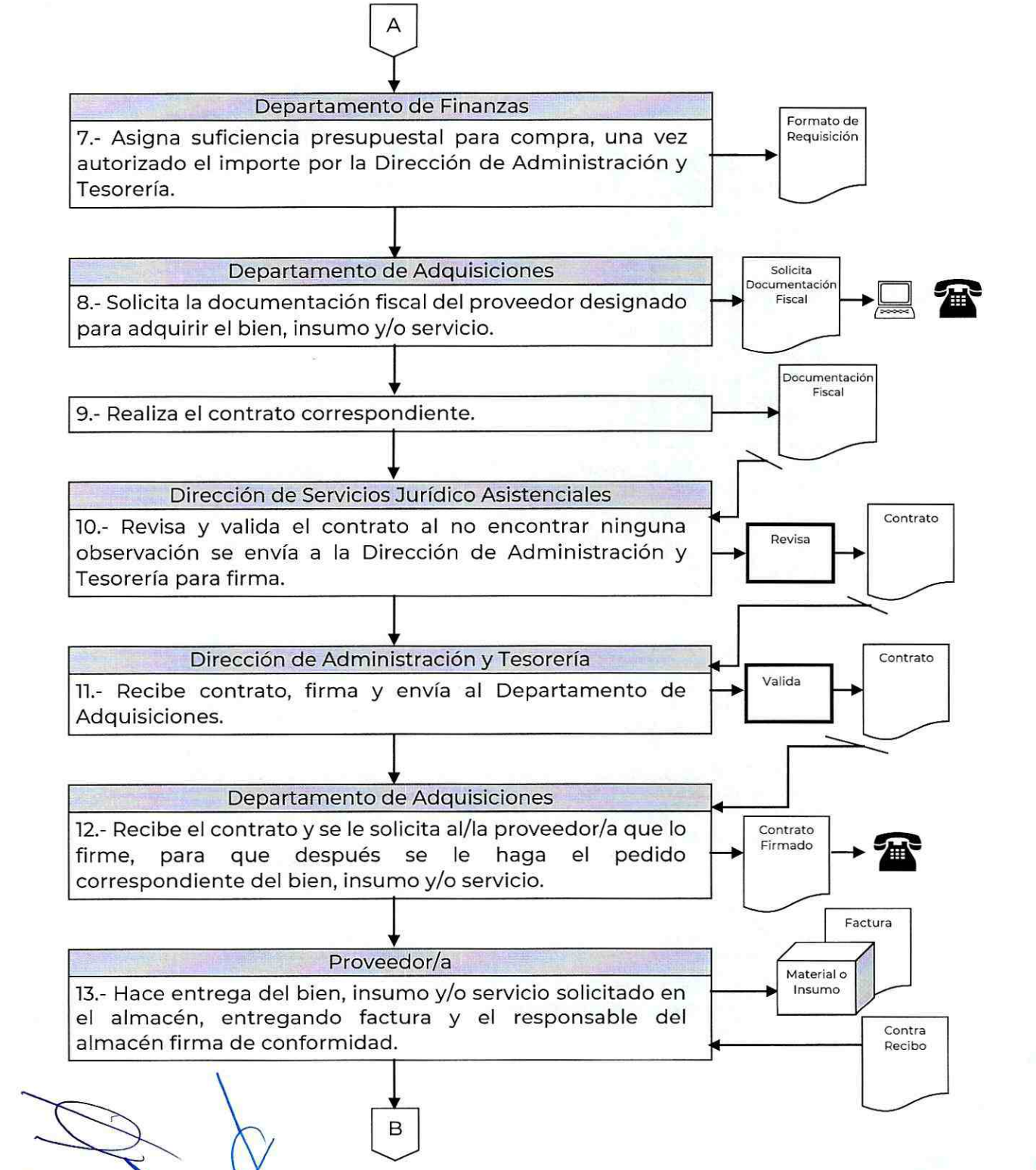


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

B

Almacén

14.- Entrega el bien, insumo y/o servicio al área solicitante quien firma de recibido y conformidad la factura y requisición.

→ Material o Insumo

Departamento de Adquisiciones

15.- Elabora una solicitud de cheque y recaba la factura y la requisición autorizadas (en tiempo y forma) para ser entregadas al Departamento de Finanzas mediante un acuse de recibo, para tramitar el pago correspondiente, mediante transferencia electrónica.

→ Solicitud Cheque Factura Requisición

Departamento de Finanzas

16.- Revisa la documentación, aprueba el pago notificando al Departamento de Adquisiciones el día y la hora en que el/la proveedor/a recibira transferencia bancaria de su pago.

→ Revisa → ☎ → Acuse de Recibo

Departamento de Adquisiciones

17.- Informa telefonicamente a el/la proveedor/a que tiene pago y los documentos que necesita entregar para que le efectuen el mismo.

→ ☎

18.- Archiva en un expediente, una vez que se tiene la aprobación del Departamento de Finanzas.

→ Carpeta de Archivo

FIN

Nombre del Procedimiento:	*Adquisición de bienes y/o contratación de servicios bajo la modalidad de invitación restringida*

Objetivo:	Constituir los lineamientos para certificar y controlar que los bienes, insumos y/o servicios adquiridos por el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca cubran las necesidades del área usuaria y que el proceso de adquisición se realice con base en el Libro Décimo Tercero de las Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Servicios del Código Administrativo del Estado de México.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de todas las áreas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca presentar con claridad los requerimientos de los bienes solicitados.

- El/la Titular del Departamento de Adquisiciones deberá calendarizar, elaborar y enviar a revisión los concursos, invitaciones y bases (descripción del bien solicitado, fechas de invitación, adjudicación y fallo) al Comité de Adquisiciones.

- La Dirección de Administración y Tesorería es responsable de autorizar suficiencia presupuestal y el Departamento de Finanzas es responsable de recibir factura, codificar la factura para su descarga en el presupuesto anual, elaborar cheque y efectuar el pago correspondiente, mediante transferencia electrónica.

- El Comité de Adquisiciones del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, deberá sesionar para valorar y actualizar las compras presentadas por el Departamento de Adquisiciones. Se conforma por Presidente: Titular de la Dirección de Administración y Tesorería; Secretario: Titular del Departamento de Adquisiciones; Vocales representantes: del Órgano Interno de Control, Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales, Departamento de Finanzas y del área usuaria.

- El Comité de Adquisiciones deberá dar el visto bueno a las compras que se realizan por medio de invitación restringida.

- Al presentar la propuesta técnica, el/la proveedor/a deberá presentar la documentación fiscal. Para la propuesta económica deberá especificar el costo del bien o servicio que ofrece. El lapso entre la presentación de la propuesta técnica y la propuesta económica, no deberá exceder de tres días.

- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Adquisiciones revisar la documentación completa del proveedor para la elaboración del contrato.

- El/la responsable de almacén deberá informar a las áreas usuarias cuando su mercancía esté lista para ser entregada.

- Es responsabilidad del/la Titular del área solicitante recibir la mercancía y verificar que los bienes solicitados sean entregados conforme a lo requerido.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

3. Adquisición de bienes y/o contratación de servicios bajo la modalidad invitación restringida

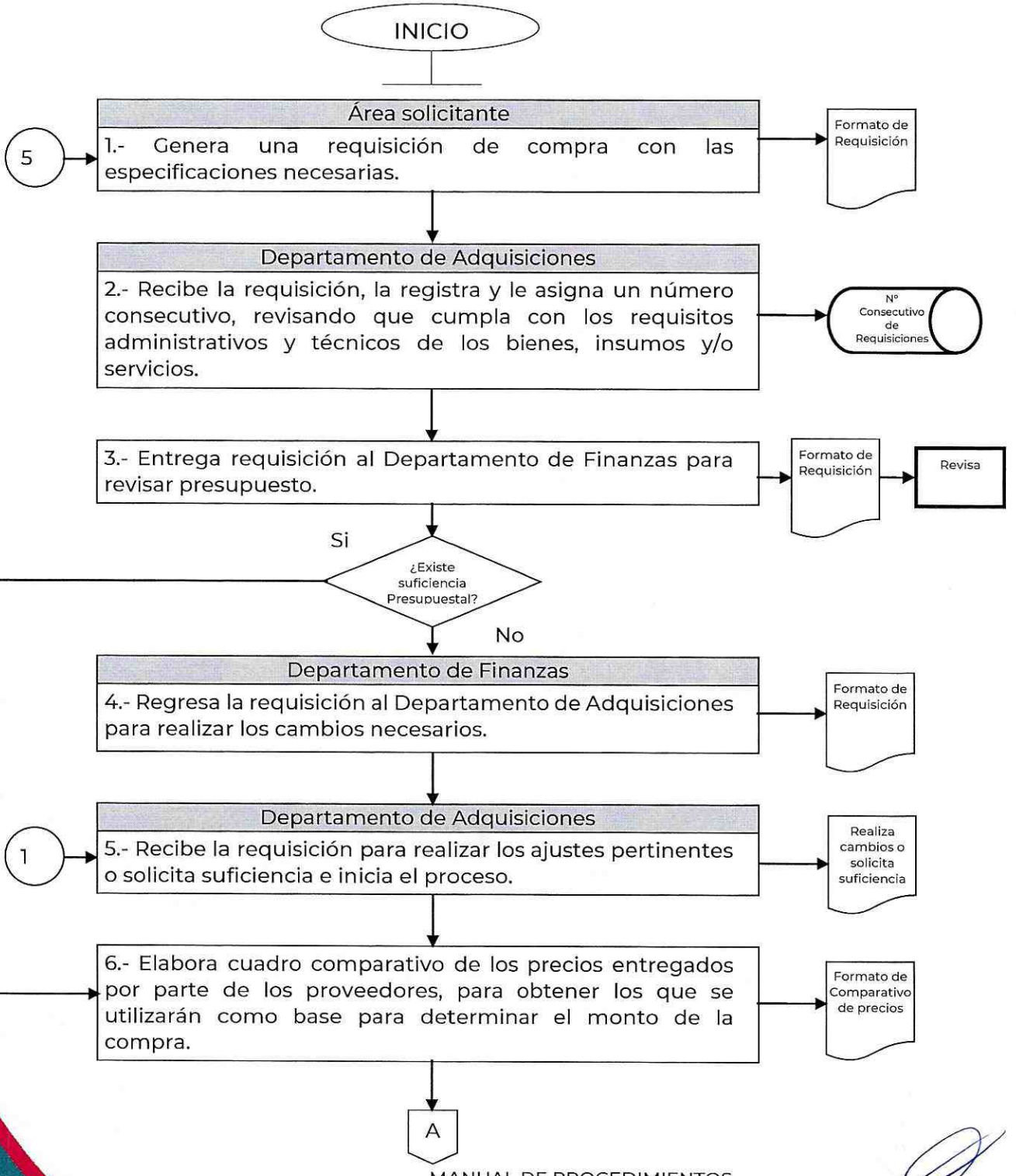


Diagrama de Flujo

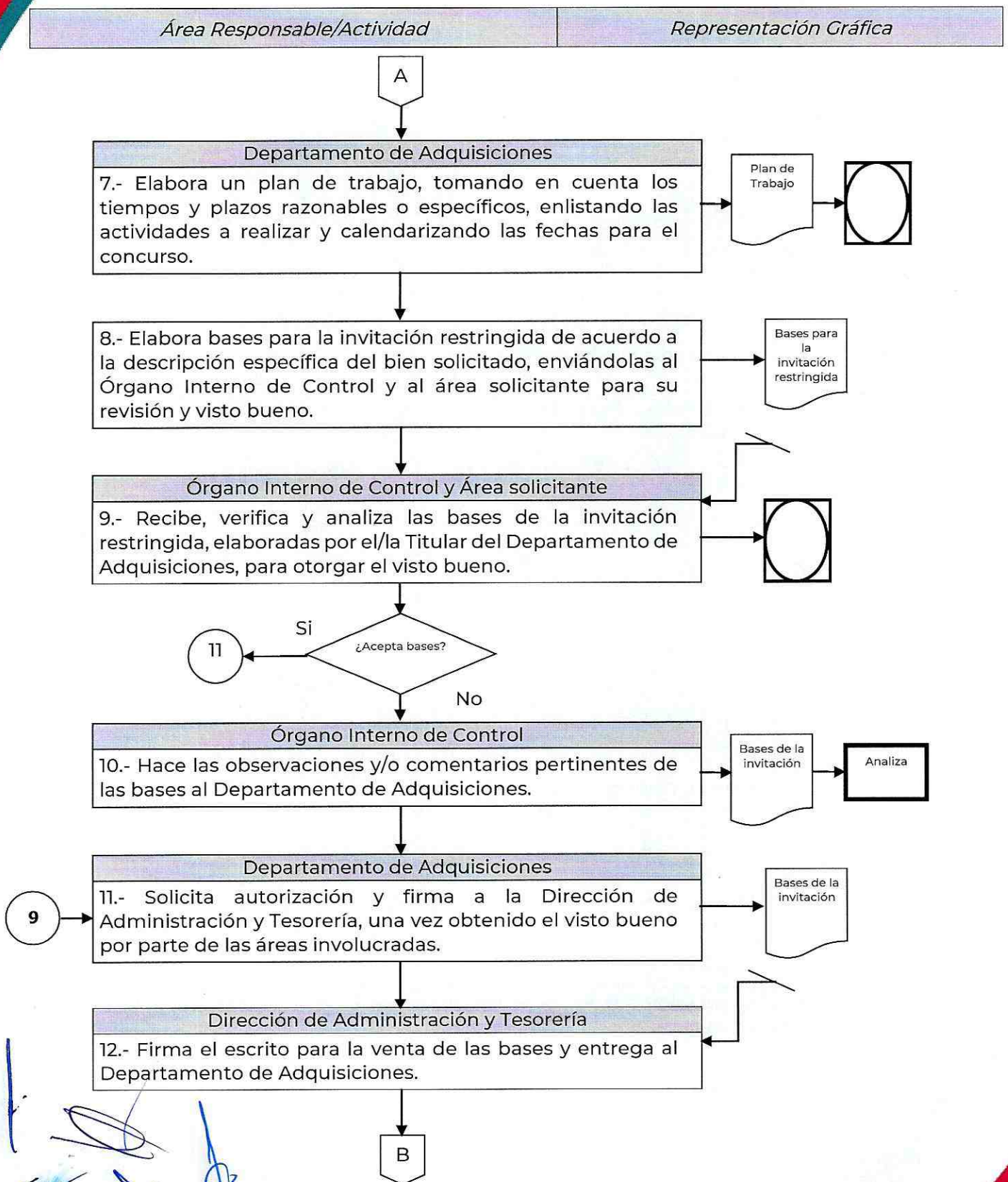


Diagrama de Flujo

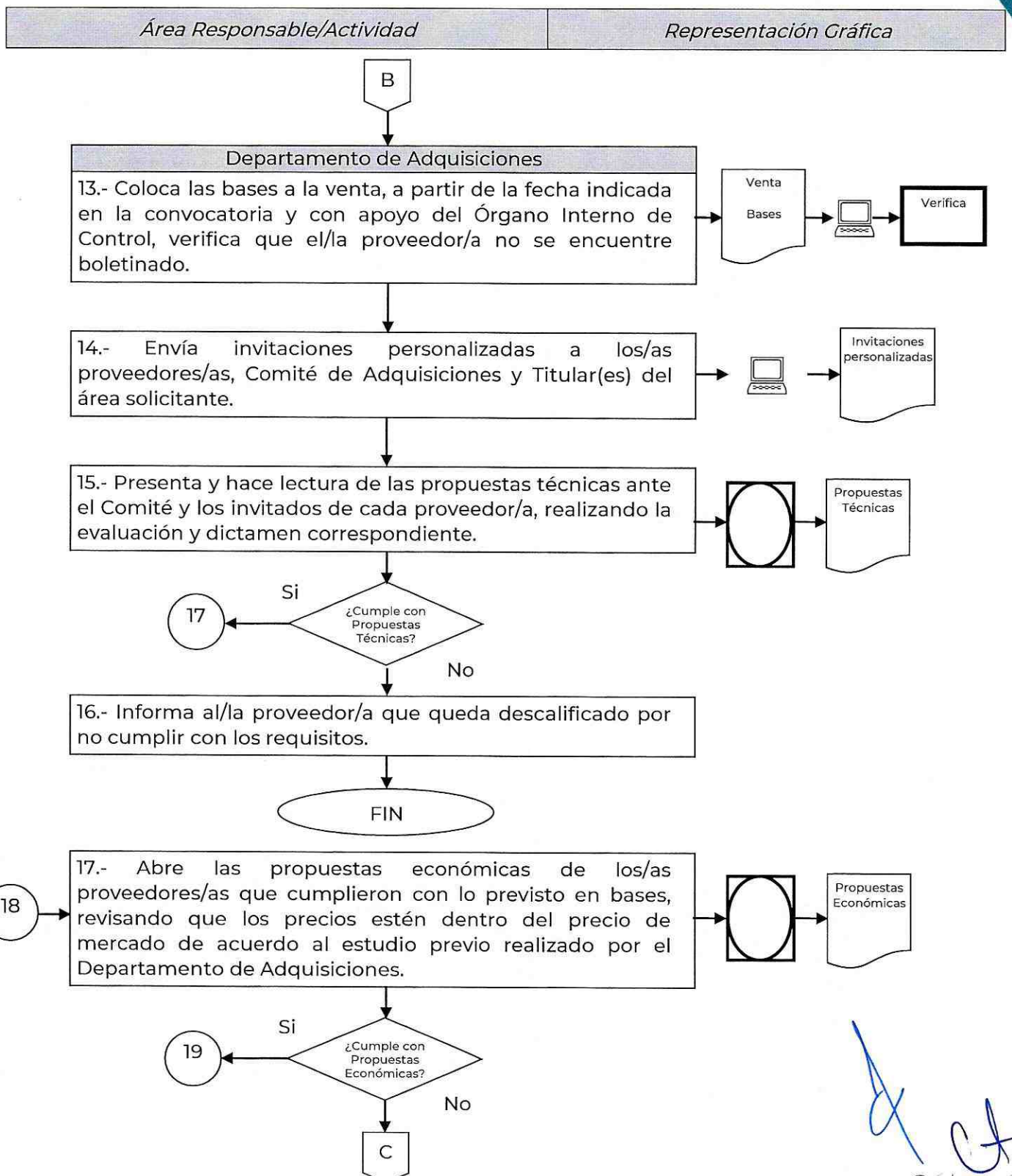


Diagrama de Flujo

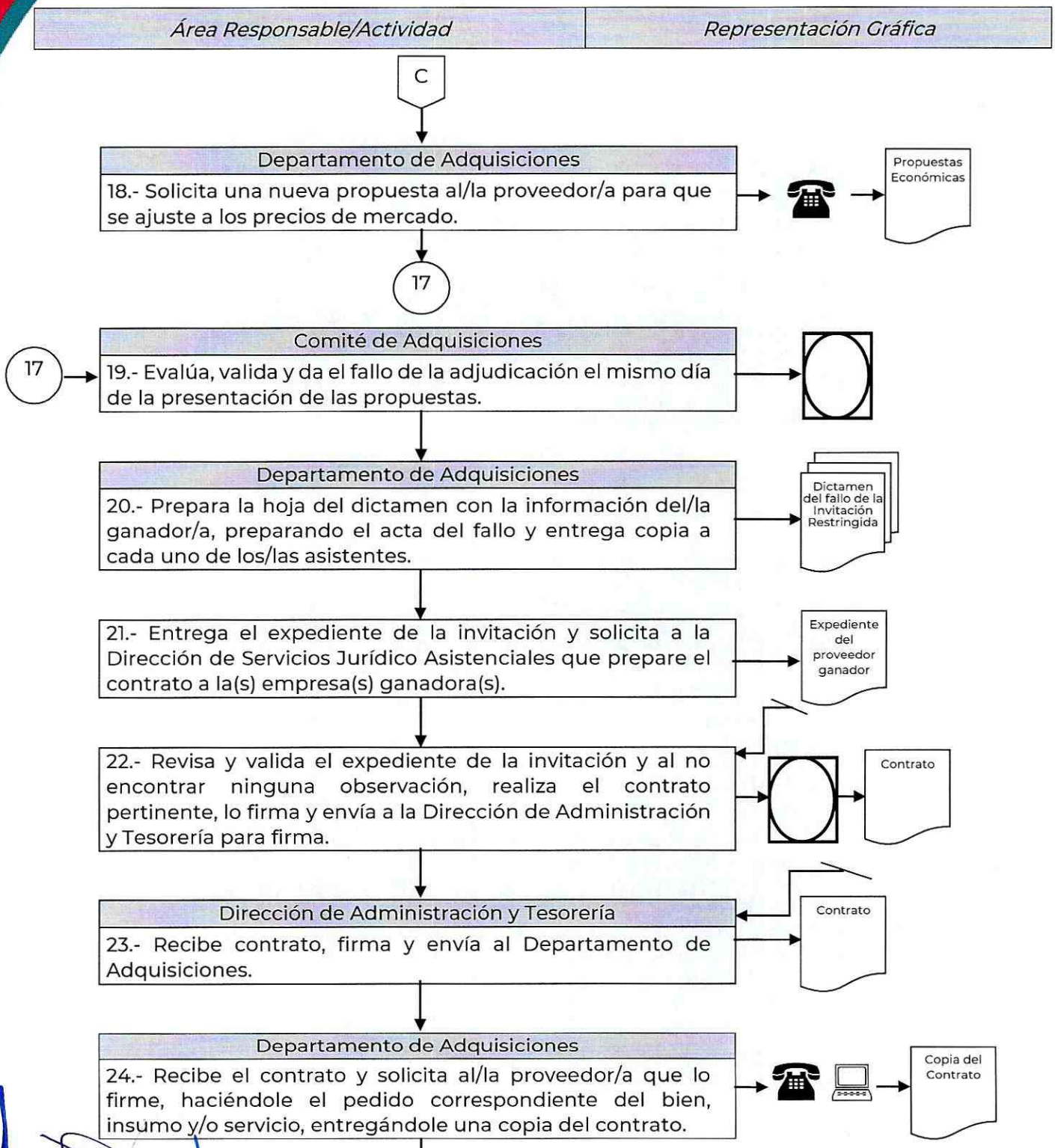


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

D

Proveedor/a

25.- Hace entrega en tiempo y forma del bien, insumo y/o servicio solicitado al almacén, entrega factura y recaba firma de recibido de conformidad.

→ Material o Insumo; Factura Contra-recibo

Almacén

26.- Recibe el bien, insumo y/o servicio, el/la encargado/a de almacén y entrega al área solicitante, que firma de recibido y conformidad la factura y requisición.

→ Material o Insumo; Factura Contra-recibo

Departamento de Adquisiciones

27.- Elabora una solicitud de cheque y recaba la factura y la requisición autorizadas en tiempo y forma para ser entregadas al Departamento de Finanzas, mediante un acuse de recibo, para tramitar el pago correspondiente mediante transferencia electrónica.

→ Solicitud de cheque; Factura; Requisición

Departamento de Finanzas

28.- Revisa la documentación y aprueba el pago notificando al Departamento de Adquisiciones el día y la hora en que se realizará su transferencia electrónica.

→ Revisa → Pago autorizado

Departamento de Adquisiciones

29.- Informa telefonicamente al proveedor que se tiene su pago y los documentos que necesita entregar para que le efectuen el mismo.

→ 

30.- Archiva en un expediente, una vez que se tiene la aprobación del Departamento de Finanzas

→ Carpeta de Archivo

FIN

Nombre del Procedimiento:	*Adquisición de bienes y/o contratación de servicios bajo la modalidad de licitación pública*

Objetivo:	Constituir los lineamientos para certificar y controlar que los bienes, insumos y/o servicios adquiridos por el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca cubran las necesidades del área usuaria y que el proceso de adquisición se realice bajo normatividad vigente por medio de un proceso de transparencia.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de todas las áreas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca presentar con toda claridad los requerimientos de los bienes solicitados y suficiencia presupuestal.
- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Adquisiciones consolidar y elaborar especificaciones, la convocatoria pública, bases e invitaciones; así como su publicación en medios publicitarios, electrónicos y demás trámites necesarios para que los licitantes presenten sus ofertas con el objetivo de realizar pedidos.
- La Dirección de Administración y Tesorería será responsable de autorizar suficiencia presupuestal y el Departamento de Finanzas recibir factura, codificar la factura para su descarga en el presupuesto anual, realizar transferencia bancaria para efectuar el pago correspondiente.
- Es responsabilidad del Órgano Interno de Control revisar y autorizar la convocatoria y las bases.
- Es responsabilidad del Comité de Adquisiciones sesionar para llevar a cabo el acto de presentación, apertura y evaluación de propuestas, dictamen, fallo y junta aclaratoria.
- Para presentar propuesta técnica se deberá presentar documentación fiscal del/la proveedor/a y para la propuesta económica se deberá especificar el costo del bien o servicio a ofrecer. El lapso entre la presentación de propuesta técnica y propuesta económica, no deberá exceder tres días.
- Es responsabilidad del/la Titular de la Dirección de Administración y Tesorería autorizar y firmar las bases, invitaciones, convocatorias, pedidos y contratos.
- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Adquisiciones enviar la documentación completa a la Dirección de Servicios Jurídico Asistenciales para la revisión de contrato.
- El/la responsable de almacén deberá informar a las áreas usuarias cuando su mercancía esté lista para ser entregada.

- El área solicitante deberá notificar de manera inmediata al Departamento de Adquisiciones cuando la mercancía tenga algún defecto.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

4. Adquisición de bienes y/o contratación de servicios bajo la modalidad de licitación pública

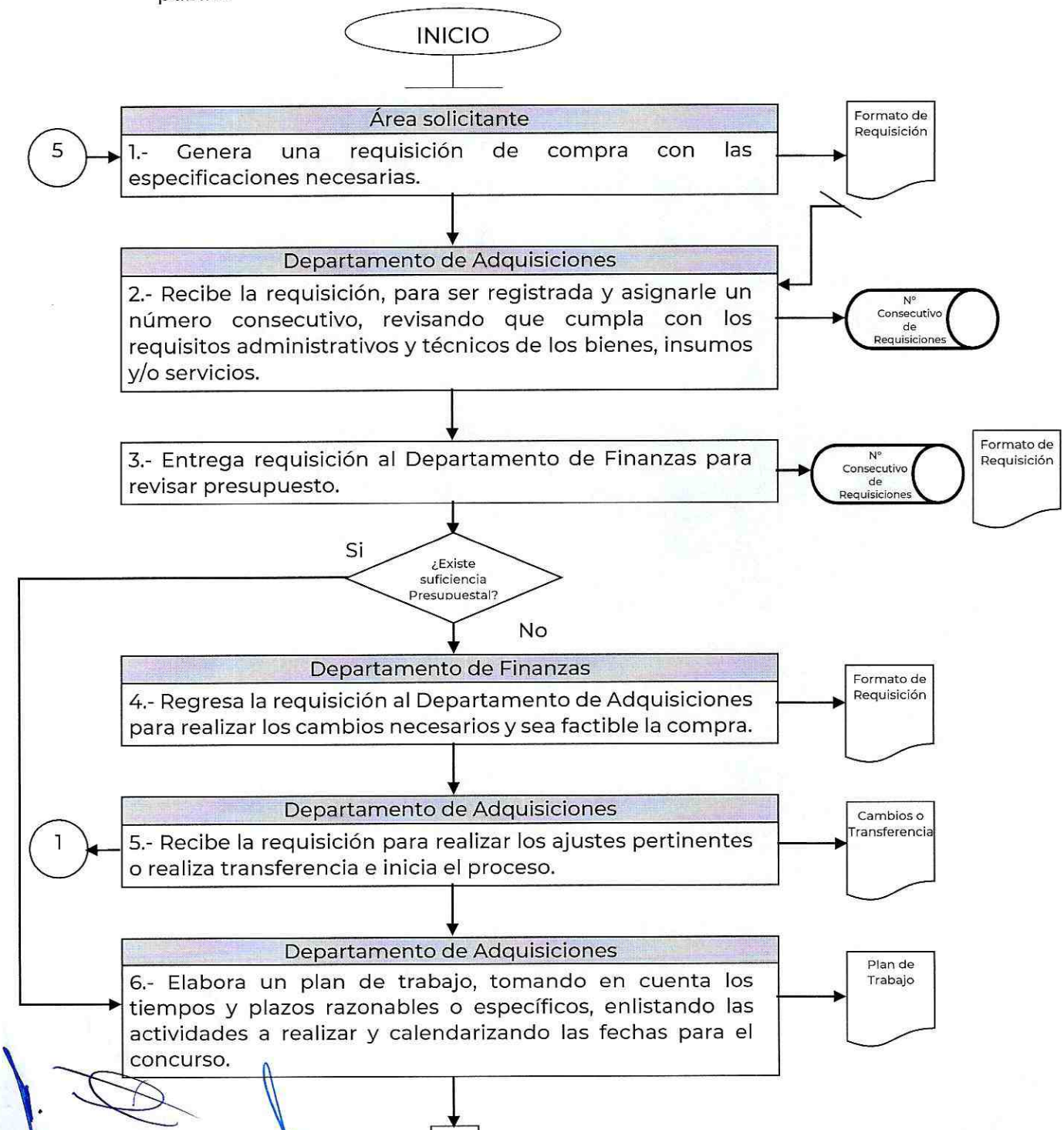


Diagrama de Flujo

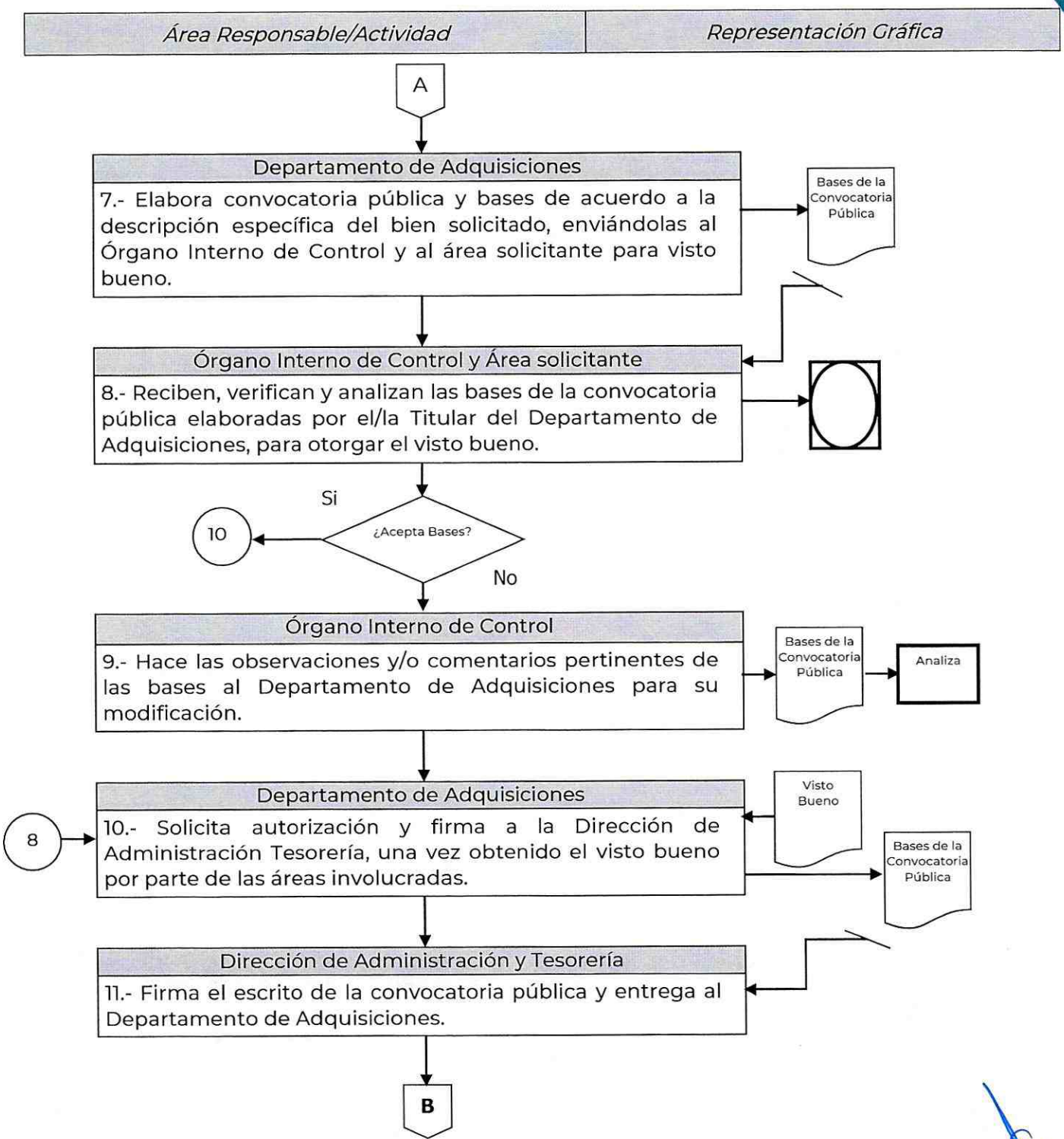


Diagrama de Flujo

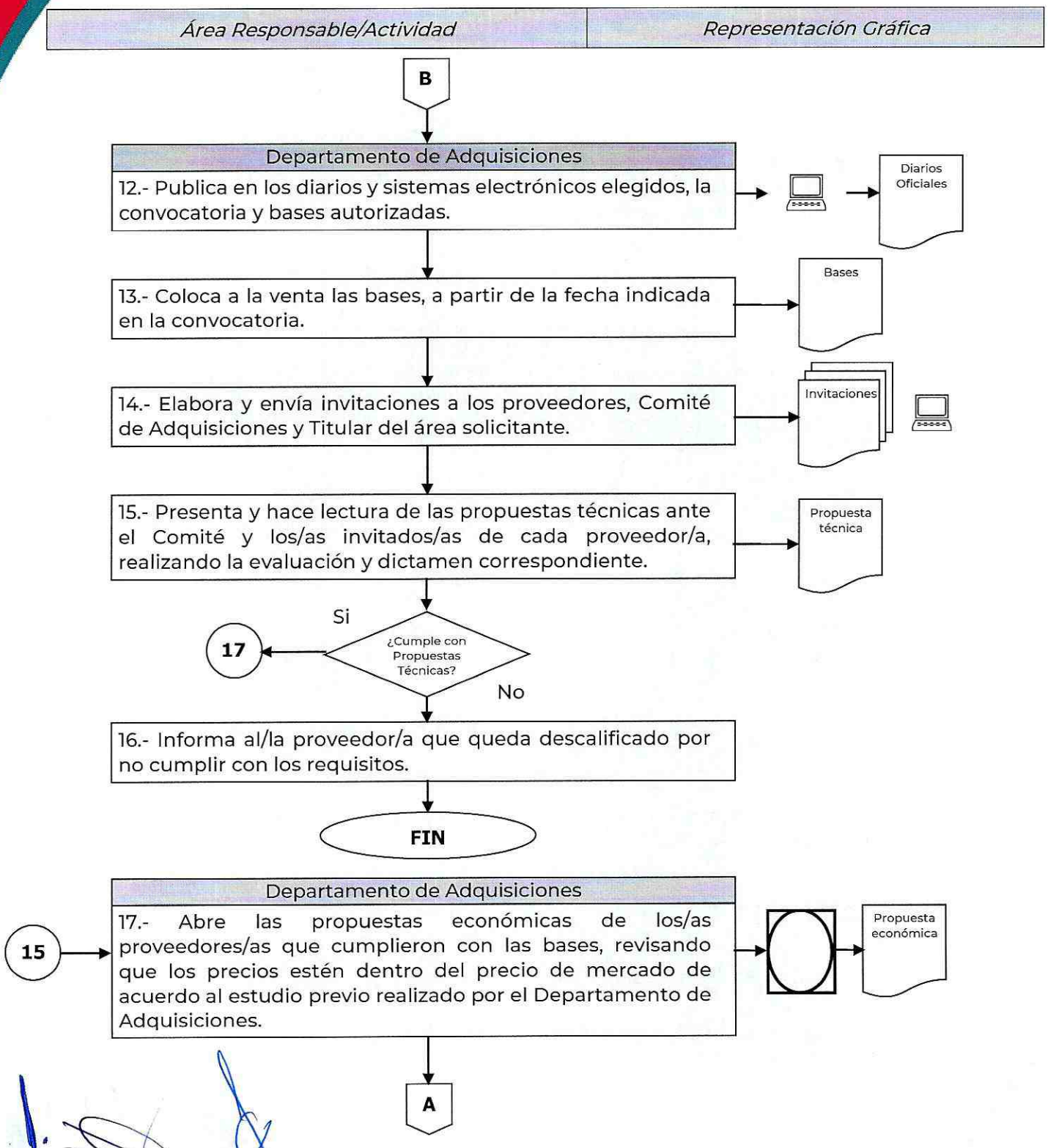


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

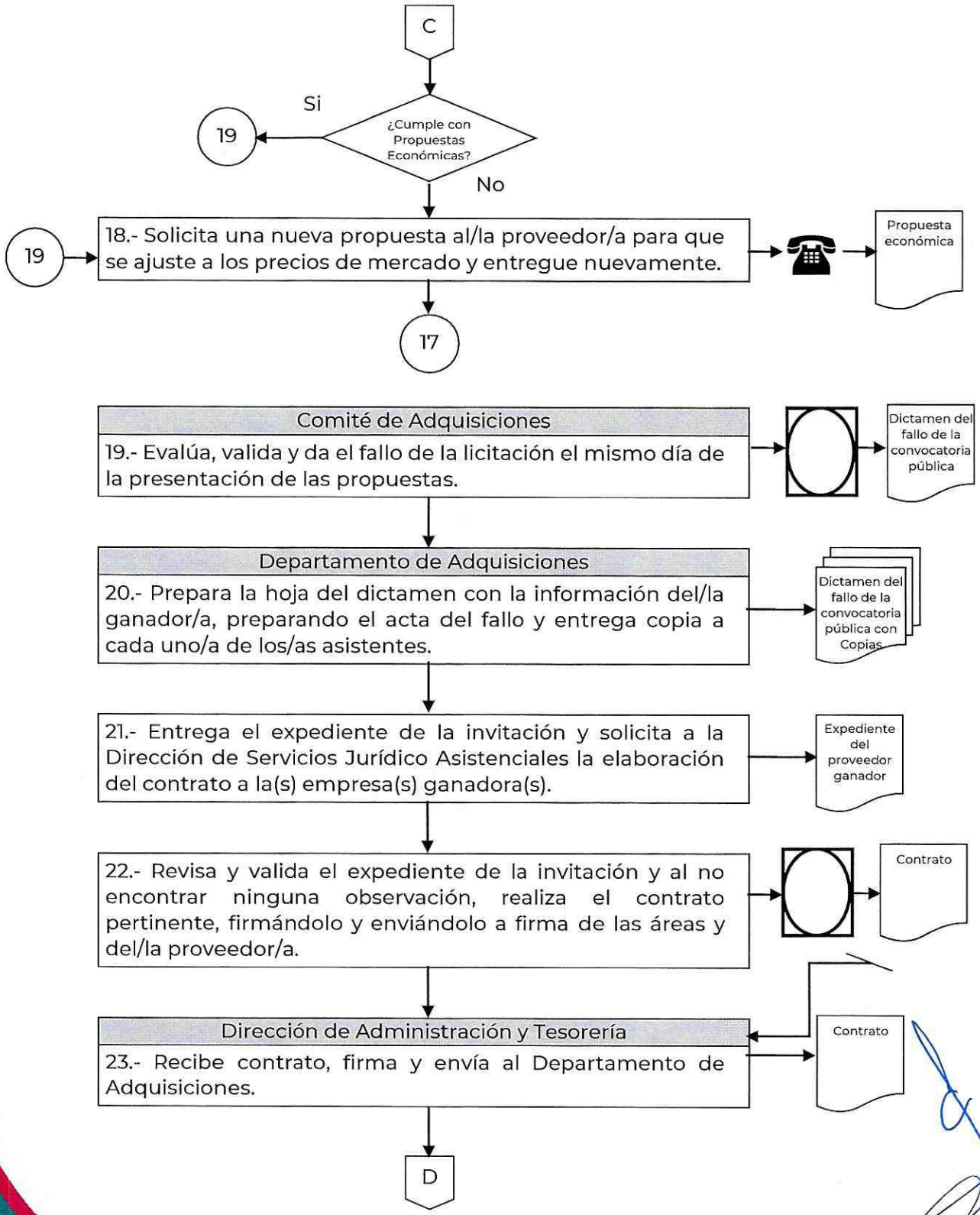


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

D

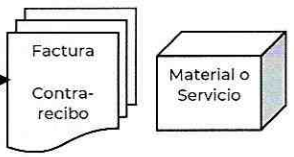
Departamento de Adquisiciones

24.- Recibe el contrato y se le solicita al/la proveedor/a que lo firme, haciéndole el pedido correspondiente del bien, insumo y/o servicio, entregándole una copia del contrato.



Proveedor/a

25.- Hace entrega en el almacén del bien, insumo y/o servicio solicitado en tiempo y forma, entregando factura y recibiendo un contra recibo.



Almacén

26.- Recibe el bien insumo y/o servicio, de el/la encargado/a de almacén y entrega al área solicitante que firma de recibido y conformidad la factura y requisición.



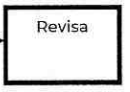
Departamento de Adquisiciones

27.- Elabora una solicitud de cheque y recaba la factura y la requisición autorizadas en tiempo y forma para ser entregadas al Departamento de Finanzas, mediante un acuse de recibo, para tramitar el pago correspondiente mediante transferencia electrónica.



Departamento de Finanzas

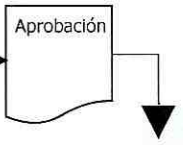
28.- Revisa la documentación y aprueba el pago notificando al Departamento de Adquisiciones el día y la hora en que se realizará su transferencia electrónica.



Departamento de Adquisiciones

29.- Informa telefonicamente al proveedor que se tiene su pago y los documentos que necesita entregar para que le efectuen el mismo.

30.- Archiva en un expediente, una vez que se tiene la aprobación del Departamento de Finanzas.



FIN

Nombre del Procedimiento:	*Elaboración de contrato bajo la modalidad de licitación pública*

Objetivo:	Establecer los términos y condiciones en que el proveedor deberá de entregar los bienes y servicios adquiridos por el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- El representante legal, del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, deberá asistir a todas las reuniones convocadas por el Comité de Adquisiciones.
- Es responsabilidad del representante legal del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca verificar la legalidad de la representación legal de las personas físicas y/o morales que participan en el concurso de licitación.
- Es responsabilidad del Departamento de Adquisiciones la elaboración de contratos a favor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca y del/la ganador/a del concurso de licitación.
- Para la elaboración de contratos mediante licitación pública, el Departamento de Adquisiciones deberá presentar (en tiempo y forma) vía oficio la información que avale la personalidad física o moral del ganador del concurso en un periodo no mayor a diez días a partir de la fecha de solicitud.
- Los contratos de licitación se enviarán en medio digital para la validación en cuanto a contenido operativo y jurídico a la Dirección de Servicios Jurídico Asistenciales y a la Dirección de Administración y Tesorería. Una vez autorizados, se deberá notificar esto, por oficio, al/la Titular del Departamento de Adquisiciones.
- Una vez validado y autorizado el contrato por las áreas correspondientes, es responsabilidad del/la proveedor/a asistir a las oficinas del Departamento de Adquisiciones para realizar la firma del contrato correspondiente.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

5. Elaboración de contrato bajo la modalidad de licitación pública

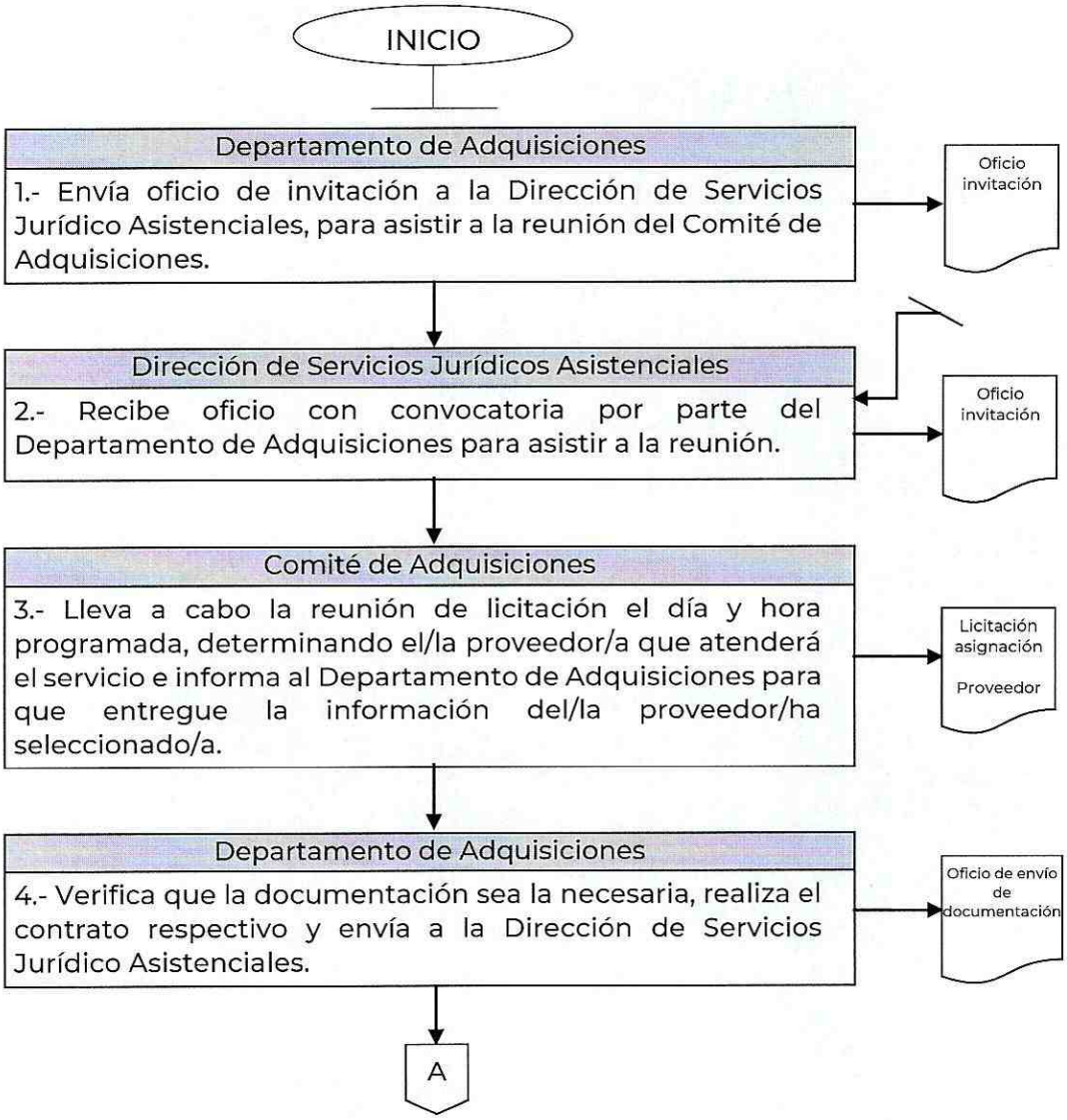


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

A

Departamento de Adquisiciones

5.- Remite vía electrónica el contrato a la Dirección de Servicios Jurídico Asistenciales y a la Dirección de Administración y Tesorería para su revisión y/o aprobación.

→ Contrato Documentación

Áreas involucradas

6.- Revisa y valida la información del contrato e informan al Departamento de Adquisiciones que puede proceder a su impresión.

→ Revisa Valida Aprueba

Departamento de Adquisiciones

7.- Imprime el contrato y se agenda cita con el/la proveedor/a para la firma del mismo.

→ Impresión de contrato Cita para la firma

8.- Remite vía oficio, el contrato firmado por el/la proveedor/a a la Dirección de Administración y Tesorería para recabar firmas correspondientes.

→ Contrato Firmado

Dirección de Administración y Tesorería

9.- Recibe contrato, firma y envía al Departamento de Adquisiciones.

→ Contrato Firmado

Departamento de Adquisiciones

10.- Recibe el contrato, el/la Titular firma el documento y lo entrega al/la proveedor/a, así como a las áreas involucradas y el original queda en resguardo del Departamento.

→ Copia Contrato

FIN

Nombre del Procedimiento:	*Registro y control de insumos en el almacén*

Objetivo:	Garantizar el adecuado control en forma del inventario de todos los bienes muebles e inmuebles así como de los insumos del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del almacén llevar el control de inventario en forma permanente con cortes mensuales, al último día hábil de cada mes (entradas y salidas de bienes adquiridos).
- Es responsabilidad del almacén realizar las entregas a las áreas solicitantes de los bienes adquiridos.
- Para efecto de cierre mensual, se deberán contemplar los registros de entradas y salidas del día primero al día último del mes correspondiente.
- El primer día hábil de cada mes se emitirá un informe de cierre a los Departamentos de Finanzas y Adquisiciones, para su respectiva conciliación.
- En un horario de 9:00 a 16:30 horas de lunes a viernes el proveedor podrá entregar su material solicitado debidamente soportado con Facturas y con la requisición correspondiente.
- El Departamento de Adquisiciones deberá proporcionar la lista de beneficiarios o la requisición de cada Departamento donde solicita su material y realizar la dispersión correspondiente para cada inmueble.
- La entrega del material solicitado por las áreas, se realizará en su dependencia, dentro del horario laboral establecido.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

6. Registro y control de insumos en el almacén.

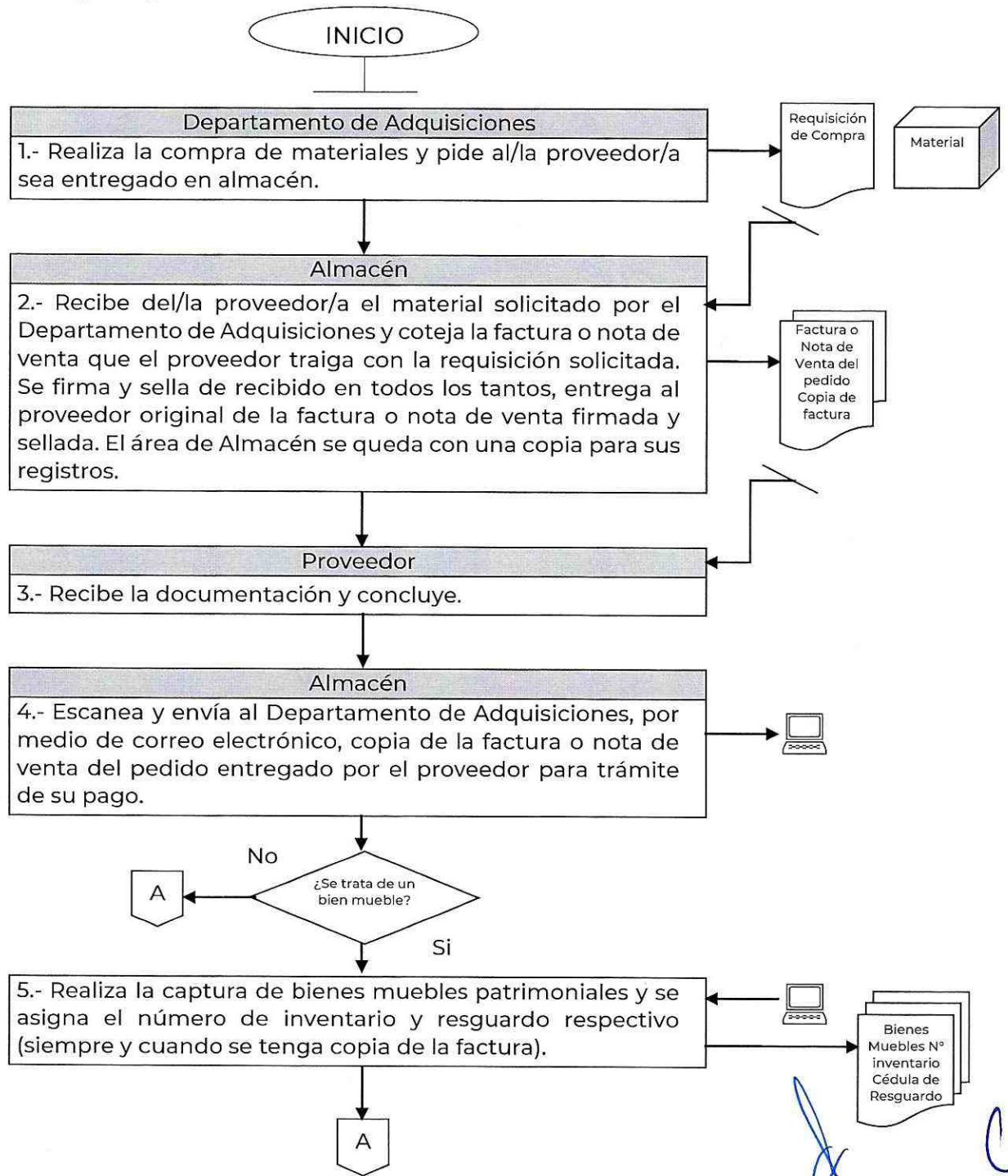
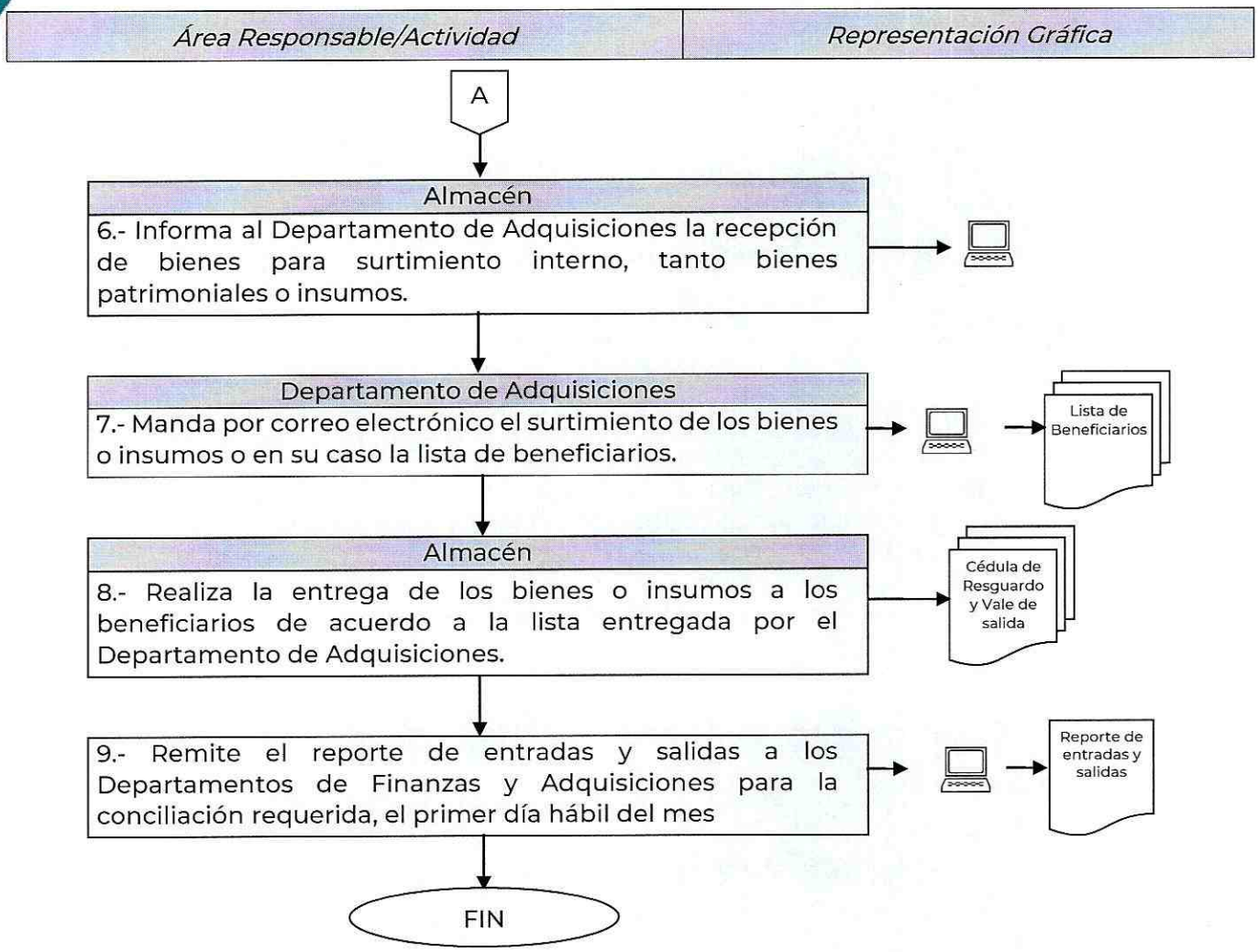


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Control patrimonial*

Objetivo:	Garantizar el adecuado control de todos los bienes muebles e inmuebles del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del área de Control Patrimonial llevar el control adecuado de los bienes muebles e inmuebles del sistema en la plataforma digital destinada al registro de lo antes referido.
- Es responsabilidad del área de Control Patrimonial registrar en el Sistema de Control Patrimonial las altas, bajas, cambios de resguardos y traslados respectivos del sistema.
- Es responsabilidad del área de Control Patrimonial generar los resguardos para el proceso de entrega-recepción de bienes muebles e inmuebles.
- Es responsabilidad del área de Control Patrimonial llevar actualizado el registro de movimientos del inventario en la plataforma digital.
- Es responsabilidad del área de Control Patrimonial y del Órgano Interno de Control participar en el levantamiento físico de inventario de los bienes muebles e inmuebles con una periodicidad mínima de dos veces en un ejercicio fiscal (primero antes del 30 de junio y segundo antes del 31 de diciembre).
- El personal del organismo que tiene bienes en resguardo, tendrá la responsabilidad de notificar por escrito al área de control patrimonial con cinco días hábiles antes de realizar cualquier tipo de cambio de movimiento, para que se modifique los cambios necesarios y se emita el nuevo resguardo de los bienes asignados al personal.
- Todo bien inventariable deberá ser registrado por el área de Control Patrimonial.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

7. Control patrimonial (bienes)
   7.1. Altas

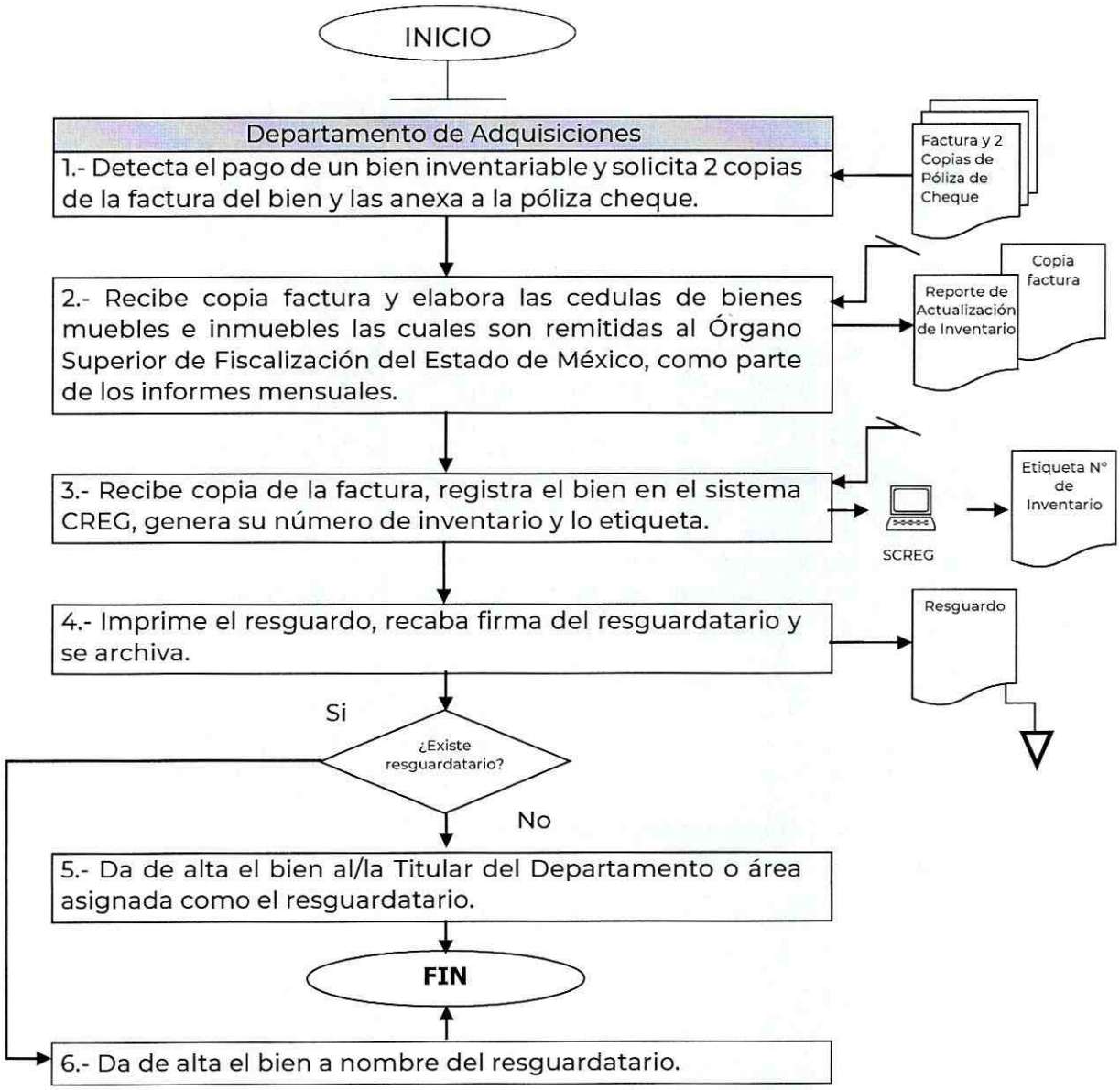


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

7.- Control patrimonial (bienes)
7.2.. Cambios

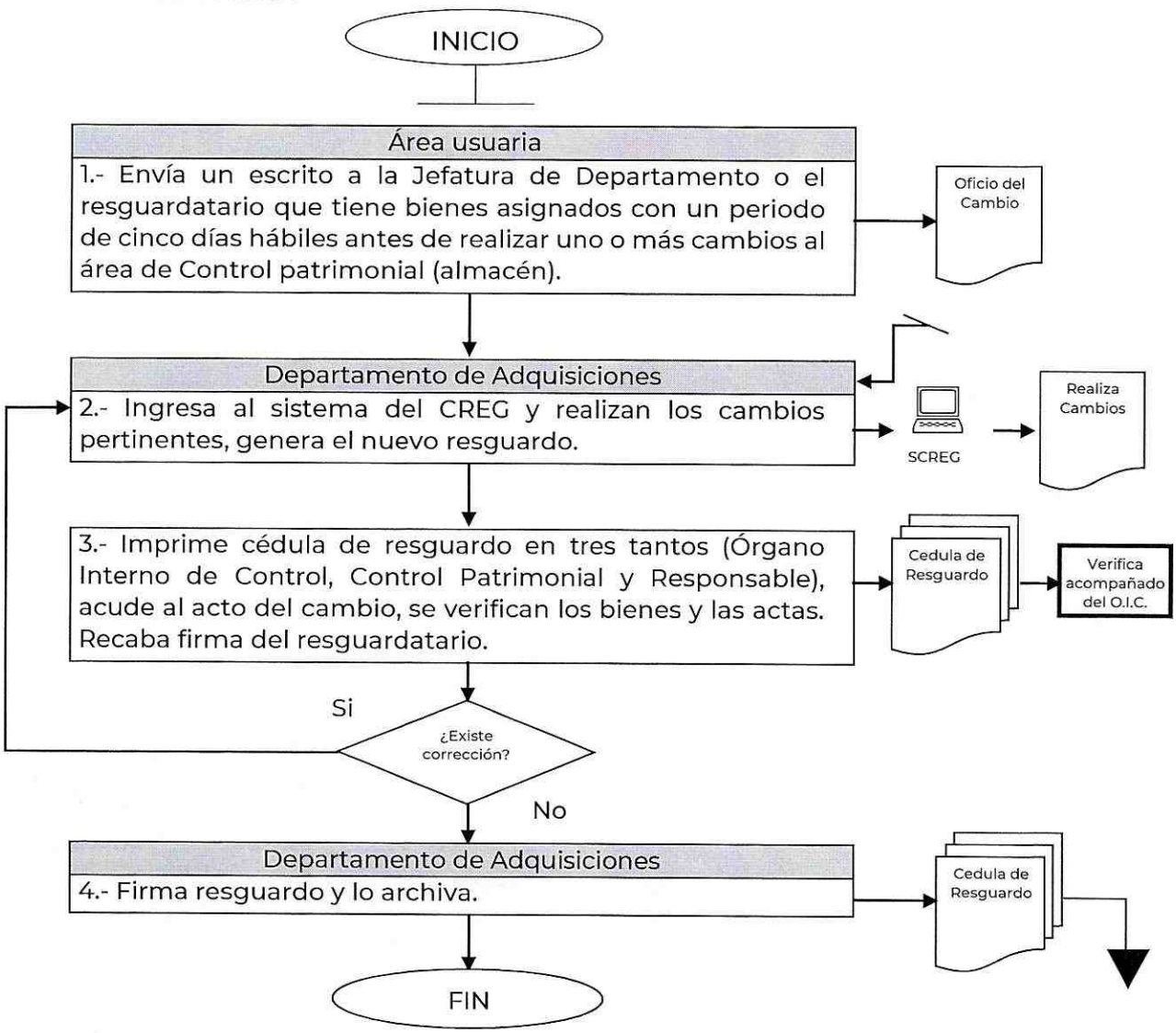


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

7.- Control patrimonial (bienes)

7.3. Bajas por obsolencia

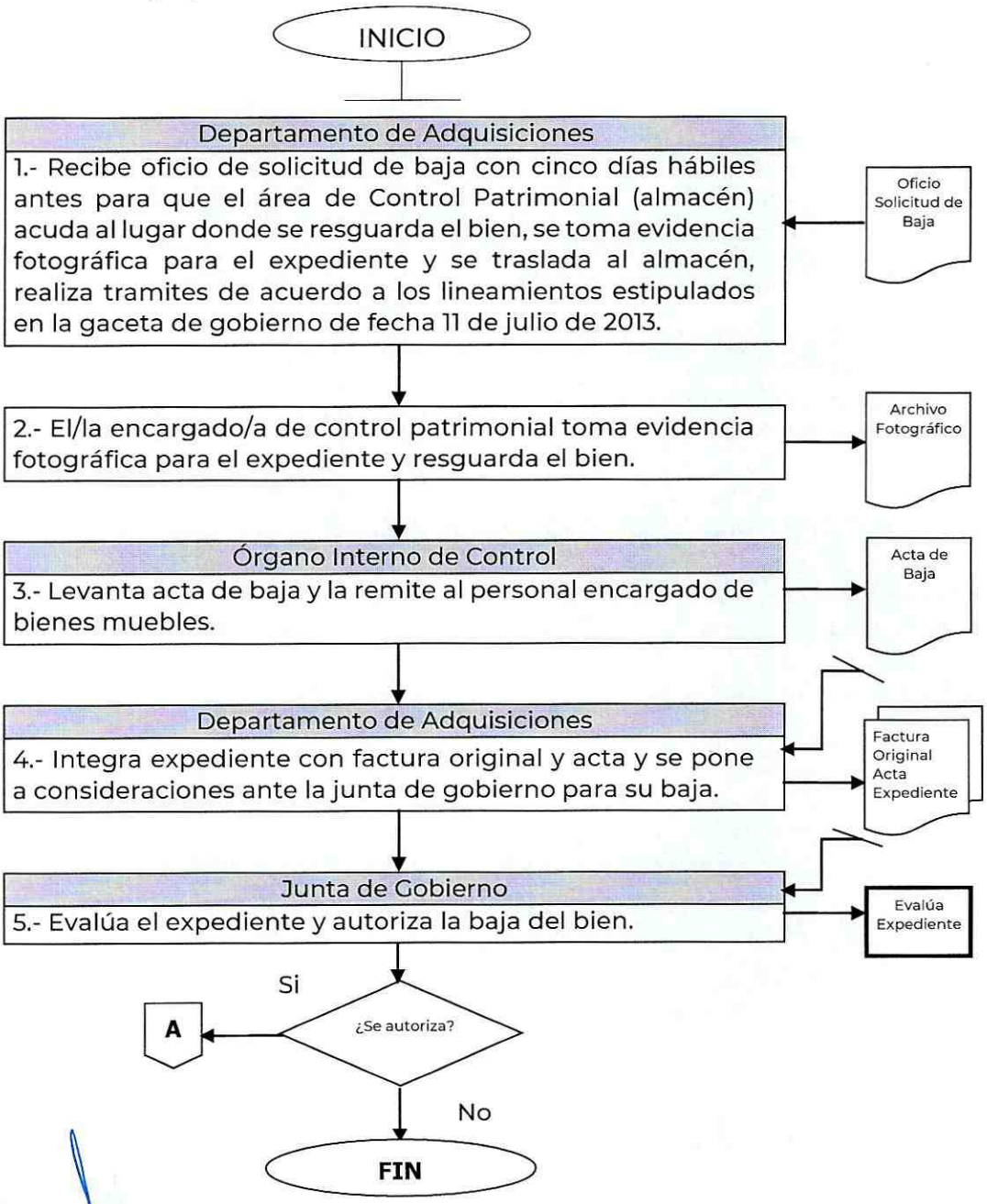


Diagrama de Flujo

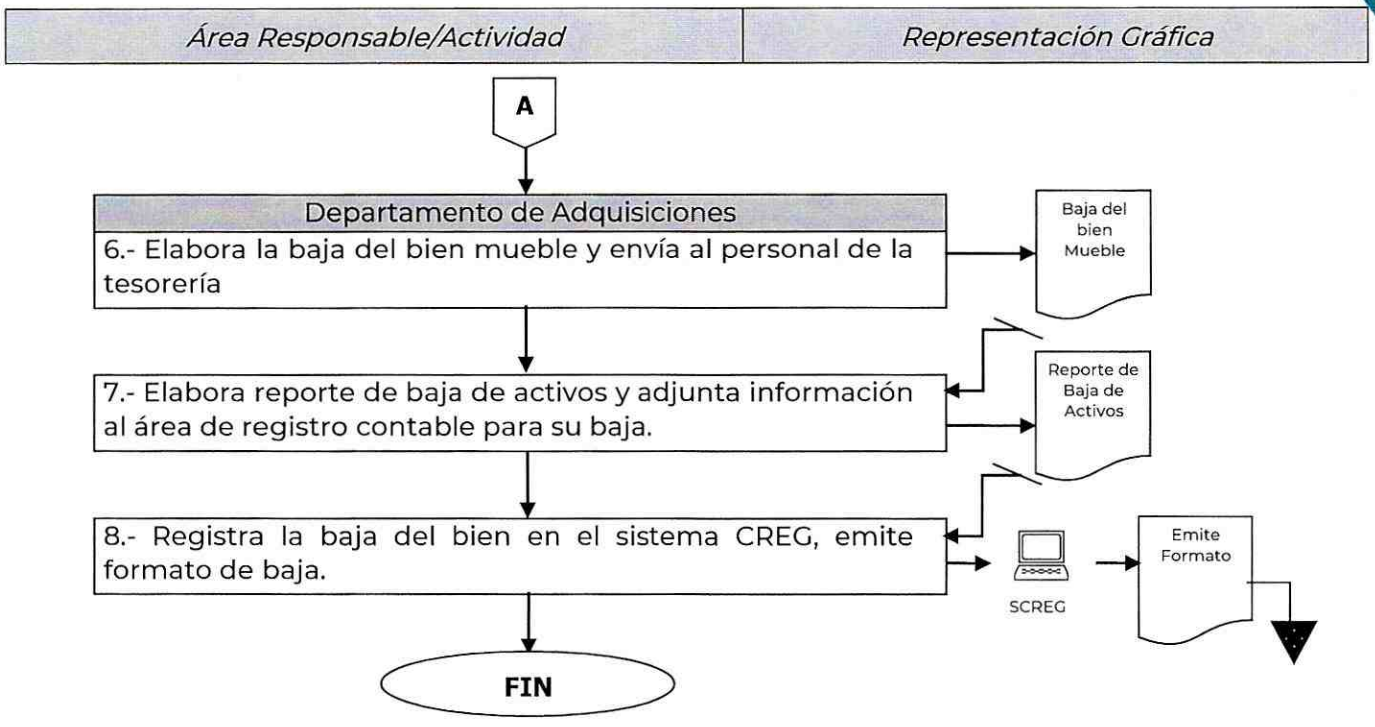
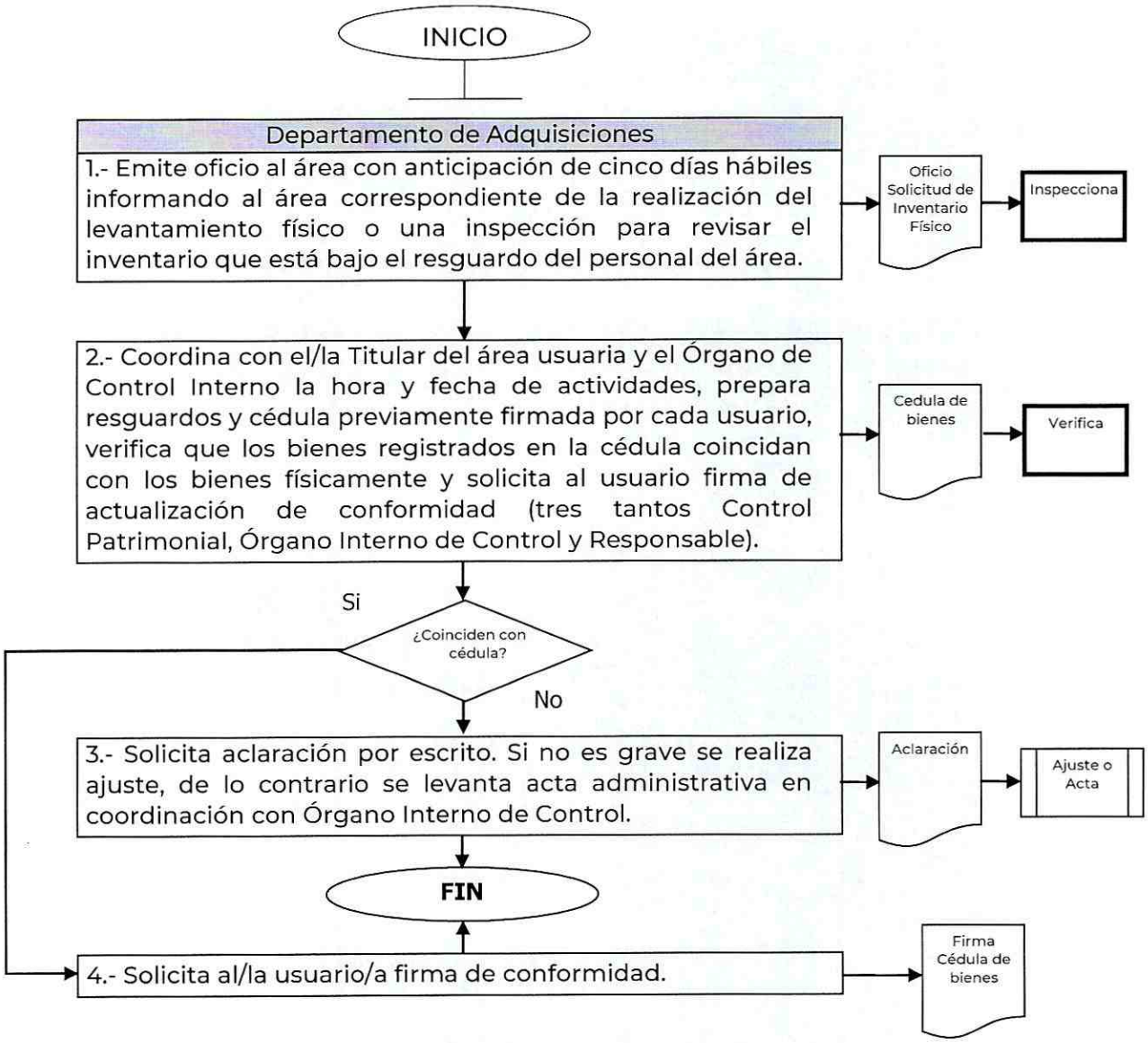


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

7.- Control patrimonial (bienes)

7.4. Levantamiento físico de inventarios



XVIII. DEPARTAMENTO DE FINANZAS

Nombre del Procedimiento:	*Recaudación de ingresos y cobro de cuotas*

Objetivo:	Recaudar oportunamente los ingresos del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca para garantizar los gastos de operación del mismo.

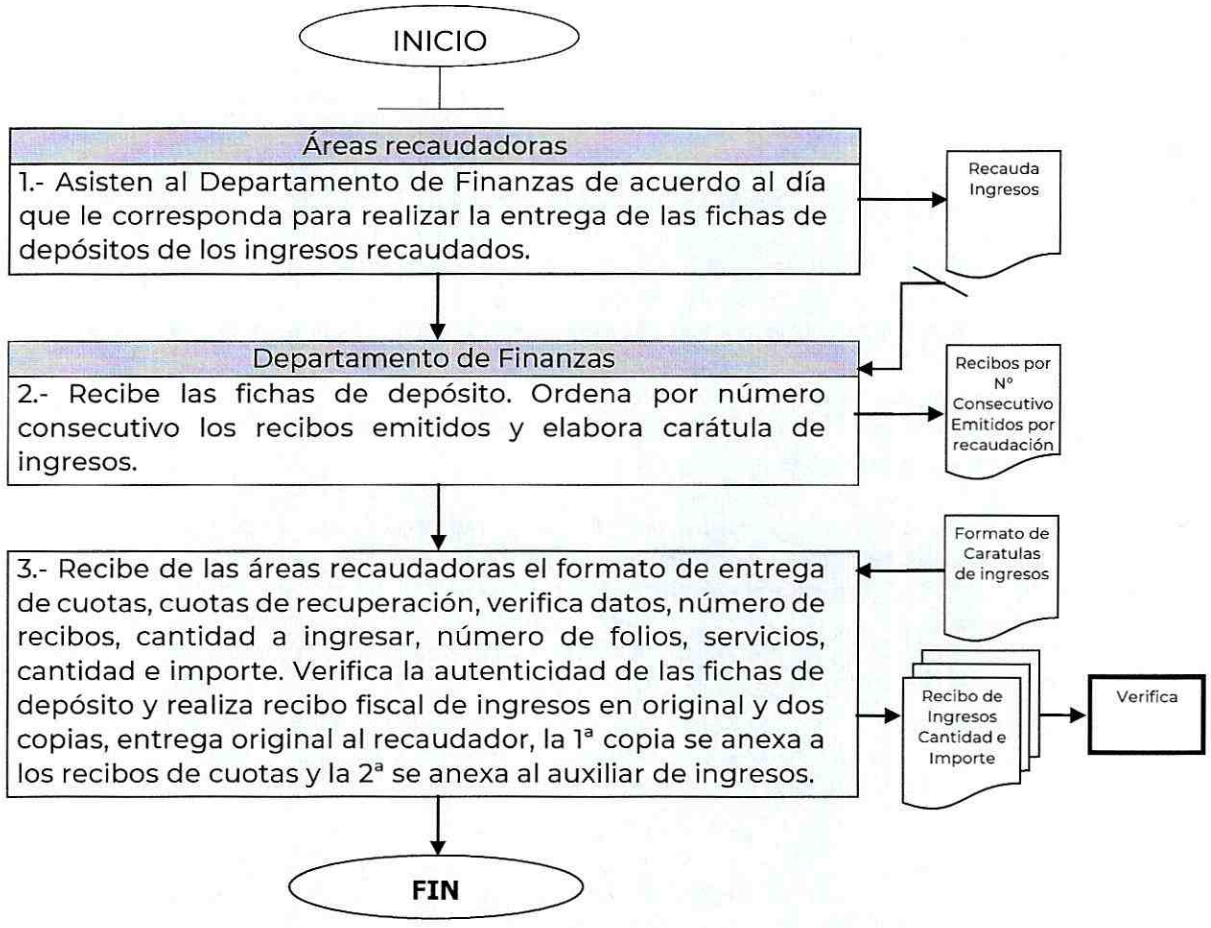
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Finanzas, recibirá los ingresos depositados generados a favor del Organismo, por el pago de los servicios y cuotas de recuperación de las unidades que opera el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.
- Las áreas recaudadoras deberán remitir semanalmente de acuerdo al día que les corresponda al Departamento de Finanzas las fichas de los depósitos de los ingresos recaudados en el formato de entrega de cuotas.
- El Departamento de Finanzas deberá entregar a las áreas recaudadoras el "recibo fiscal de ingresos" siempre y cuando se entreguen, de acuerdo a los lineamientos financieros emitidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y las leyes aplicables.
- El Departamento de Finanzas se coordinará con la Dirección de Administración y Tesorería para enviar a las áreas recaudadoras, mediante circular, el tabulador de cuotas autorizado por la Junta de Gobierno, siempre y cuando se tenga alguna modificación o actualización.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

1. Recaudación de ingresos y cobro de cuotas



Nombre del Procedimiento:	*Pago a proveedores*

Objetivo:	Realizar el pago a los proveedores que prestan un servicio o suministran bienes al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Finanzas realizará los pagos a proveedores de acuerdo a la suficiencia presupuestaria del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la familia de Toluca.
- El Departamento de Adquisiciones, para la realización del pago deberá entregar el expediente en tiempo y forma y debidamente requisitado con la documentación correspondiente, que incluye: solicitud de cheque, requisición con suficiencia presupuestal, factura y contrato correspondiente a los montos autorizados en el Comité de Adquisiciones al no estar completos no se procederá al pago.
- Las facturas de los/as proveedores/as recibidas del Departamento de Adquisiciones deberán corresponder al mes corriente o el mes a cerrar, esto para que los gastos se vean reflejados correctamente y no se tenga un desfasé en el presupuesto.
- El/la Titular del Departamento de Finanzas, en coordinación con el/la Titular del Departamento de Adquisiciones deberán revisar que los comprobantes fiscales cumplan con los requisitos vigentes.
- Para el pago de persona física, el/la proveedor/a deberá presentar copia de su identificación (en caso de no presentarse, presentar carta poder y copia de las identificaciones de quienes firman), alta ante hacienda, RFC, comprobante de domicilio vigente.
- Para el pago de una persona moral, el proveedor deberá presentar acta constitutiva, poder notarial, identificación oficial (en caso de no presentarse, carta poder y copias de identificaciones de quienes firman), RFC.
- Al finalizar el mes, los cheques que no hayan sido entregados serán cancelados y el área solicitante deberá generar una nueva solicitud para su reposición.
- El Departamento de Adquisiciones será el encargado de realizar el procedimiento de compra basado en la Ley de Contratación Pública del Estado y Municipios.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

2. Pago a proveedores

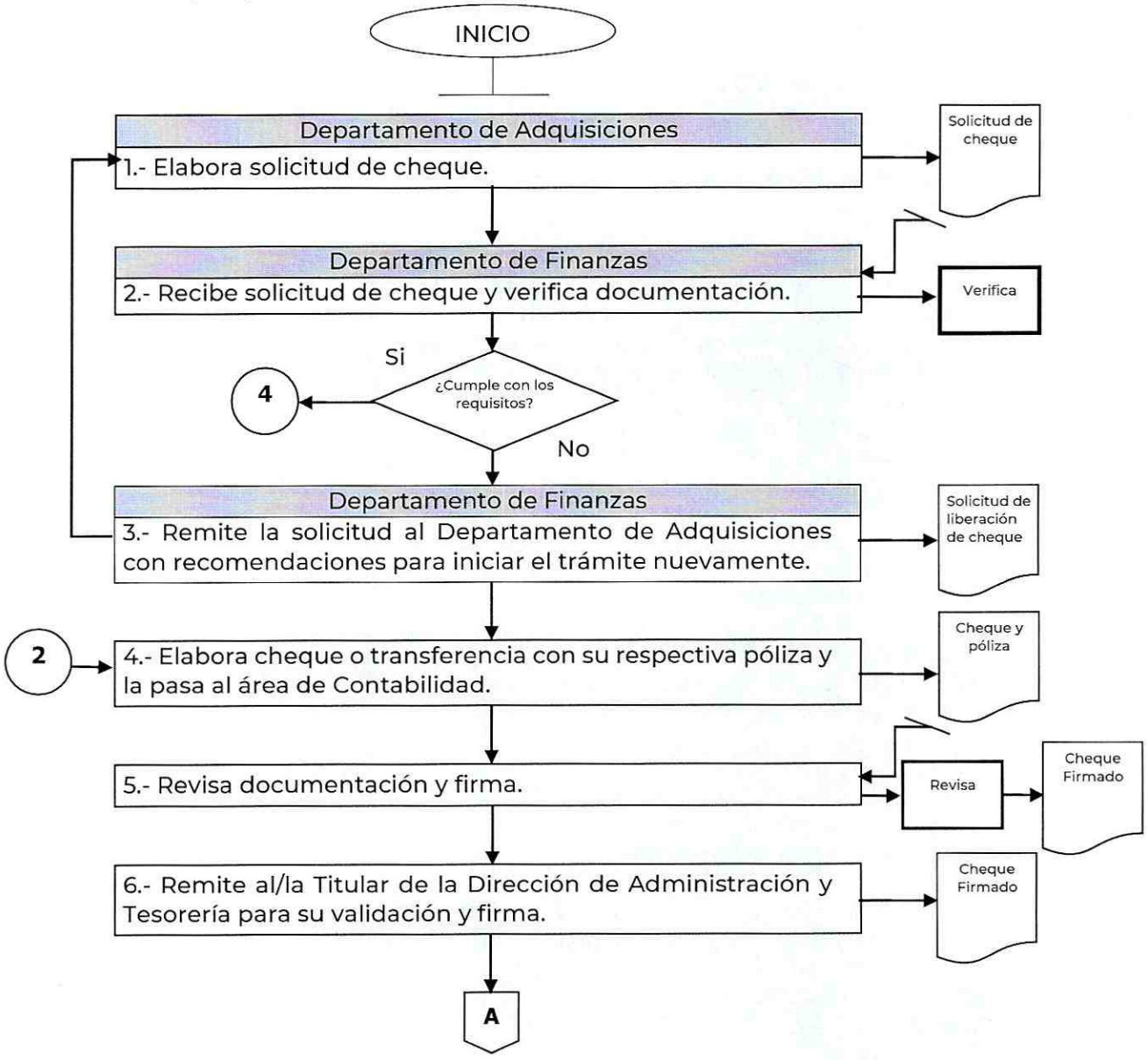
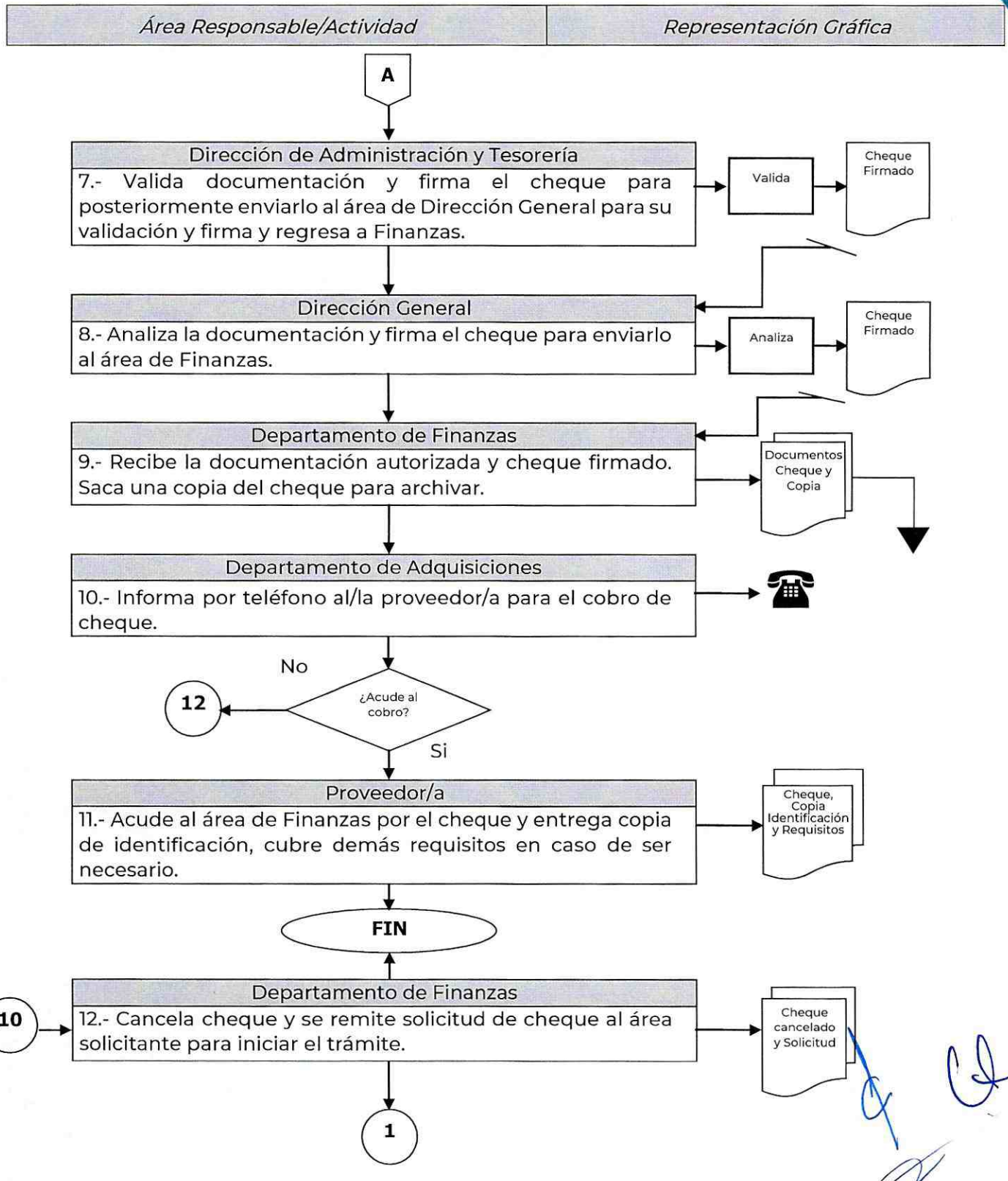


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Elaboración la Suficiencia presupuestal*

Objetivo:	Controlar y evaluar el desarrollo del proceso presupuestario del Organismo.

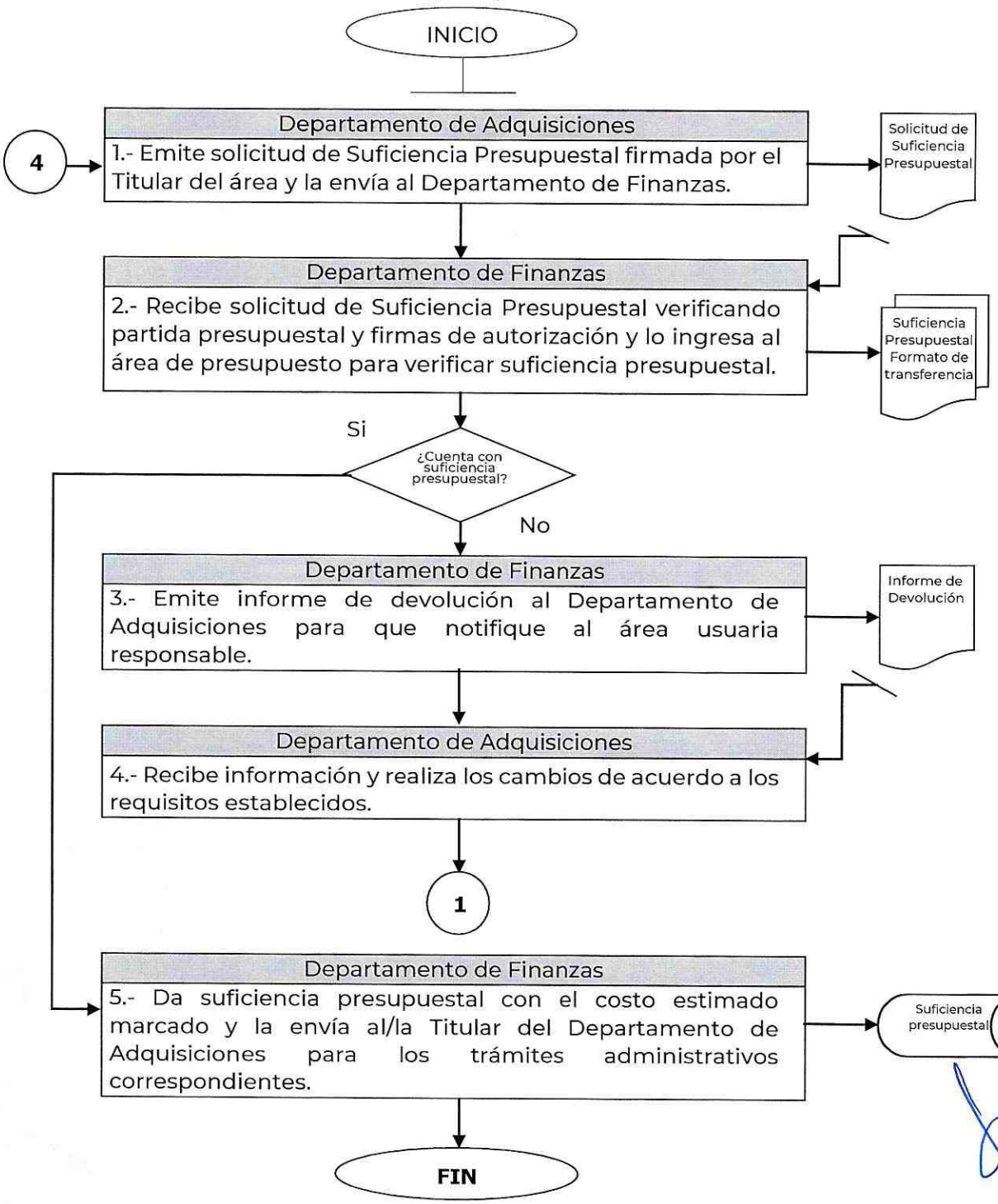
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Finanzas verificará la correcta aplicación de la legislación vigente en la materia, para controlar el presupuesto de ingreso y egreso.
- El Departamento de Finanzas deberá estimar y reportar el avance presupuestal por centro de costos, por programa y por unidad de tiempo.
- El Departamento de Finanzas otorgará la suficiencia presupuestal.
- El Departamento de Finanzas revisará los presupuestos de todos los programas, para determinar su situación con la finalidad de facilitar la toma de decisiones.
- El Departamento de Adquisiciones verificará con el Departamento de Finanzas la suficiencia presupuestal de acuerdo a las requisiciones que tramiten las áreas usuarias con debida anticipación.
- Las requisiciones de compra deberán cumplir con los siguientes requisitos: sellos y firma del área usuaria, partida correcta, sello de autorización y breve justificación del gasto del Departamento de Adquisiciones.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

3. Elaboración la Suficiencia presupuestal



Nombre del Procedimiento:	*Elaborar y entregar el informe trimestral al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM)*

Objetivo:	Elaborar y entregar de manera oportuna el informe trimestral que se presenta ante el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, en cumplimiento a las obligaciones periódicas establecidas por éste.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Finanzas llevará a cabo la contabilización de los ingresos, egresos y patrimonio del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, para que emita estados financieros y reportes que integran el informe trimestral de acuerdo al Manual Único de Contabilidad Gubernamental para las Dependencias y Entidades Públicas del Gobierno y Municipios del Estado de México y Lineamientos de Control Financiero y Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México y demás normatividades aplicables.

- Las áreas involucradas de información y evaluación programática remitirán de manera oportuna al Departamento de Finanzas de acuerdo al calendario establecido por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM) para su debido análisis e integración.

- El informe trimestral deberá contener la información requerida en el oficio que emite el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM) y demás normatividad aplicable para tal efecto.

- La información necesaria para la integración de la cuenta trimestral, se elaborará de acuerdo a los gastos generados según el presupuesto de los departamentos del Organismo y del ingreso obtenido a través de recursos propios y de subsidios otorgados por los diferentes niveles de Gobierno.

- Cuando el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM) emita observaciones sobre el cumplimiento financiero se dará respuesta en los plazos establecidos.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

4. Elaboración y entrega del informe trimestral al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM)

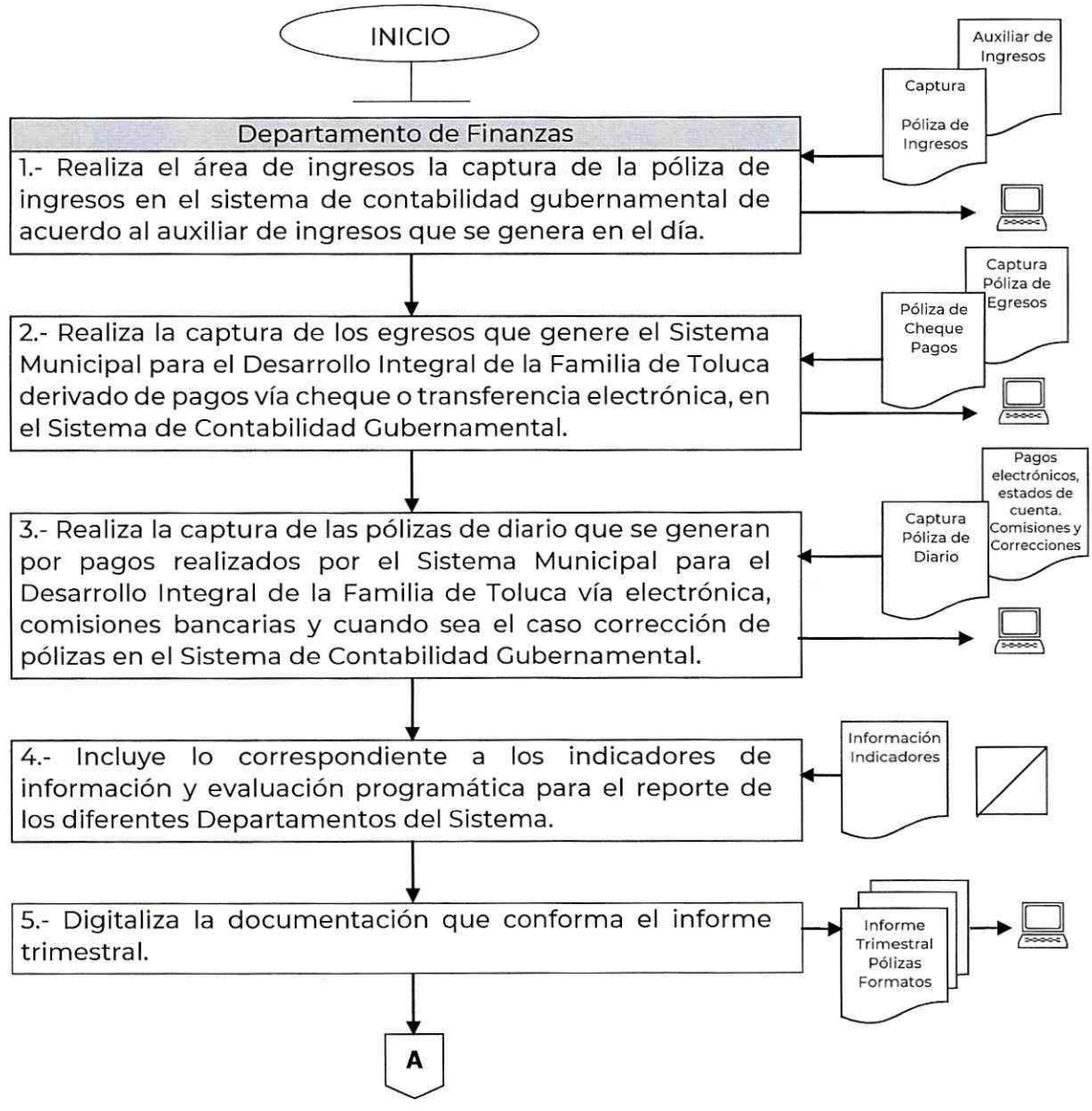
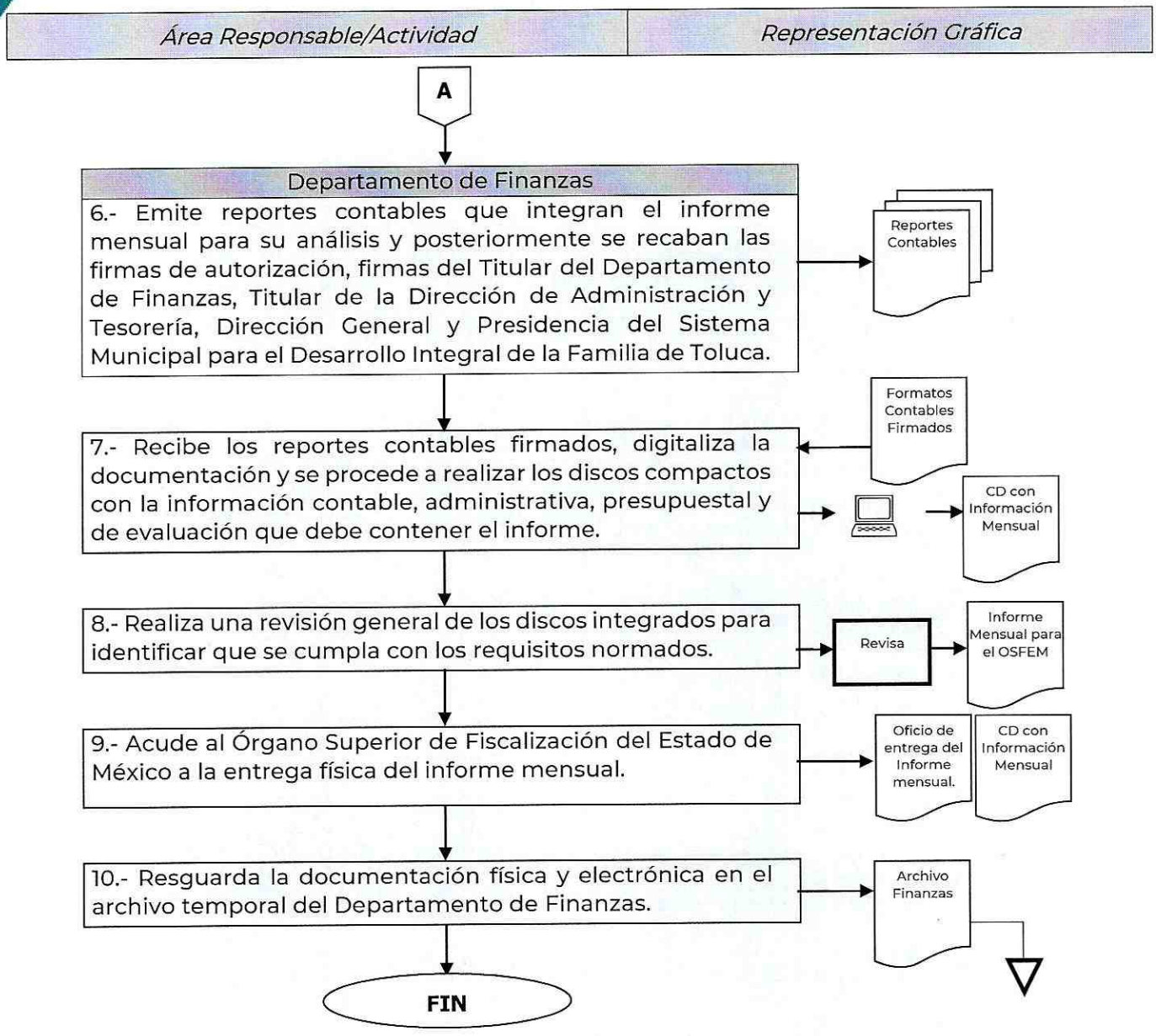


Diagrama de Flujo



XIX. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

Nombre del Procedimiento:	*Coordinación y ejecución operativa de eventos*

Objetivo:	Llevar a cabo la ejecución operativa de los eventos del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca de manera eficaz y eficiente.

POLÍTICAS APLICABLES

- La requisición para solicitud de servicio deberá contener: firma del/la Titular del área solicitante y sello, servicios y especificaciones requeridas, así como firma de autorización de la Dirección de Administración y Tesorería.
- Para eventos programados se deberán enviar las requisiciones de servicio a la Dirección de Administración y Tesorería los últimos 5 días del mes. Para aquellos eventos no programados se deberá entregar con 48 horas de anticipación previo visto bueno y autorización de Dirección General.
- Toda requisición de servicio deberá ser entregada con 2 copias y firmada por el/la Titular del área solicitante.
- Es responsabilidad del Departamento de Servicios Generales la ejecución y operación de los eventos en tiempo y forma.
- El Departamento de Servicios Generales proporcionará el mantenimiento preventivo a equipos de sonido, mobiliario, mamparas, carpas y demás utilería a su resguardo.
- El/la Titular del Departamento de Servicios Generales supervisará la correcta ejecución de los eventos solicitados.
- El Departamento de Servicios Generales no se hará responsable de la ejecución y operación de eventos si no existe una requisición autorizada por la Dirección de Administración y Tesorería.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

1. Coordinación y ejecución operativa de eventos

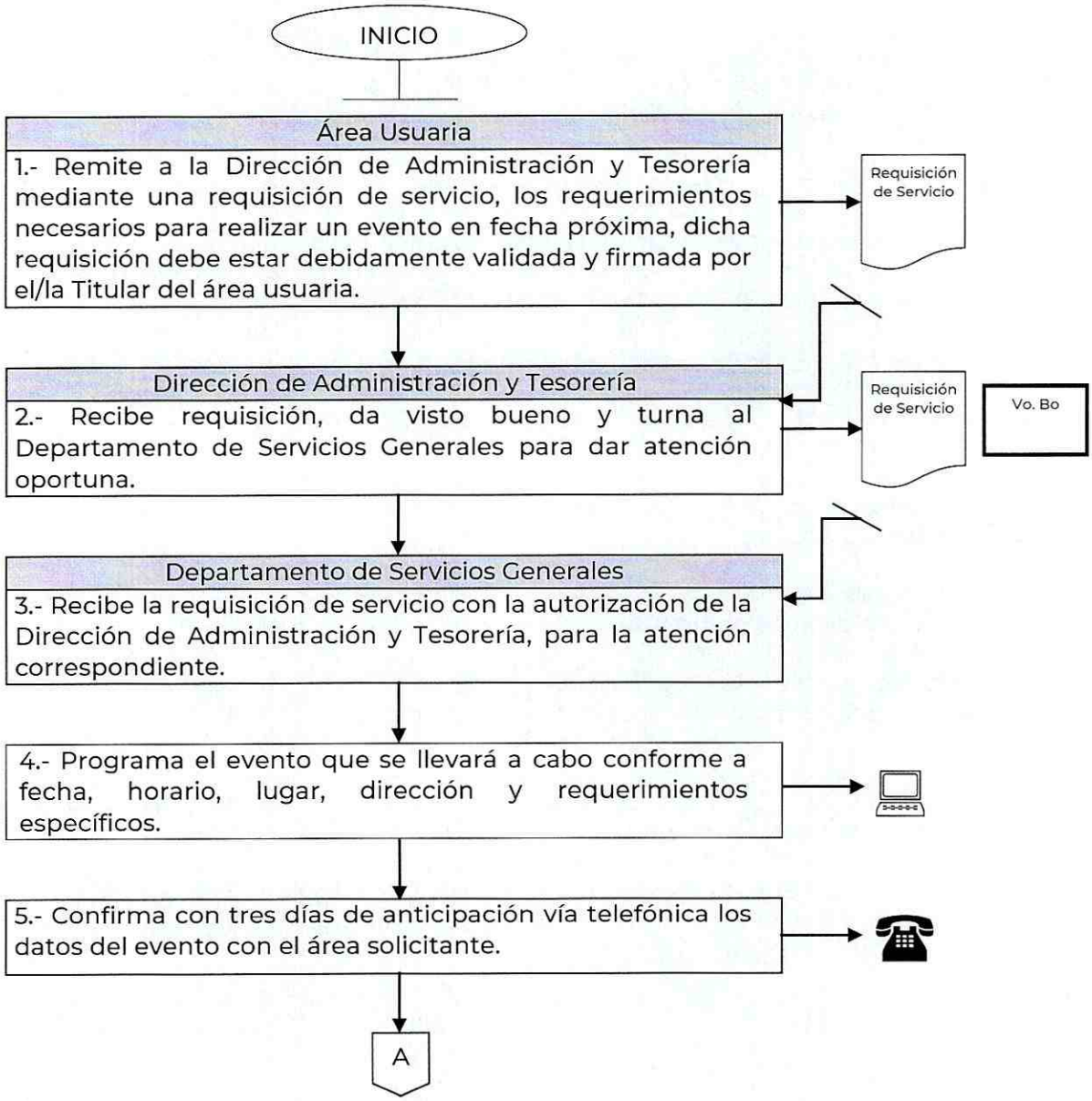
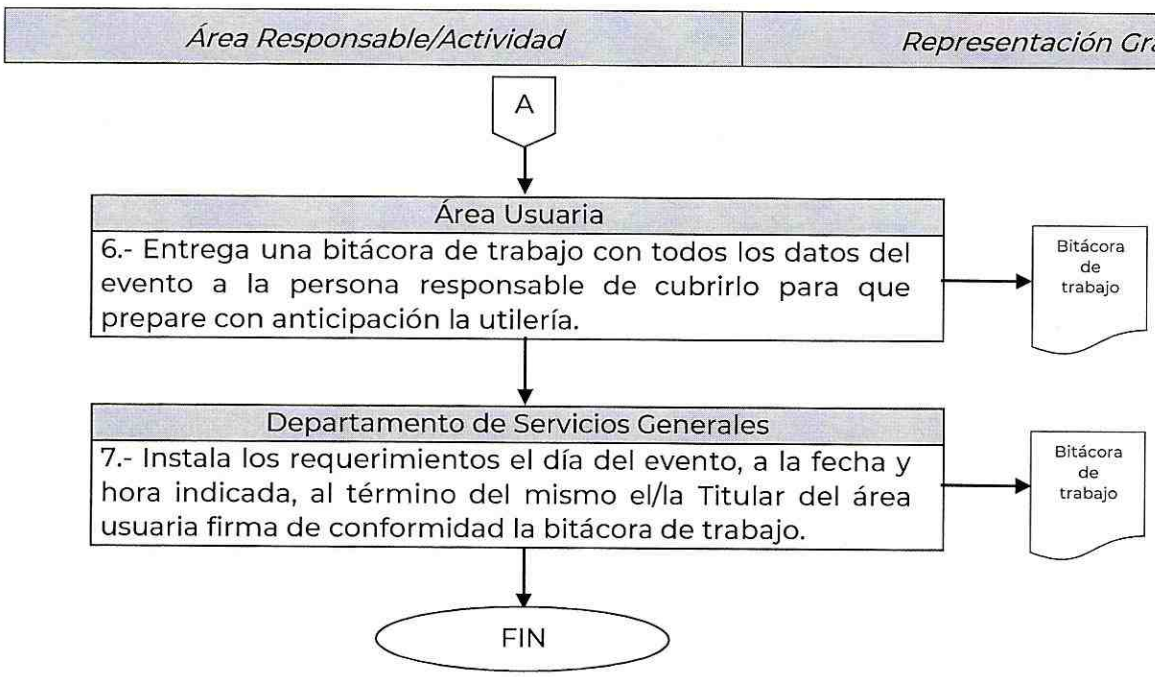


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Mantenimiento y rehabilitación de inmuebles*

Objetivo:	Mejorar de manera sustancial y mantener en condiciones óptimas de operación las instalaciones del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Departamento de Servicios Generales elaborar el programa permanente de mantenimiento y rehabilitación de los inmuebles (poda de áreas verdes, pintura de fachada, herrería y muros, etc.)

- Es responsabilidad del Departamento de Servicios Generales actualizar el programa de reparaciones, así como dar mantenimiento a los diferentes inmuebles del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

- La requisición de solicitud de servicio para su atención deberá contener: firma del/la Titular del área solicitante y sello, servicios y especificaciones requeridos, así como firma de autorización de la Dirección de Administración y Tesorería.

- El Departamento de Servicios Generales analizará las requisiciones de servicio para priorizar de acuerdo a la importancia de las reparaciones. Los tiempos de las reparaciones dependerán del levantamiento de requerimientos y la disposición de materiales y refacciones. Una vez analizado lo anterior, se programará la reparación.

- El Departamento de Servicios Generales entregará copia del programa de mantenimiento al Departamento de Adquisiciones para la compra de los materiales necesarios, en el caso de reparaciones el Departamento de Servicios Generales realizará un levantamiento de lista de material requerido para llevar a cabo dichas reparaciones y se le entregará al área solicitante para que a su vez la misma realice la requisición de comprar correspondiente y una vez adquirido el material se le notificará al Departamento de Servicios Generales para acudir a realizar el trabajo solicitado.

- El/la Titular del Departamento de Servicios Generales deberá supervisar que los mantenimientos se ejecuten en tiempo y forma de acuerdo al programa establecido para tal efecto.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

2. Mantenimiento y rehabilitación de inmuebles

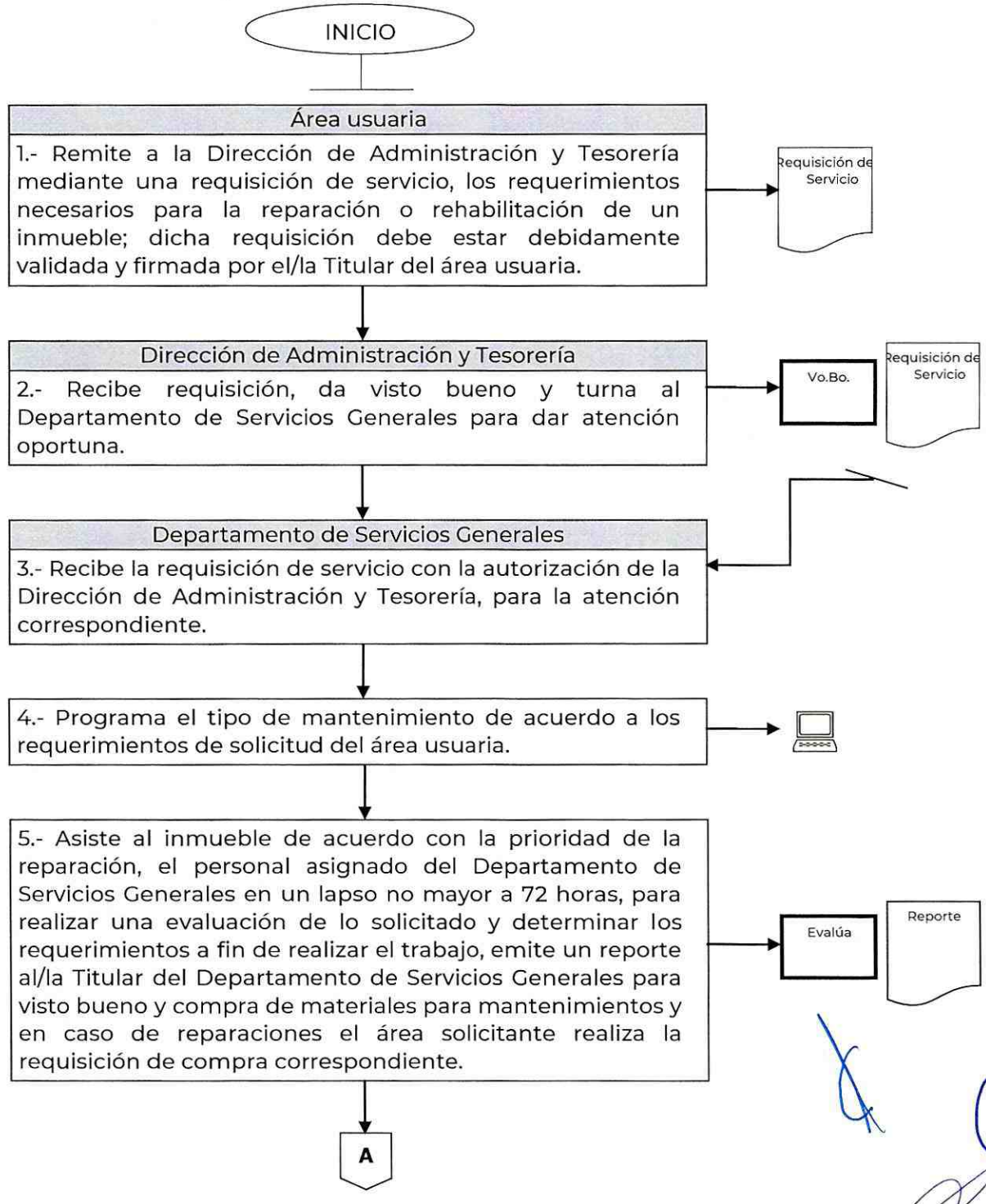
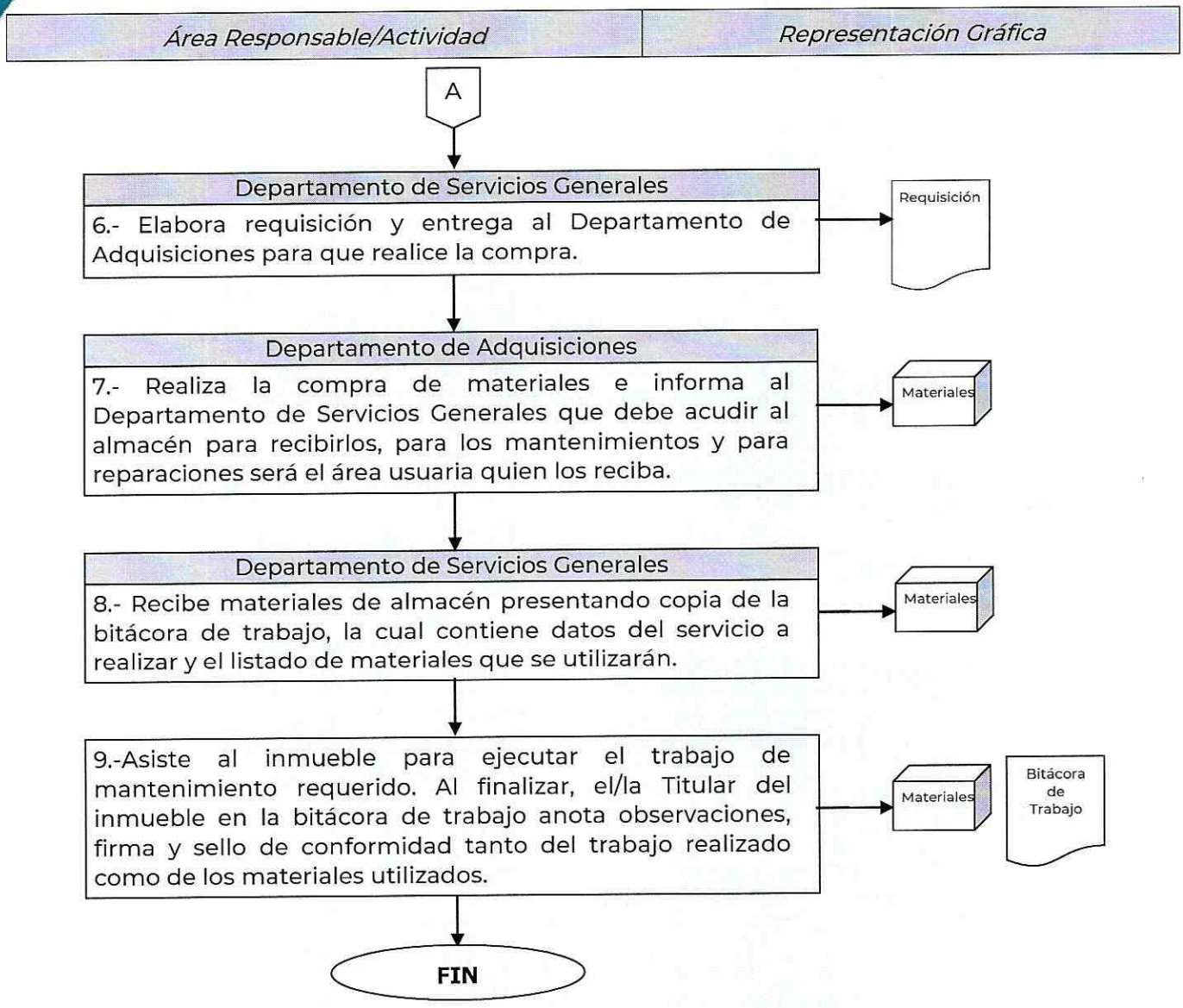


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Servicio y mantenimiento del parque vehicular*

Objetivo:	Mantener en óptimas condiciones de uso el parque vehicular del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Servicios Generales coadyuvará con el Departamento de Adquisiciones para mantener la vigencia de los seguros del parque vehicular del Sistema.
- Es responsabilidad del Departamento de Servicios Generales tramitar el pago de refrendo vehicular de la flotilla del Sistema.
- Es responsabilidad del Departamento de Servicios Generales realizar la verificación vehicular de la flotilla del Sistema.
- El Departamento de Servicios Generales será el encargado de mantener en regla la documentación del parque vehicular del Sistema.
- El Departamento de Servicios Generales elaborará el Programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Parque Vehicular del Sistema. Una vez que se recabe la información solicitada con las áreas responsables de cada unidad a través del formato de mantenimiento predictivo.
- El mantenimiento a las unidades se dará de acuerdo a la prioridad de atención.
- Para solicitar mantenimiento de las unidades, el área usuaria deberá entregar requisición de servicio a la Dirección de Administración y Tesorería para autorización.
- Una vez autorizada la reparación y agendada la cita con el taller mecánico, el área solicitante deberá llevar el vehículo al Departamento de Servicios Generales para realizar el levantamiento de inventario y condiciones generales del vehículo.
- Cuando las condiciones del vehículo no permitan llevarlo al Departamento de Servicios Generales, se informará al taller mecánico para que asista hasta donde se encuentra el vehículo para realizar la evaluación y servicio correspondiente.
- Es responsabilidad del Departamento de Servicios Generales elaborar la bitácora de seguimiento a los servicios de las unidades.
- El Departamento de Servicios Generales será el encargado de revisar y dar visto bueno al diagnóstico emitido por el taller mecánico automotriz.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

3. Servicio y mantenimiento del parque vehicular

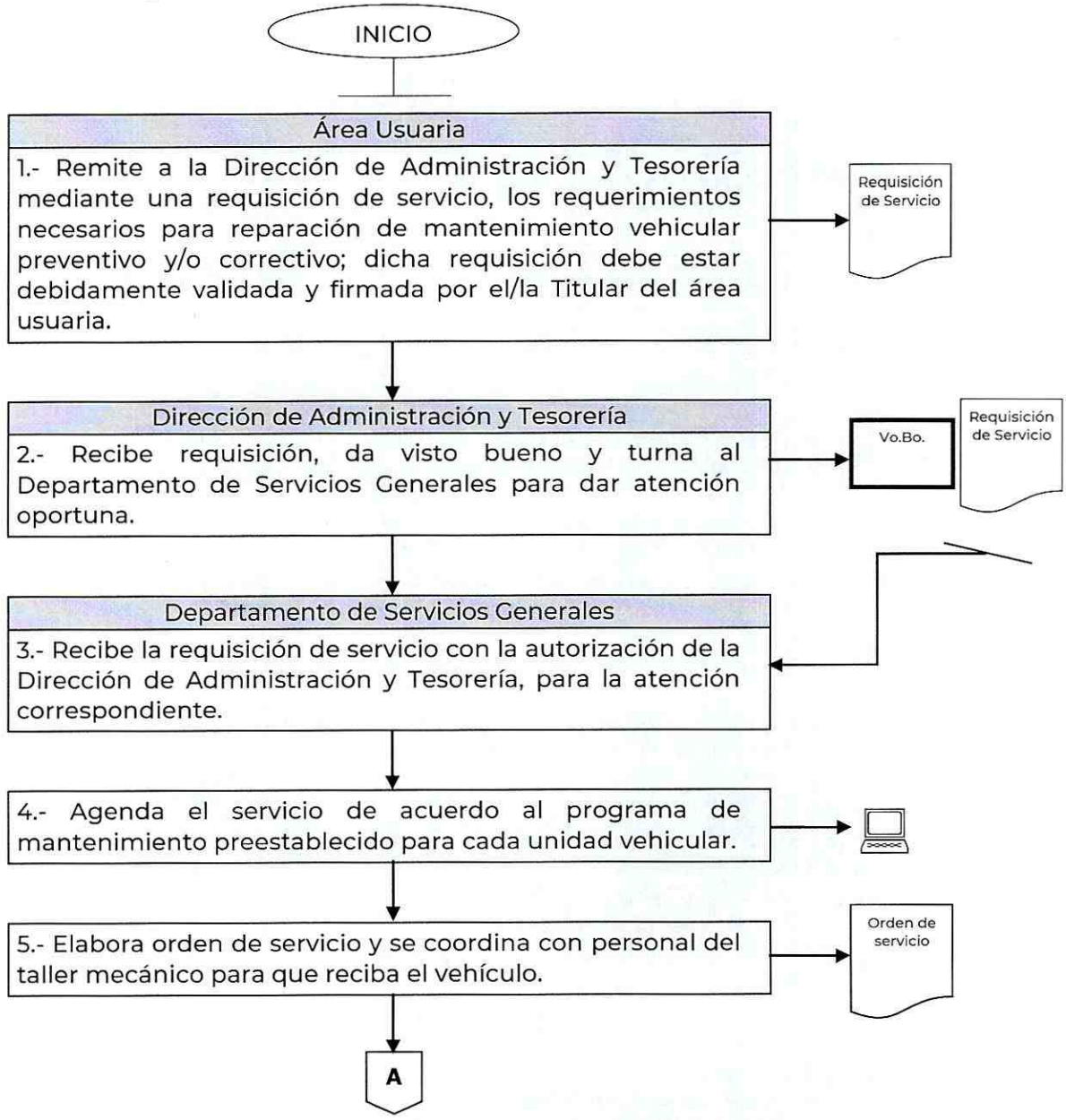
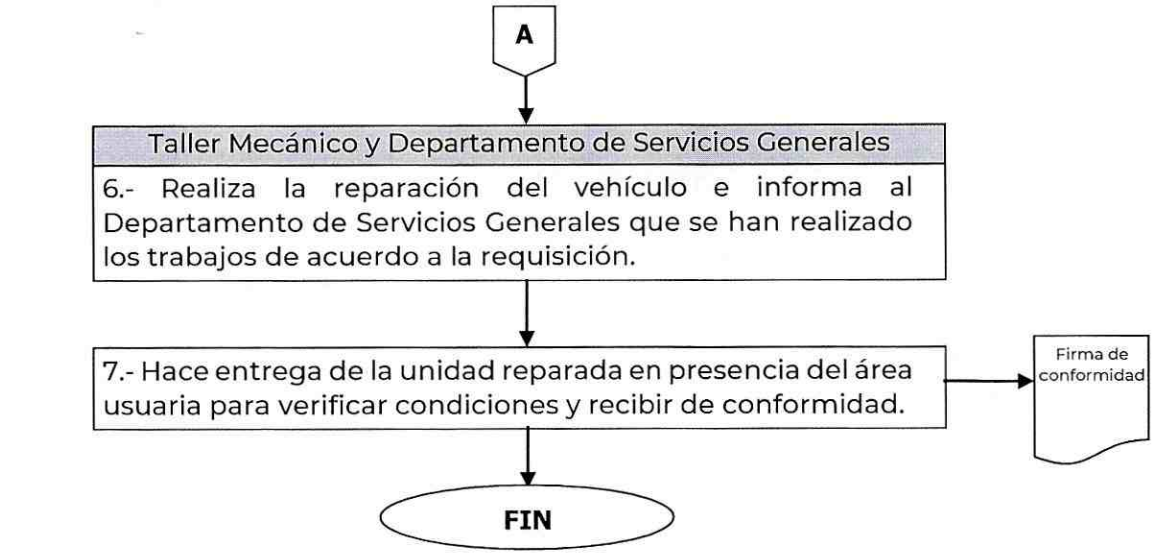


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*



Nombre del Procedimiento:	*Atender los servicios que se ofrecen en el parque "Luis Donaldo Colosio"*

Objetivo:	Proporcionar los diferentes servicios ofertados en el parque "Luis Donaldo Colosio" con eficiencia y calidad contribuyendo así al esparcimiento y la recreación de las familias del Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- Los usuarios que ingresen a las Instalaciones del parque "Luis Donaldo Colosio" (sanitarios, estacionamiento, juegos infantiles, pista de patinaje, canchas de básquet bol, teatro al aire libre), deberán realizar el pago correspondiente en la taquilla por concepto de cuotas de recuperación.

- Para efecto de llevar a cabo eventos privados en el estacionamiento, pista de patinaje, canchas de básquet bol, teatro al aire libre y cafetería deberá solicitarse por escrito a la Dirección General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia y estará sujeto a la disponibilidad del área y criterio de la Administración.

- Durante la realización del cualquier evento público o privado se deberá mantener el orden y respeto, de igual manera mantener en óptimas condiciones el área a utilizar.

- Todo evento realizado dentro de las instalaciones será supervisado por el/la encargado/a del parque "Luis Donaldo Colosio".

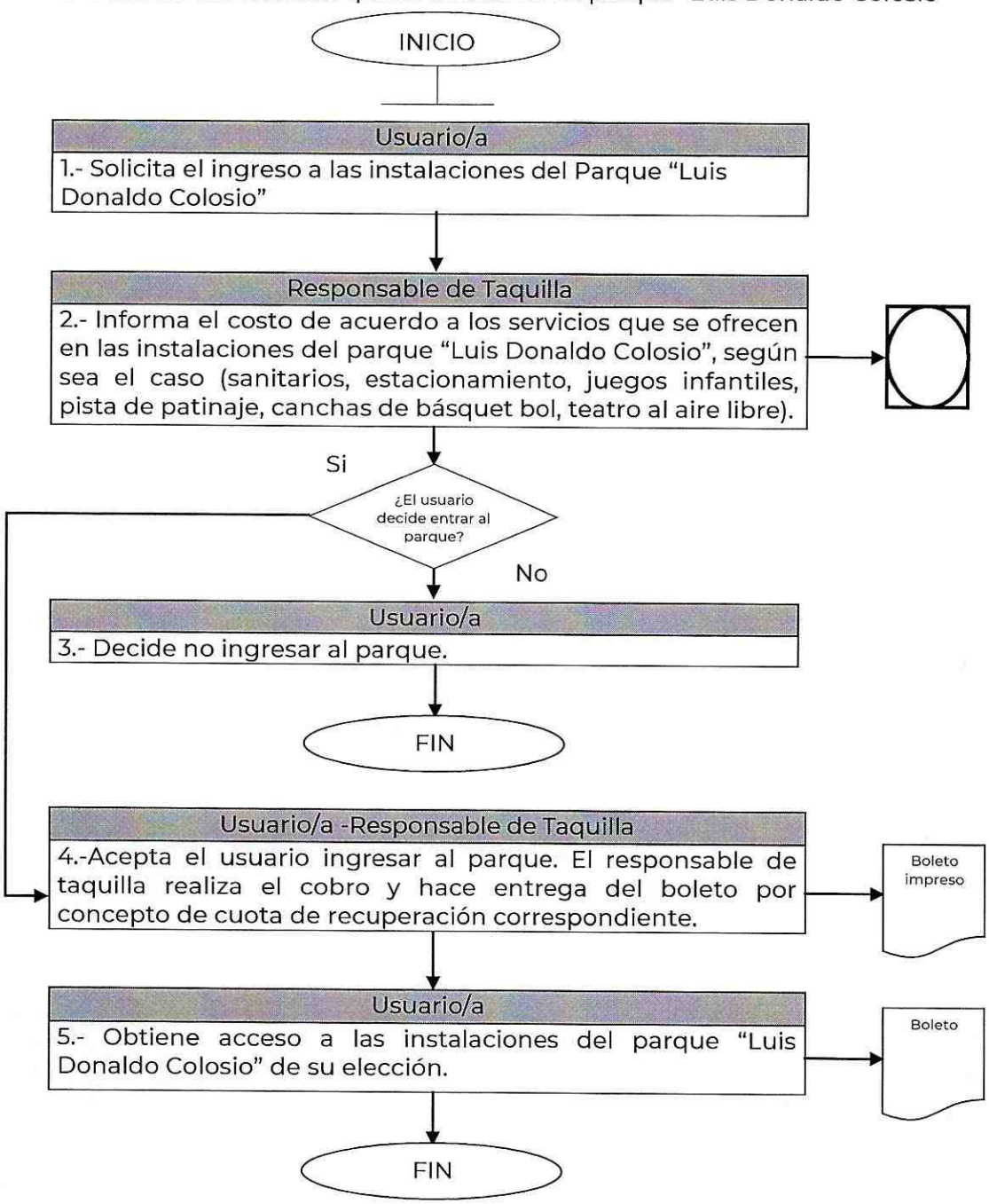
- Las cuotas se determinan de acuerdo al lugar que desee arrendar y son establecidas con base al tabulador vigente autorizado por la Junta de Gobierno.

- Es necesario que el/la usuario/a realice el pago por la renta del área y un depósito de garantía por $500.00 (Quinientos pesos 00/100 M.N.), en el Departamento de Finanzas del Sistema Municipal DIF Toluca, este último se devuelve en un plazo de tres días hábiles después del evento, sólo en caso de no haber causado desperfectos dentro de las instalaciones.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

4. Atender los servicios que se ofrecen en el parque "Luis Donaldo Colosio"



Nombre del Procedimiento:	*Registrar los ingresos recaudados en el parque "Luis Donaldo Colosio"*

Objetivo:	Reportar las cuotas de recuperación de los servicios que se ofrecen en el parque "Luis Donaldo Colosio" al Departamento de Finanzas del Sistema Municipal DIF de Toluca en tiempo y forma.

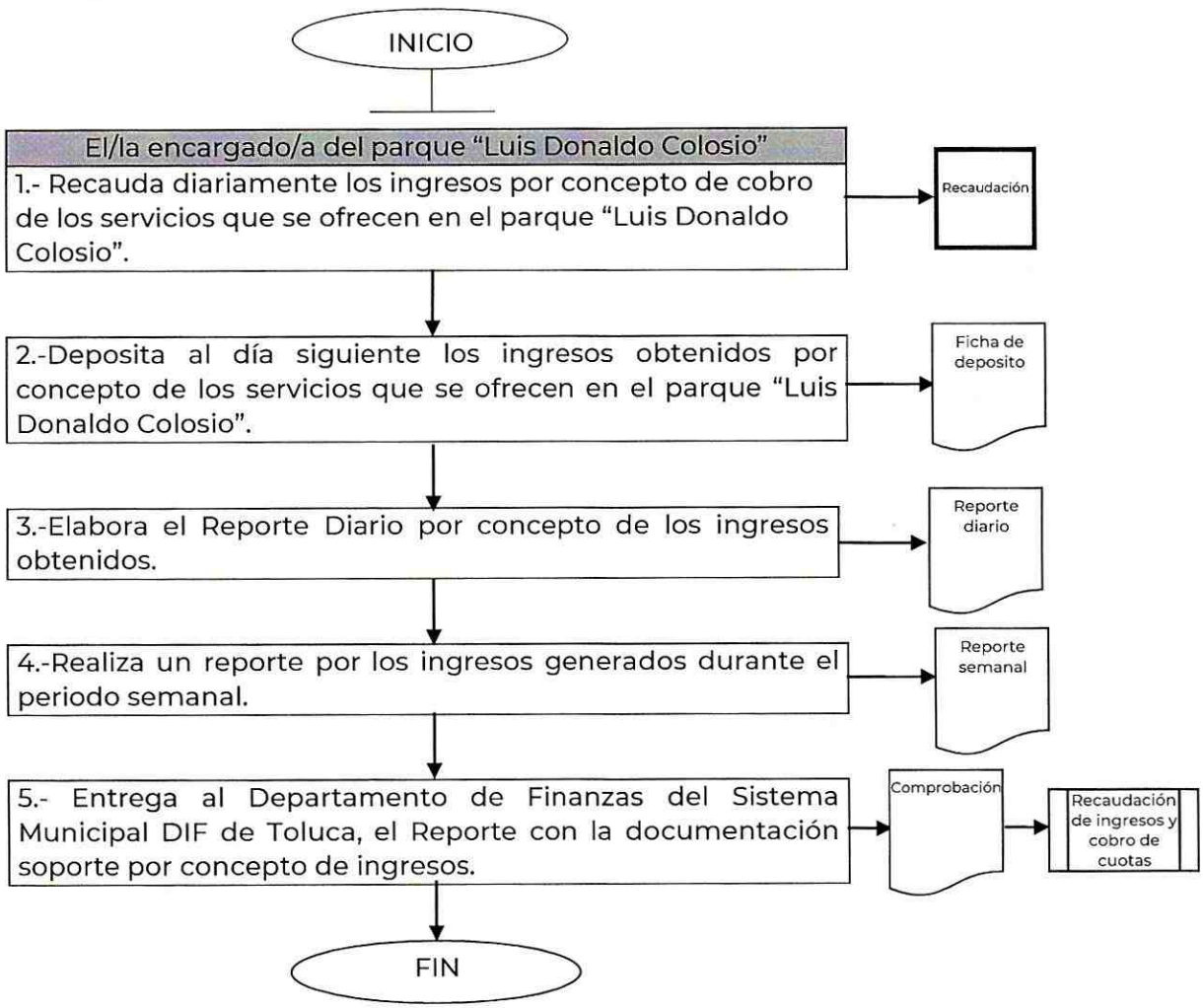
POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del/la encargado/a del parque "Luis Donaldo Colosio" realizar los registros y depósitos diarios de las cuotas de recuperación.
- El/la encargado/a del parque "Luis Donaldo Colosio", deberá realizar la entrega de los reportes de cuotas al Departamento de Finanzas.
- El/la encargado/a del parque "Luis Donaldo Colosio", garantizará el cumplimiento de la recaudación de ingresos con transparencia y puntualidad.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

5. Registrar los ingresos recaudados en el parque "Luis Donaldo Colosio"



XX. DEPARTAMENTO DE OBRA

Nombre del Procedimiento:	*Proceso para la Planeación de Conservación y Mantenimiento del Sistema Municipal DIF Toluca*

Objetivo:	Realizar estudio detallado de los inmuebles del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, para tener como trabajo final la Planeación de Conservación y Mantenimiento de los inmuebles, con la finalidad de saber las deficiencias de cada uno y el planteamiento de mejora (costo-beneficio).

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Obra deberán basarse en el Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Título Segundo de la Planeación, Programación y Presupuestación de la Obra Pública y de los Servicios.
- El Departamento de Obra Pública deberá conocer el sito de los inmuebles del Sistema Municipal DIF Toluca.
- El Departamento de Obra Pública deberá realizar una descripción del inmueble (usos, accesibilidad, estado de conservación en el que se encuentra), incluyendo un reporte fotográfico del mismo.
- El Departamento de Obra Pública deberá realizar un levantamiento del inmueble (medidas).
- El Departamento de Obra Pública deberá elaborar los planos en PDF del levantamiento previamente realizado.
- El Departamento de Obra deberá generar un presupuesto de la obra a realizar para definir los alcances para la conservación y el mantenimiento del inmueble.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

1. Proceso para la Planeación de Conservación y Mantenimiento del Sistema Municipal DIF Toluca

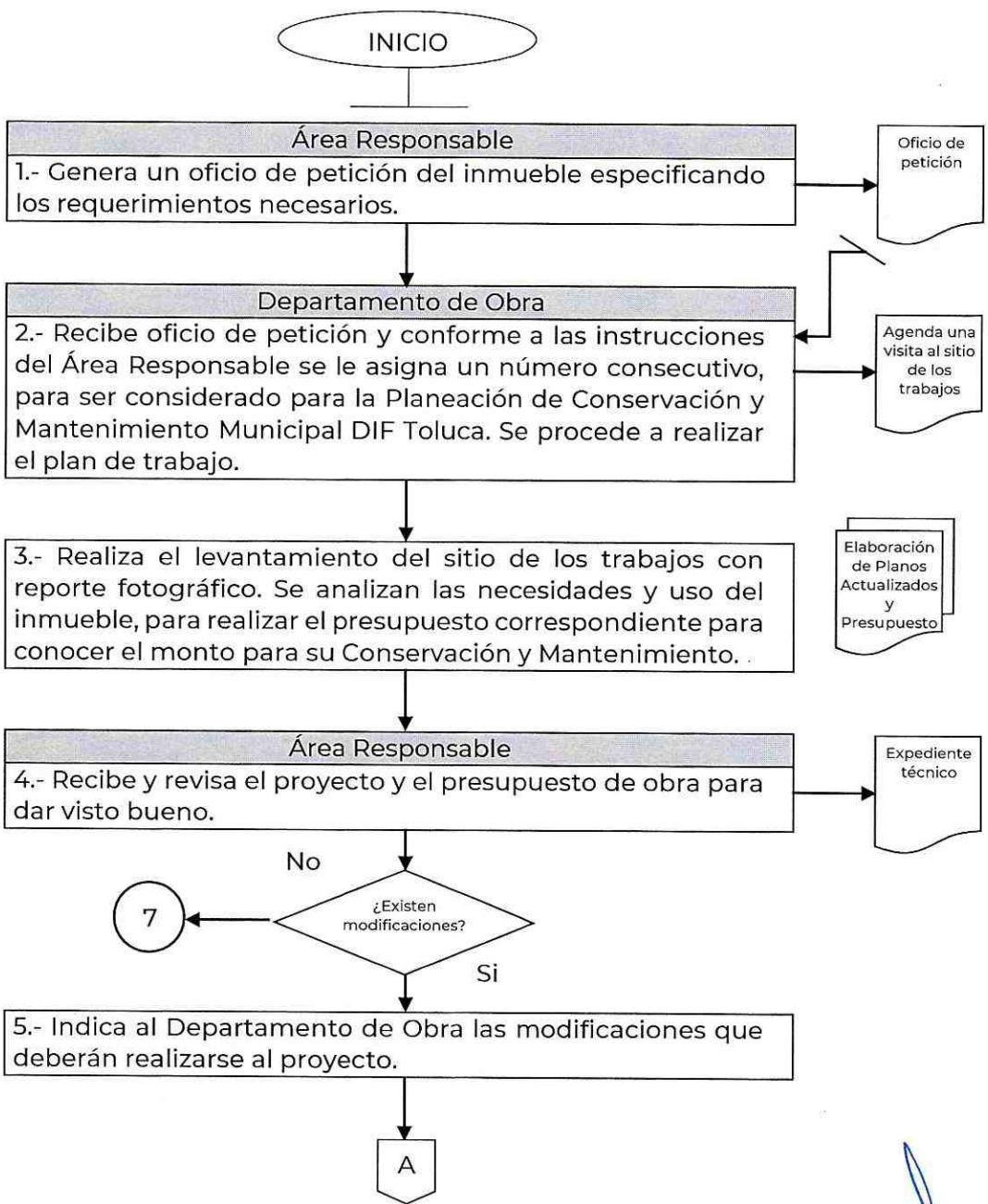
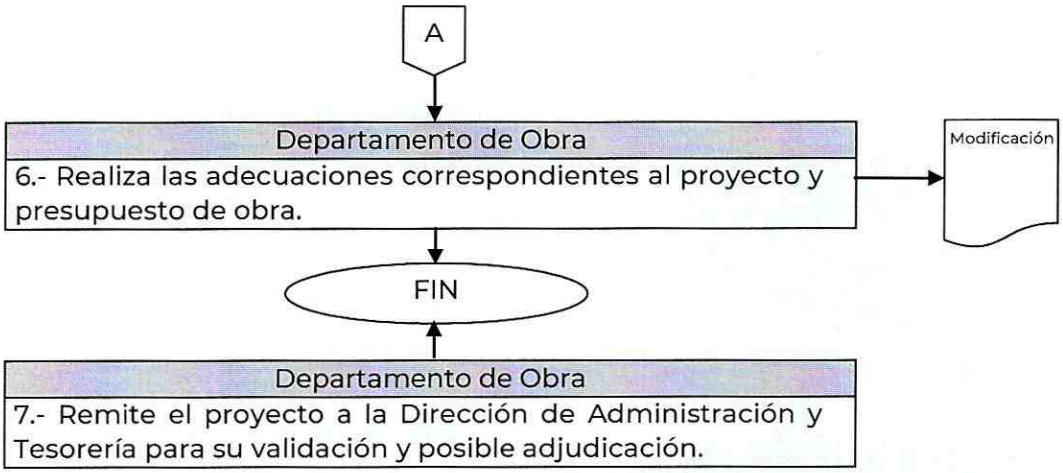


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*



Nombre del Procedimiento:	*Proceso para la Adjudicación de Obra Púbica en sus diferentes modalidades*

Objetivo:	Garantizar que los procesos de adjudicación para la Obra Pública, que realice el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca se lleven en apego a la normatividad federal, estatal y municipal vigente ya sea por invitación restringida o adjudicación directa, cubriendo las necesidades del área usuaria.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Obra deberá dirigir el proceso de planeación, de acuerdo a lo establecido en el Capítulo Segundo del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México.
- El Departamento de Obra deberá generar un presupuesto de la obra a realizar para definir los alcances y lineamientos de las bases del concurso.
- El Departamento de Obra deberá asegurar que las empresas participantes no incurran en lo supuesto del Art. 12.48 del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México.
- El/la contratista deberá estar inscrito/a previamente en el catálogo de contratista de obra pública que opera la Secretaría del ramo.
- El Departamento de Obra deberá confirmar que la empresa participante cuente con el capital contable requerido a través del oficio emitido y firmado por el/la contador/a de la empresa.
- El/la contratista deberá cumplir con los requisitos conforme a las bases proporcionadas por el Departamento de Obra.
- El/la contratista deberá presentar su documentación legal que lo acredita como empresa a fin de participar en el proceso de adjudicación correspondientes.
- El/la contratista deberá cumplir con los tiempos estipulados en el contrato para la realización de la obra. Existirán modificaciones en los tiempos de entrega si la obra lo requiere.
- El Comité Interno de Obra del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca deberá sesionar para valorar y autorizar las bases del concurso de obra, así como el dictamen de procedencia para validar el proceso de adjudicación correspondiente.
- Los montos de la obra dependerán del presupuesto asignado al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca y lo establecido por el Libro 12 del Código Administrativo del Estado de México.

- Es responsabilidad del Departamento de Obra vigilar el cumplimiento a lo establecido por el Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

2. Proceso para la Adjudicación de Obra Pública en sus diferentes modalidades

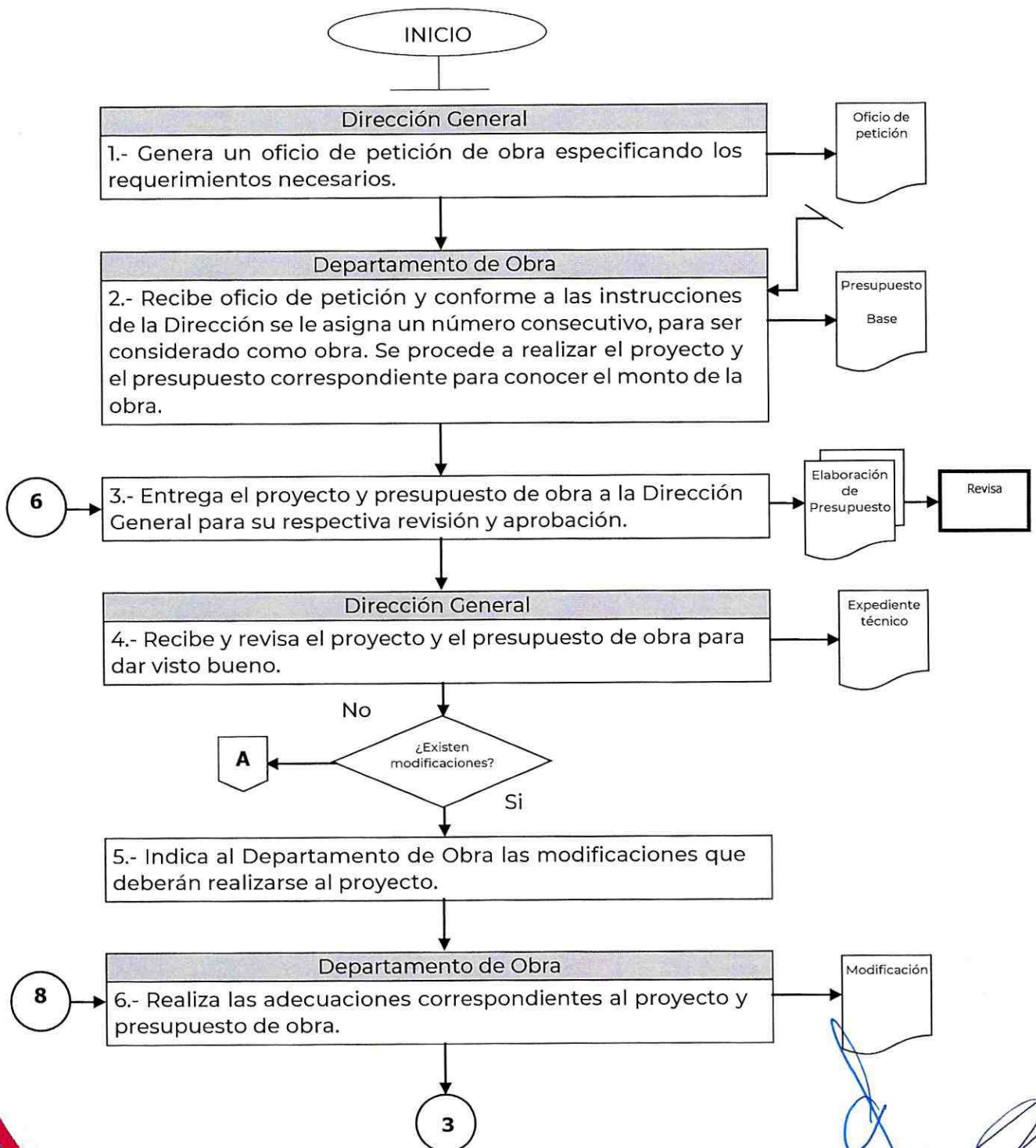


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

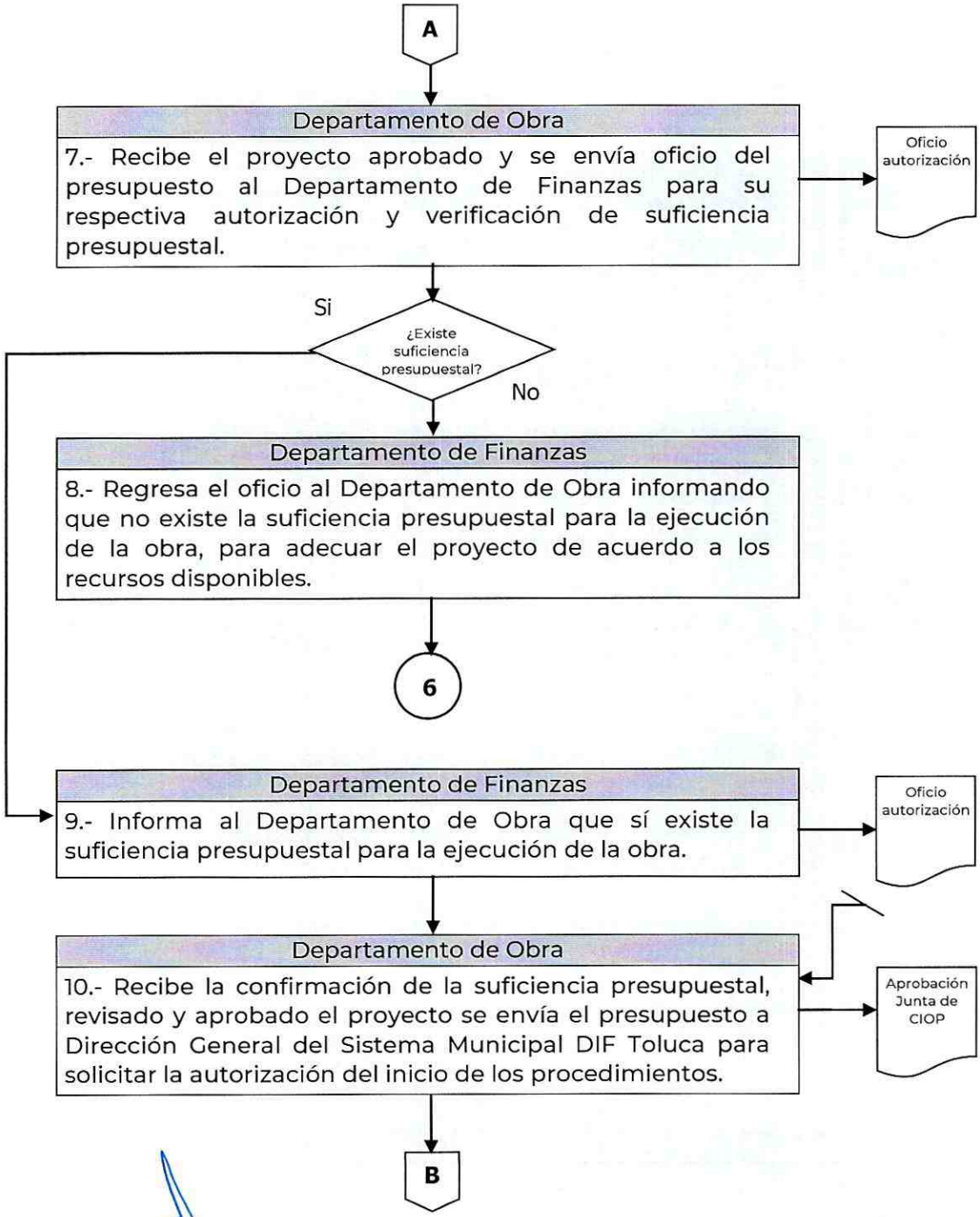


Diagrama de Flujo

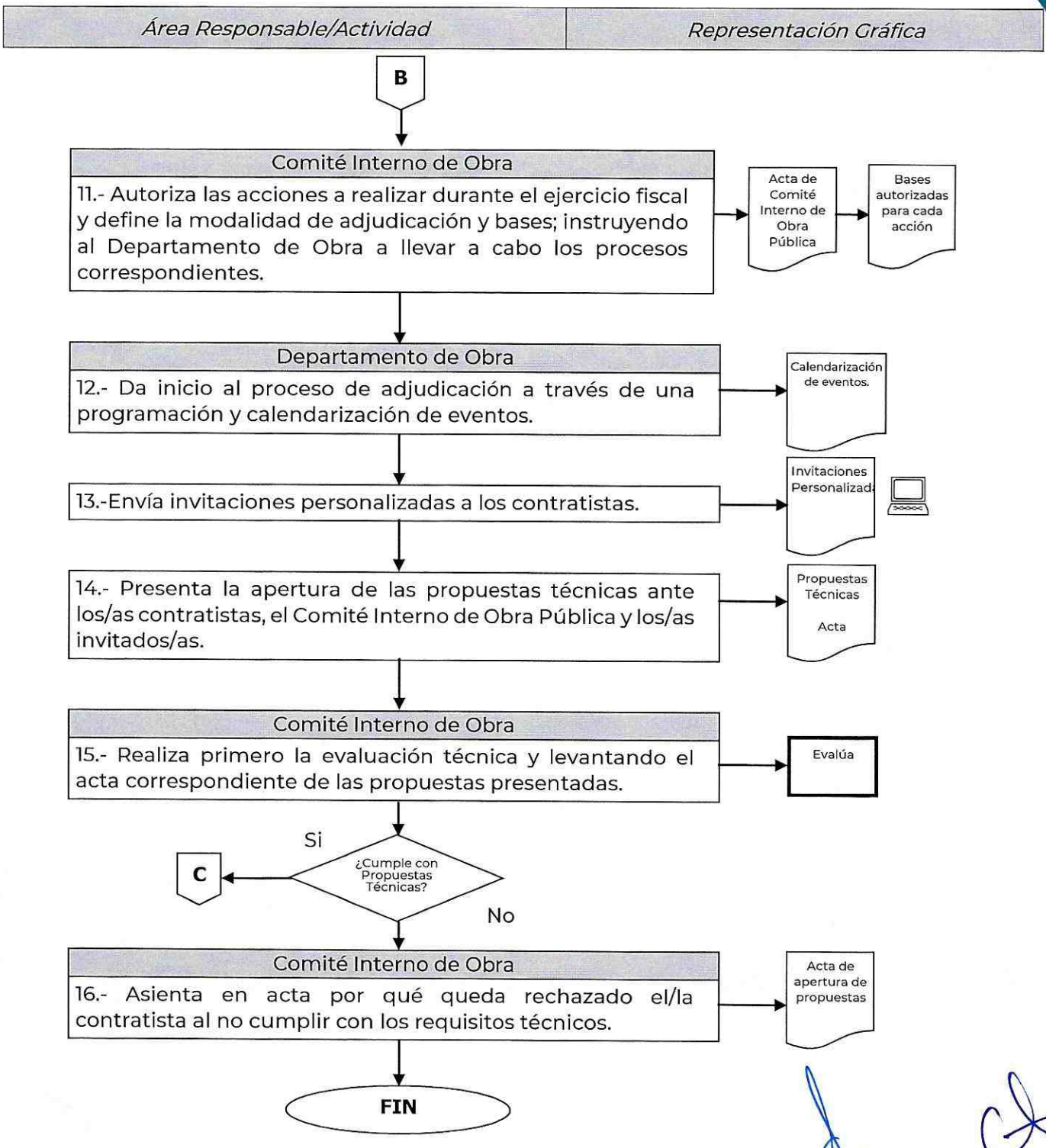
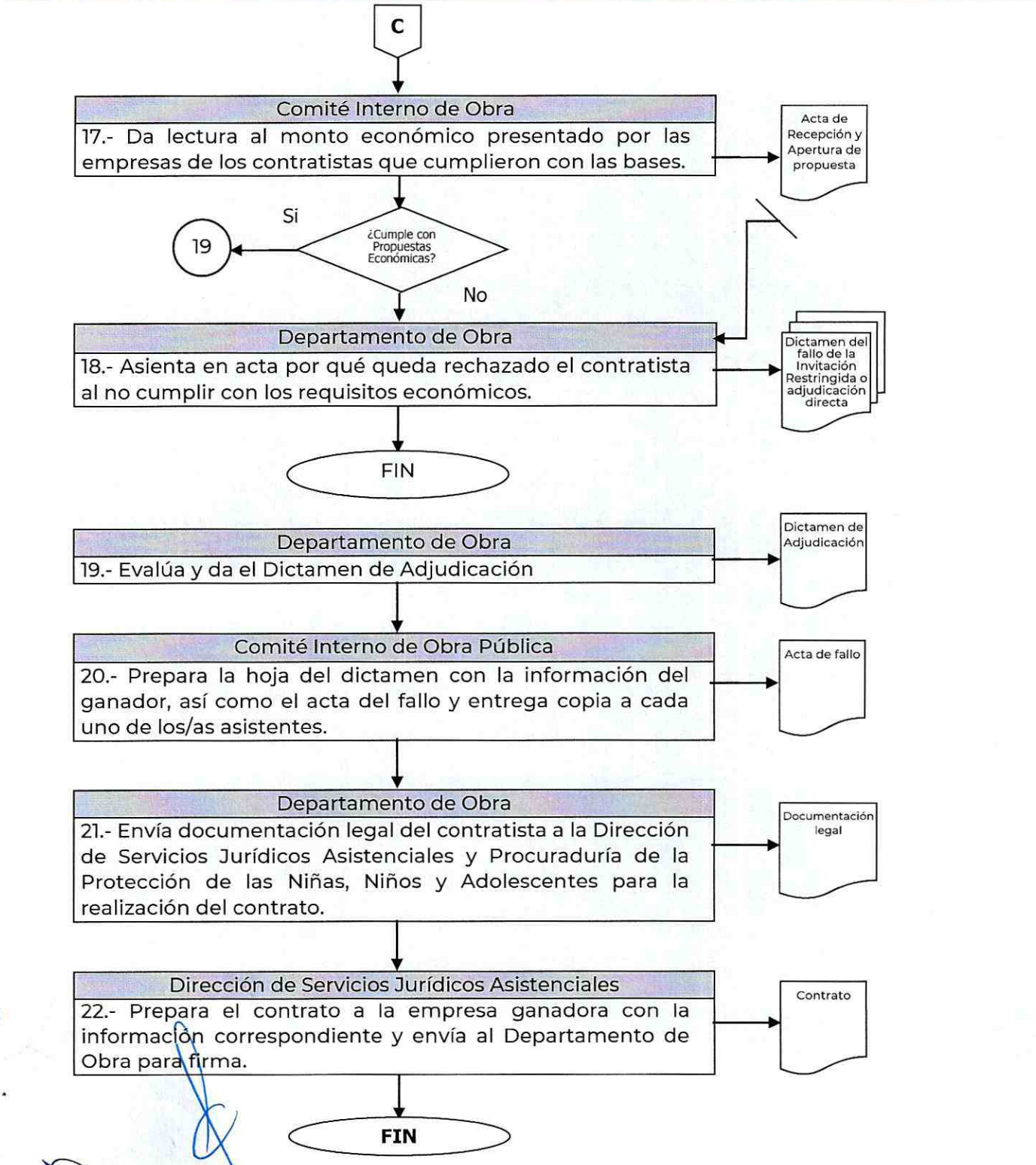


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*



Nombre del Procedimiento:	*Supervisión de obra pública*

Objetivo:	Proponer e integrar la planeación para el Mantenimiento y Conservación de los Inmuebles del Sistema Municipal DIF Toluca, así como verificar que la ejecución de las obras públicas realizadas, ya sea por contrato o administración directa, sean congruentes con las normas y especificaciones de construcción, calidad de los trabajos, y asegurar la conclusión en tiempo y forma.

POLÍTICAS APLICABLES

- El/la supervisor/a deberá proponer el programa de trabajos en relación a la planeación para el mantenimiento y conservación, para determinar la vulnerabilidad del inmueble y desarrollar un presupuesto de los trabajos para su mantenimiento.
- El/la Titular del Departamento de Obra deberá asignar al/la encargado/a de realizar supervisiones durante el periodo de construcción de la obra de acuerdo a los tiempos estipulados en los contratos.
- Cuando la obra realizada sea por contrato, el/la Titular del Departamento de Obra deberá entregar oficio de asignación de supervisor al/la contratista.
- El/la Titular del Departamento de Obra deberá dar seguimiento a los avances físicos y financieros de las obras y acciones ejecutadas por contrato y/o administración directa.
- El/la supervisor/a deberá dar apertura a la bitácora de obra, asentando en ella todos los acuerdos que se deriven de las supervisiones.
- El/la contratista deberá asignar un/a Superintendente; quien será su representante ante la dependencia para cumplir con los términos y condiciones pactados en el contrato, en lo relacionado con la ejecución de los trabajos.
- El/la contratista deberá informar al/la supervisor/a de la problemática de suministro de personal y materiales para la ejecución de la obra cuando esta sea por administración directa.
- El/la Titular del Departamento de Obra deberá verificar que los trabajos de obra se concluyan en tiempo y forma.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

3. Supervisión de obra pública

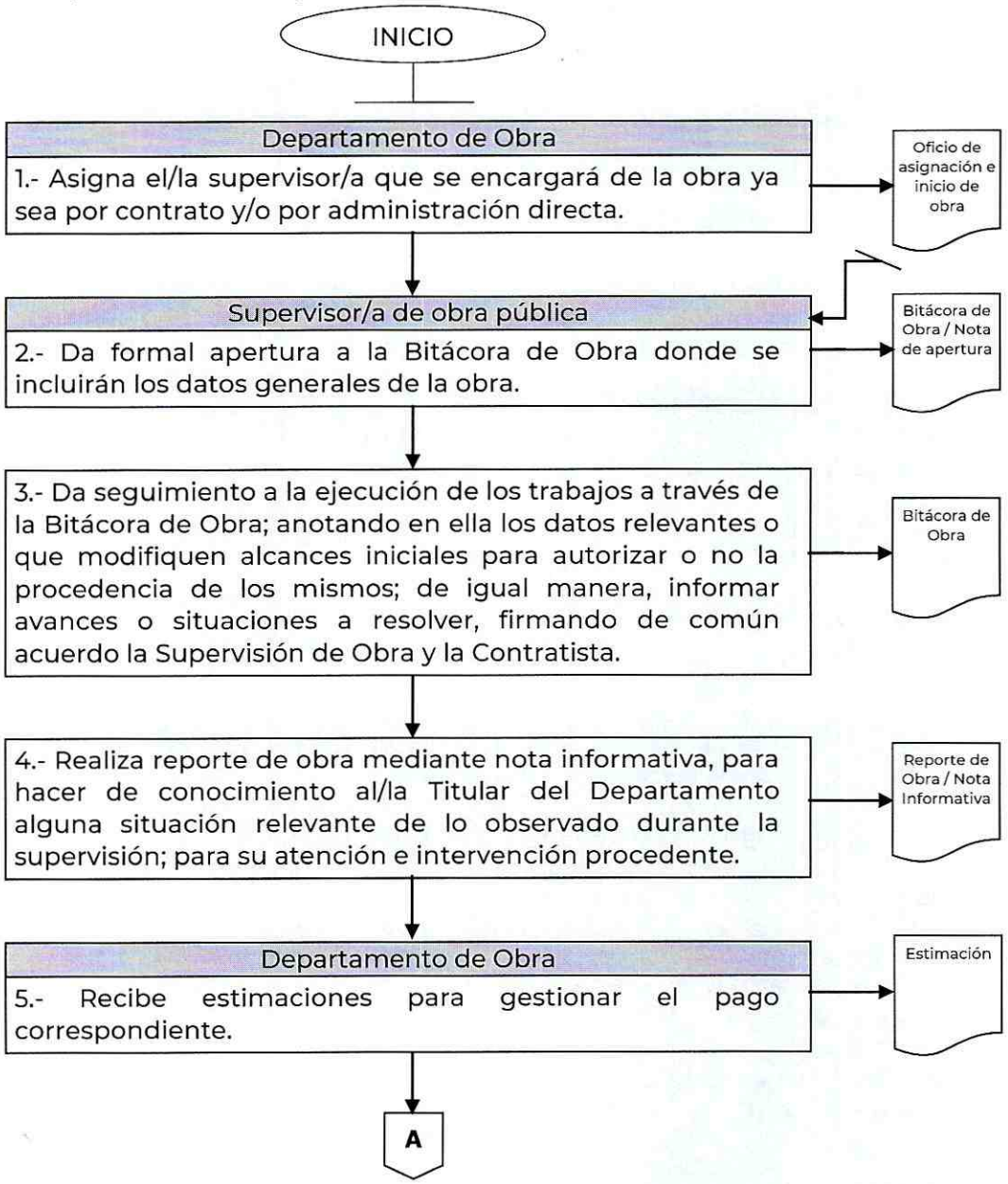
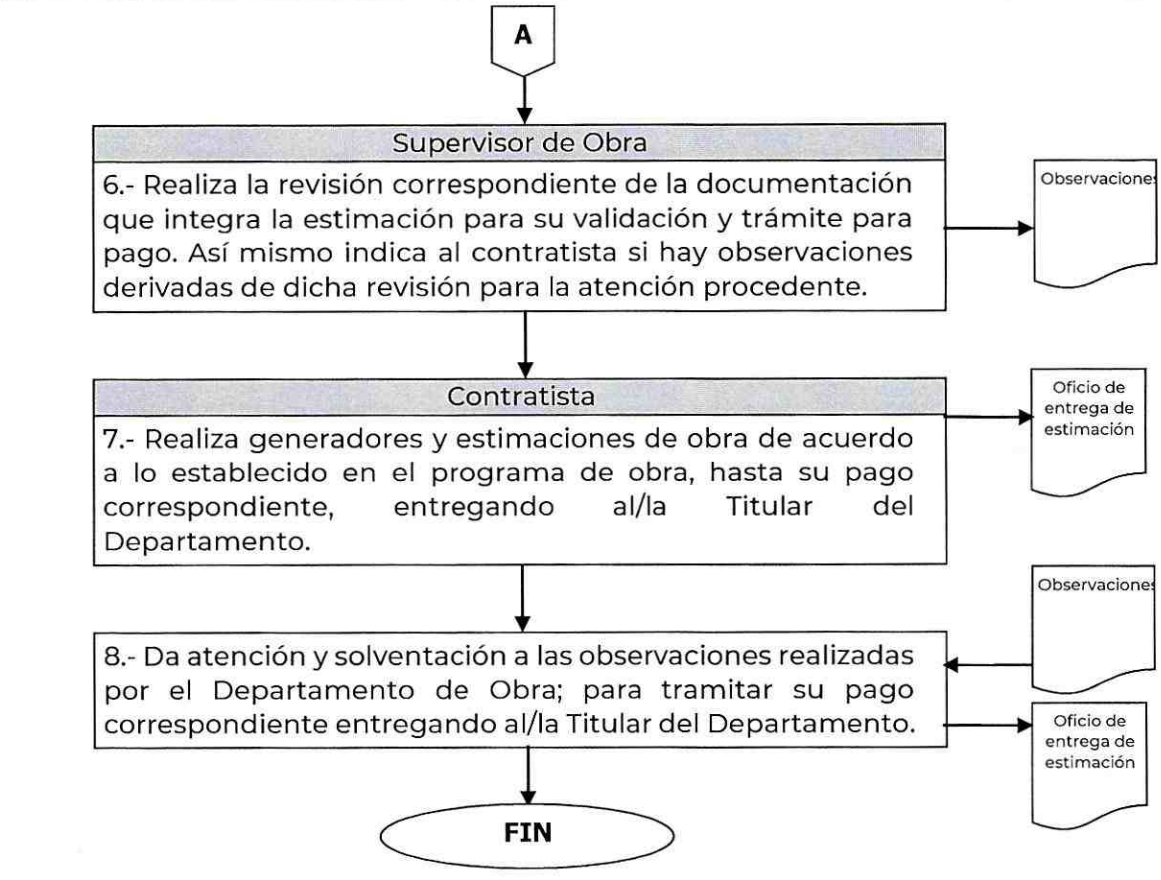


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*



XXI. DIRECCIÓN DE SALUD Y BIENESTAR FAMILIAR

Nombre del Procedimiento:	*Control de gestión de las peticiones ciudadanas*

Objetivo:	Atender y dar respuesta oportuna a las peticiones ciudadanas que competen y son remitidas a la Dirección de Salud y Bienestar Familiar.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del/la Titular de la Dirección de Salud y Bienestar Familiar dar atención, a través de sus Departamentos, a las Ordenes de Servicio remitidas para su atención.
- Las Ordenes de Servicio remitidas por parte de la Dirección General, deberán ser registradas en el control de las Ordenes de Servicio, referenciado el asunto de la petición.
- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento evaluar la posibilidad de atender la petición, elaborar oficio de respuesta y verificar que esta sea entregada por el área de correspondencia en el plazo que nos marca la Orden de Servicio.
- Es responsabilidad del/la Titular de la Dirección de Salud y Bienestar Familiar vigilar que tanto la Presidencia como como la Dirección General del SMDIF Toluca, este enterados de la atención y seguimiento de las peticiones ciudadanas.
- Es responsabilidad del/la Titular de la Dirección de Salud y Bienestar Familiar dar respuesta a las solicitudes dentro de los tiempos establecidos por las autoridades del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia; 3 días como máximo cuando se consideren de carácter urgente y de 5 hasta 20 días en el resto de los casos. Cabe señalar, que aquellas solicitudes que remita el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM), así como otras instancias federales, estatales y municipales deberán atenderse invariablemente en los plazos que para tal efecto sean determinados por la instancia correspondiente.
- Los/as Titulares de los Departamentos pertenecientes a la Dirección de Salud y Bienestar Familiar deberán atender de manera oportuna las peticiones recibidas e informar a el/la Titular de dicha Dirección el seguimiento.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

1. Control de gestión de las peticiones ciudadanas

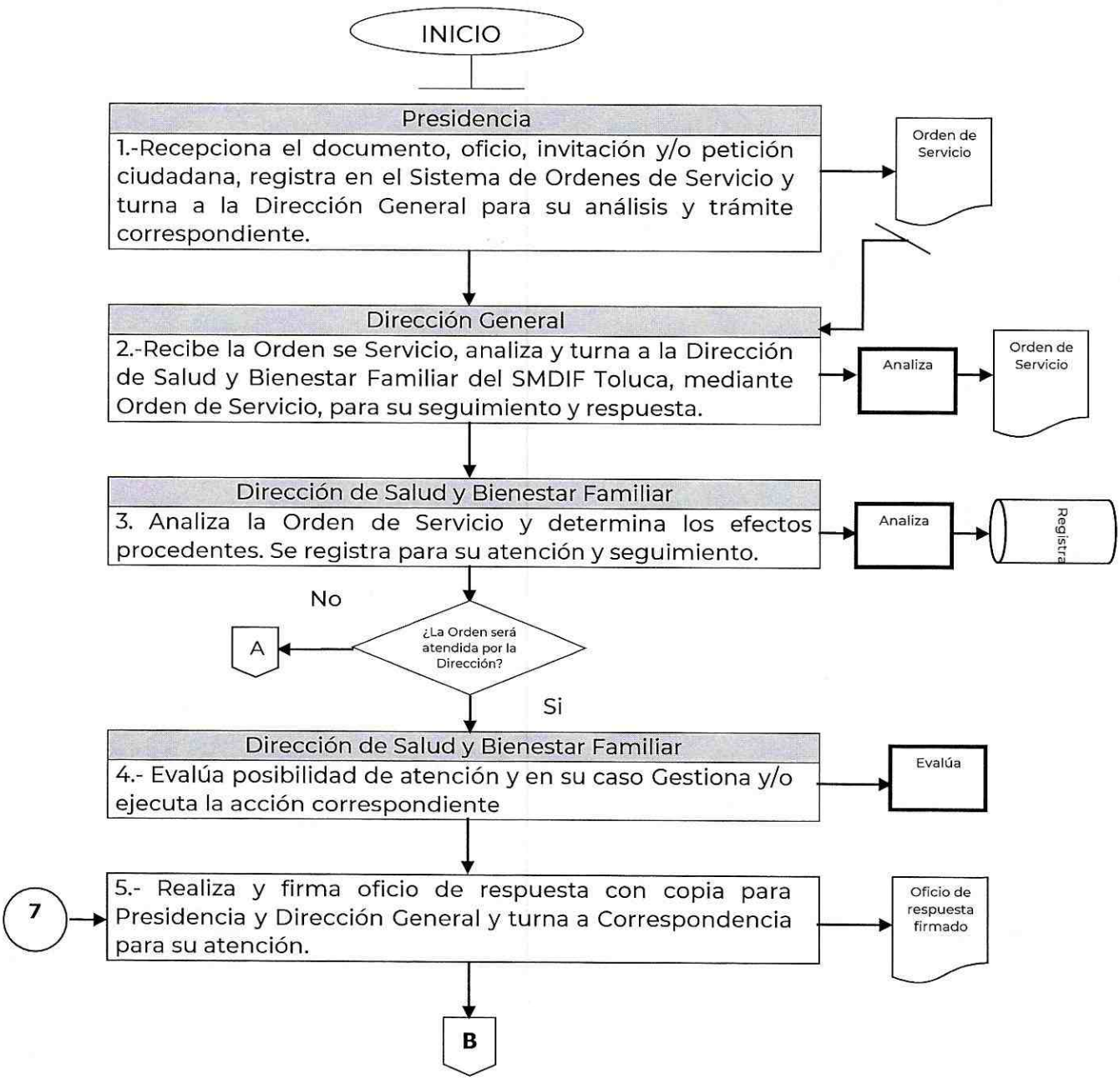


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

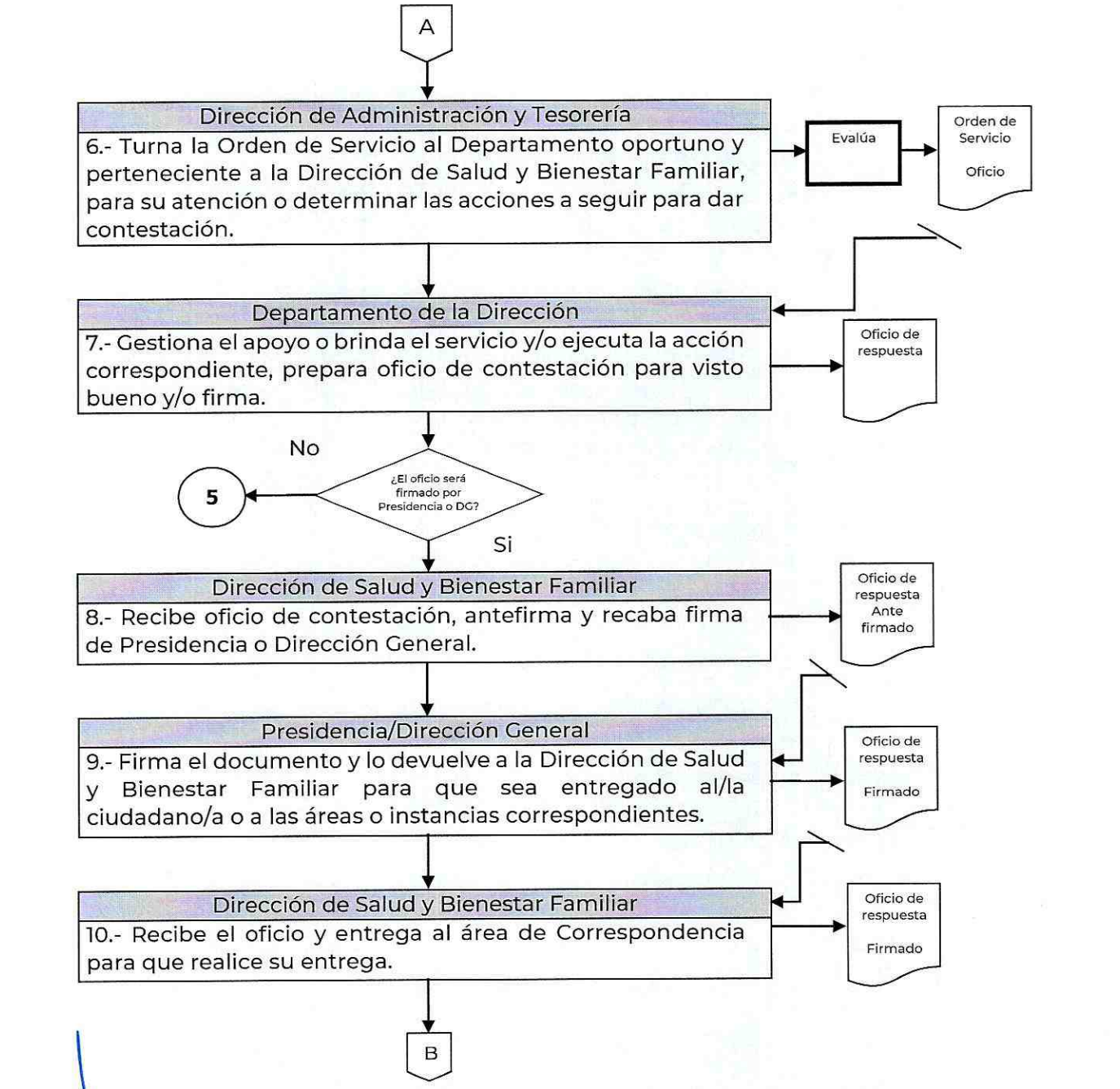
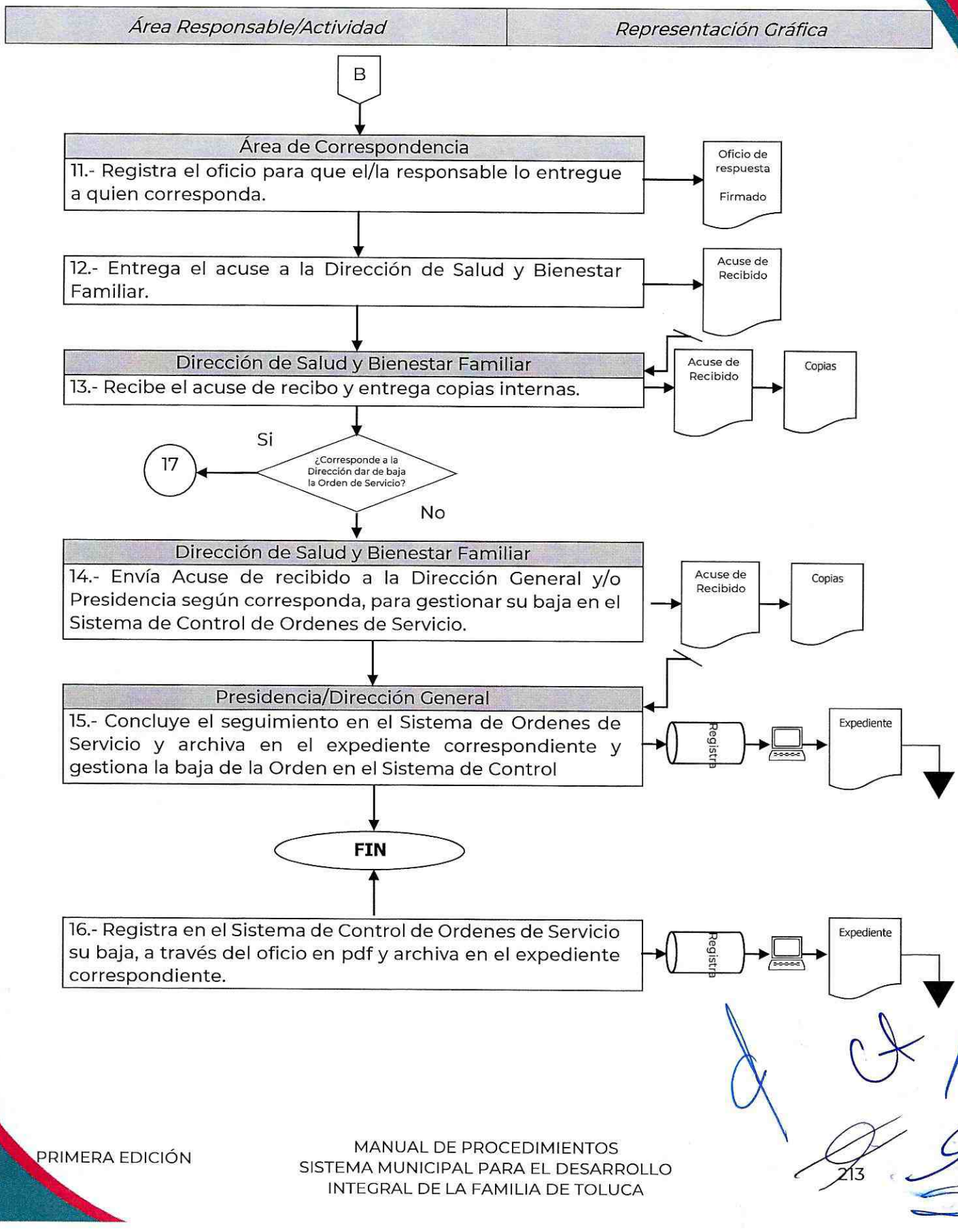


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Supervisión de programas operativos*

Objetivo:	Supervisar los programas que ejecutan los Departamentos que dependen de la Dirección de Salud y Bienestar Familiar, para garantizar su correcta operación.

POLÍTICAS APLICABLES

- El/la Titular de la Dirección de Salud y Bienestar Familiar deberá realizar periódicamente supervisiones a los programas que opera, como los Departamentos a su cargo.
- Es responsabilidad del/la Titular de la Dirección de Salud y Bienestar Familiar tomar las acciones correspondientes para resolver de manera oportuna las desviaciones encontradas en las Unidades operativas a su encargo, esto coordinación con los/as Titulares de los Departamentos y los/as Titulares de las unidades supervisadas.
- El/la Titular de la Dirección de Salud y Bienestar Familiar deberá asegurar la existencia de los insumos necesarios para operación de los programas relacionados a dicha Dirección.
- Es responsabilidad de los/as Titulares de las Unidades y del personal operativo resguardar adecuadamente los registros correspondientes a las actividades realizadas, así como presentarlos siempre que sean requeridos durante las supervisiones.
- Los/as Titulares de las Unidades operativas deberán reportar el seguimiento a las observaciones emitidas en la supervisión, a través los formatos establecidos por el/la Titular de la Dirección de Salud y Bienestar Familiar, en coordinación con el/la Titular del Departamento.
- Los/as Titulares de las unidades y Departamentos adscritos a la Dirección de Salud y Bienestar Familiar contarán con un plazo de 8 a 15 días hábiles para realizar la solventación de las observaciones derivadas de la supervisión.
- Los/as Titulares de los Departamentos adscritos a la Dirección y los/as Titulares de las unidades operativas deberán informar a la Dirección sobre el seguimiento a las observaciones emitidas por su Titular.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

2. Supervisión de programas operativos

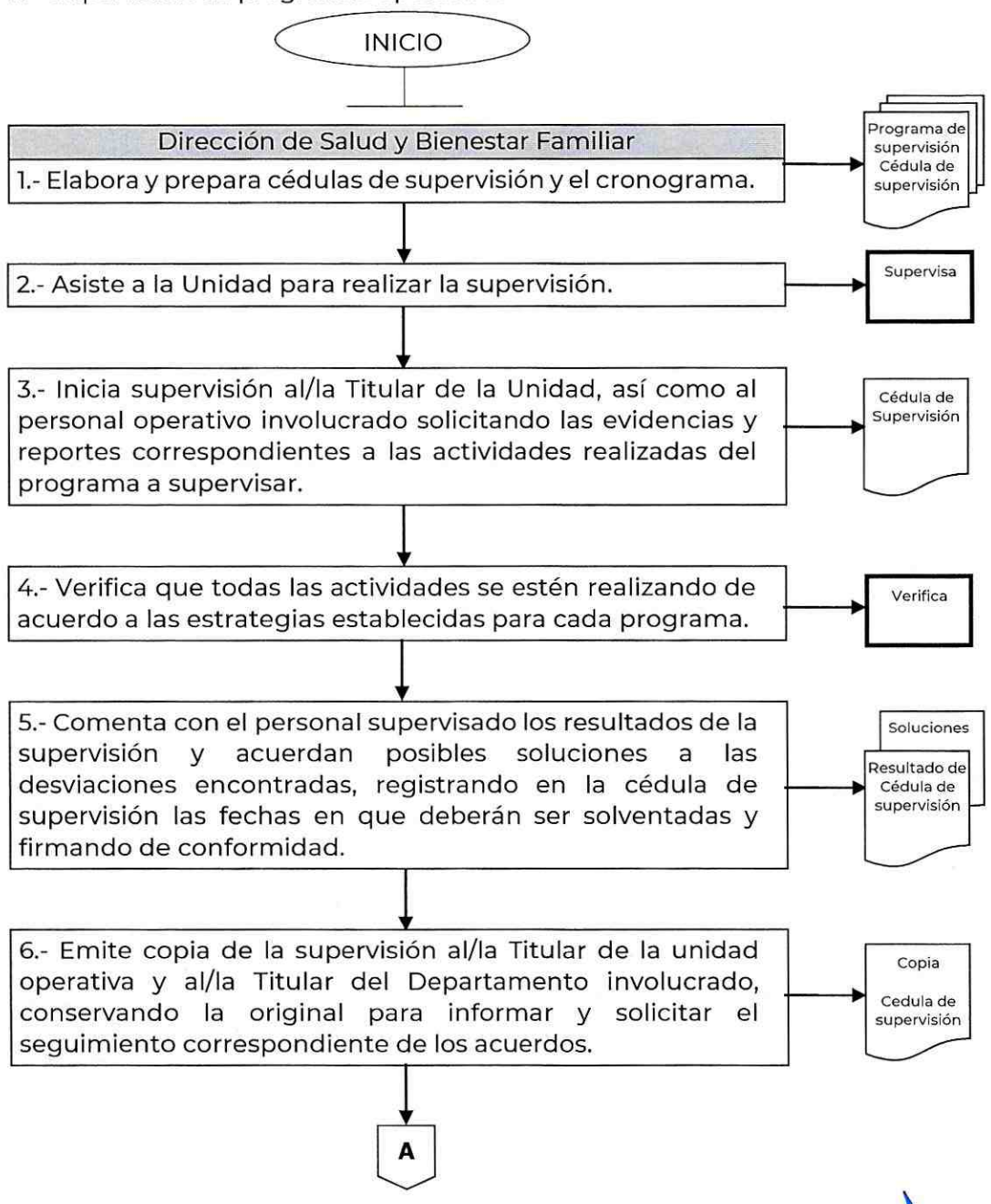
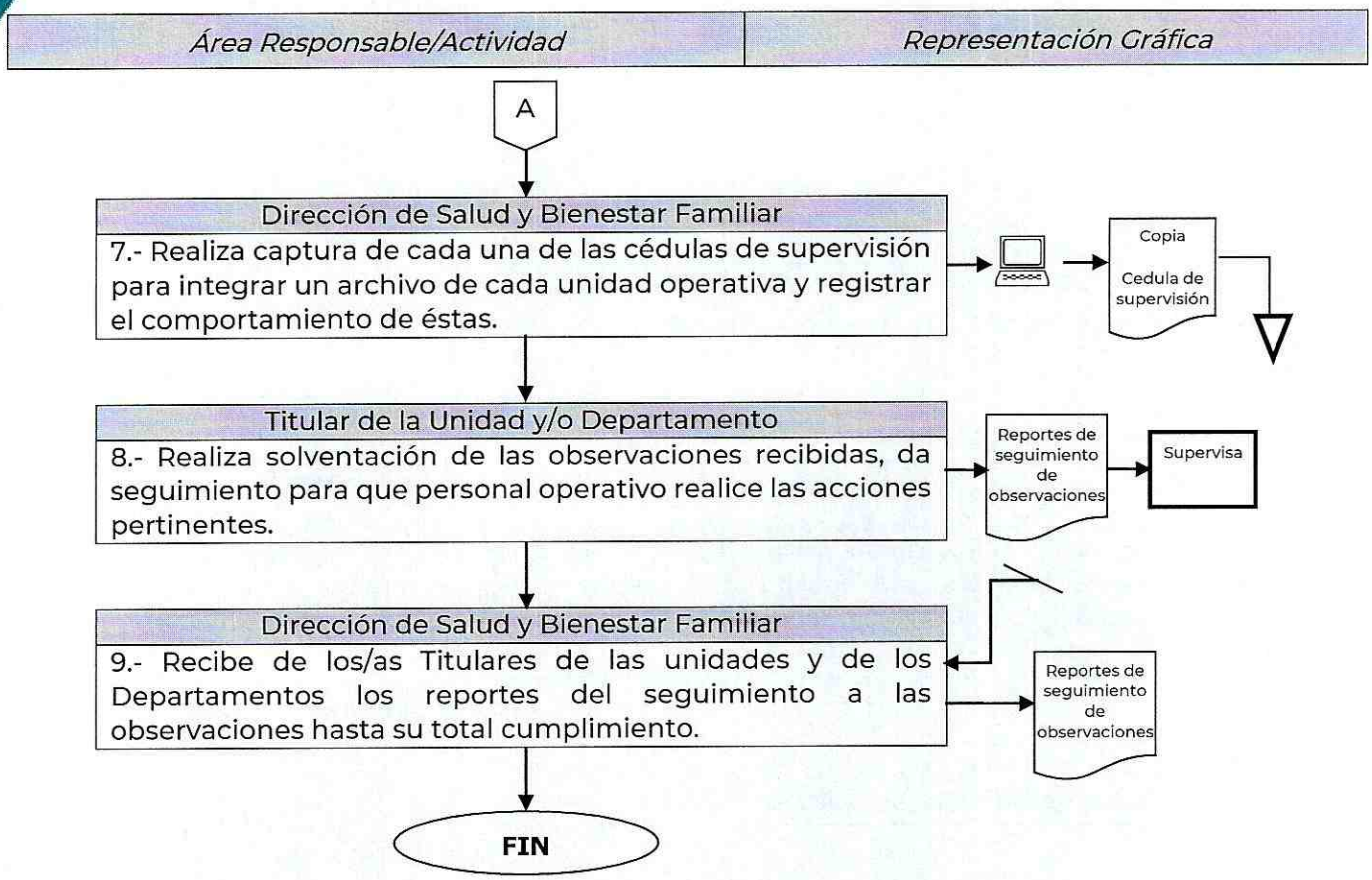


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	Detección de Necesidades de Capacitación de los Departamentos y Unidades Administrativas

Objetivo:	Conocer las necesidades de capacitación específicas y más importantes por su frecuencia e impacto del personal que integra la dirección, a fin de contar con información confiable para la elaboración de los programas de capacitación.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del/la Titular del Área de Enseñanza, detectar oportunamente las necesidades de capacitación del personal de la Dirección de Salud y Bienestar Familiar.

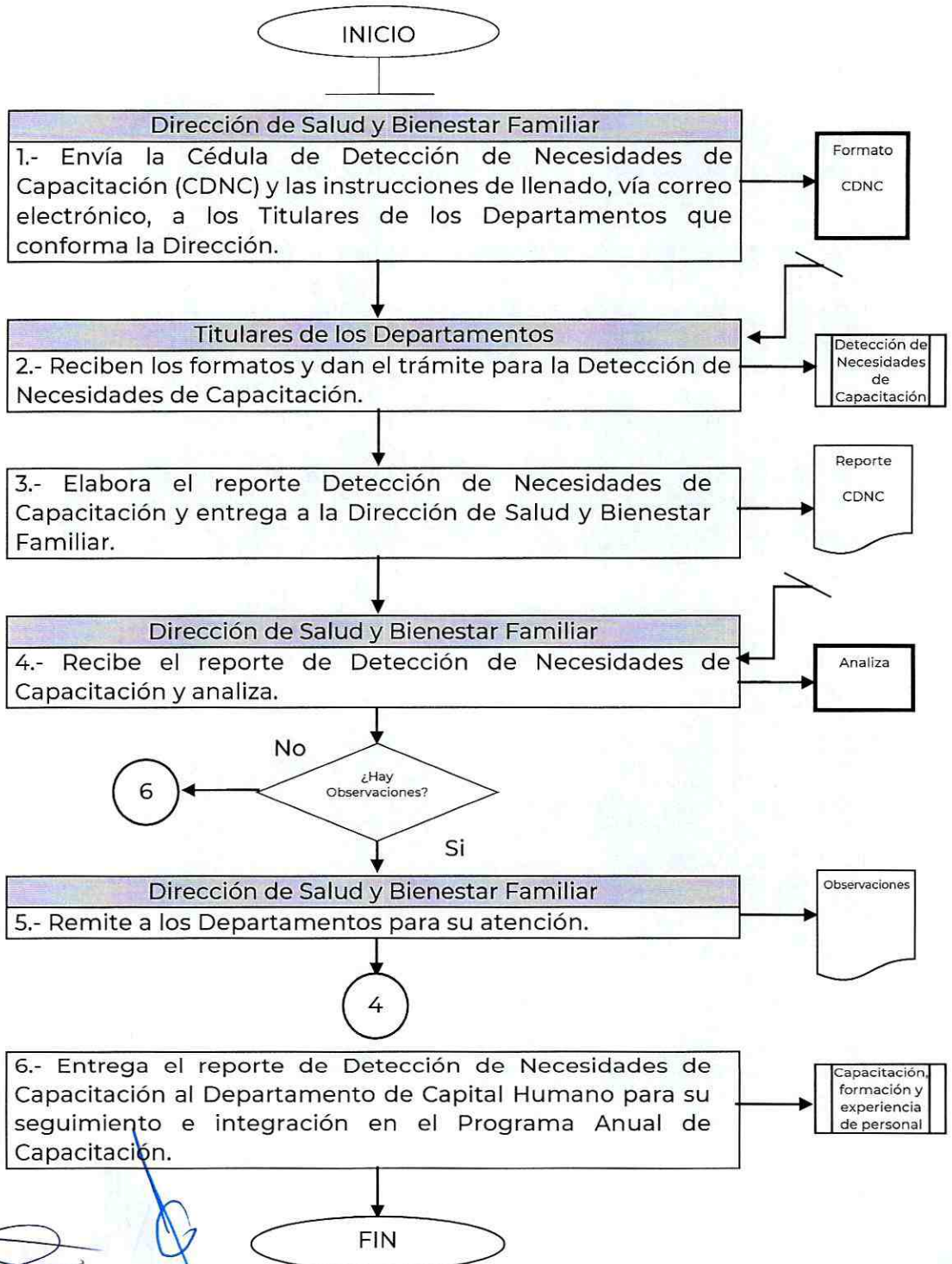
- Los departamentos de la Dirección de Salud y Bienestar Familiar, así como los Coordinadores de las Unidades administrativas bajo el encargo de la Dirección de Salud y Bienestar Familiar, deberán de brindar información relativa a las necesidades de capacitación del personal operativo y solicitar, en tiempo y forma, las actividades de capacitación que considere necesarias para dicho personal, si estas no se encuentran incluidas en el Programa Anual de Capacitación autorizado, para que el Responsable de Enseñanza evalúe la posibilidad de incluirlas.

- El personal operativo de la Dirección deberá solicitar, en tiempo y forma, el curso o capacitación de su interés si este no se encuentra incluido en el Programa Anual de Capacitación autorizado, para que el Responsable de Enseñanza evalúe la posibilidad de incluirlo.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

4. Detección de Necesidades de Capacitación de los Departamentos y Unidades Administrativas



Nombre del Procedimiento:	*Actualización de la Clave Única de Establecimientos de Salud (CLUES) y del Programa Subsistemas de Información de Equipamiento, Recursos Humanos e Infraestructura de Atención a la Salud (SINERHIAS).*

Objetivo:	Gestionar la Actualización de Establecimientos de los Centros de Salud y Asistencia Social Municipal de Toluca; ante la Comisión Federal de Protección Contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS). Gestionar las Claves CLUES de los Centros de Salud y Asistencia Municipal de Toluca, por medio del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México. En el Programa de Subsistemas de Información de Equipamiento, Recursos Humanos e Infraestructura de Atención a la Salud (SINERHIAS); actualizará información sobre el Equipo o Instrumental, Recursos Humanos e Infraestructura de los Planos Arquitectónicos de los Centros de Salud y Asistencia Municipal de Toluca, así mismo Registros de Propiedad.

POLÍTICAS APLICABLES

- La persona que se hará responsable de concentrar y gestionar la información CLUES y SINERHIAS con el objeto de homogeneizar y oficializar la información de sus Centros de Salud y Asistencia Municipal de Toluca deberá contar con un nombramiento para tal fin; sin embargo, se deberán actualizar permanentemente los registros de los encargados a efecto de mantener la información vigente.

- En el Programa de Subsistemas en Recursos Humanos se actualizarán los Registros en el momento que se presente los movimientos del personal operativo y administrativo de los Centros de Salud y Asistencia Social Municipal de Toluca

- El Programa de Subsistema de Equipamiento solicitará información del estado en que se encuentra el Equipo e Instrumental de cada Centro de Salud y Asistencia Municipal de Toluca.

- El Programa de Subsistema de Infraestructura y Planos Arquitectónicos solicitará a las autoridades correspondientes, la documentación de la unidad con medidas y amueblados en donde se aprecien las áreas y con nombre en cada plano de acuerdo al nivel correspondiente (planta baja, primer piso, azoteas, etc.). Se tomarán Fotos del exterior como del interior de los Centros de Salud y Asistencia Social Municipal de Toluca. (sala de espera, consultorio 1, consultorio 2 etc.).

- El Programa de Subsistema de Infraestructura y Planos Arquitectónicos solicitará a las autoridades correspondientes copia de los Registros de Propiedad de los Centros de Asistencia Municipal de Toluca.

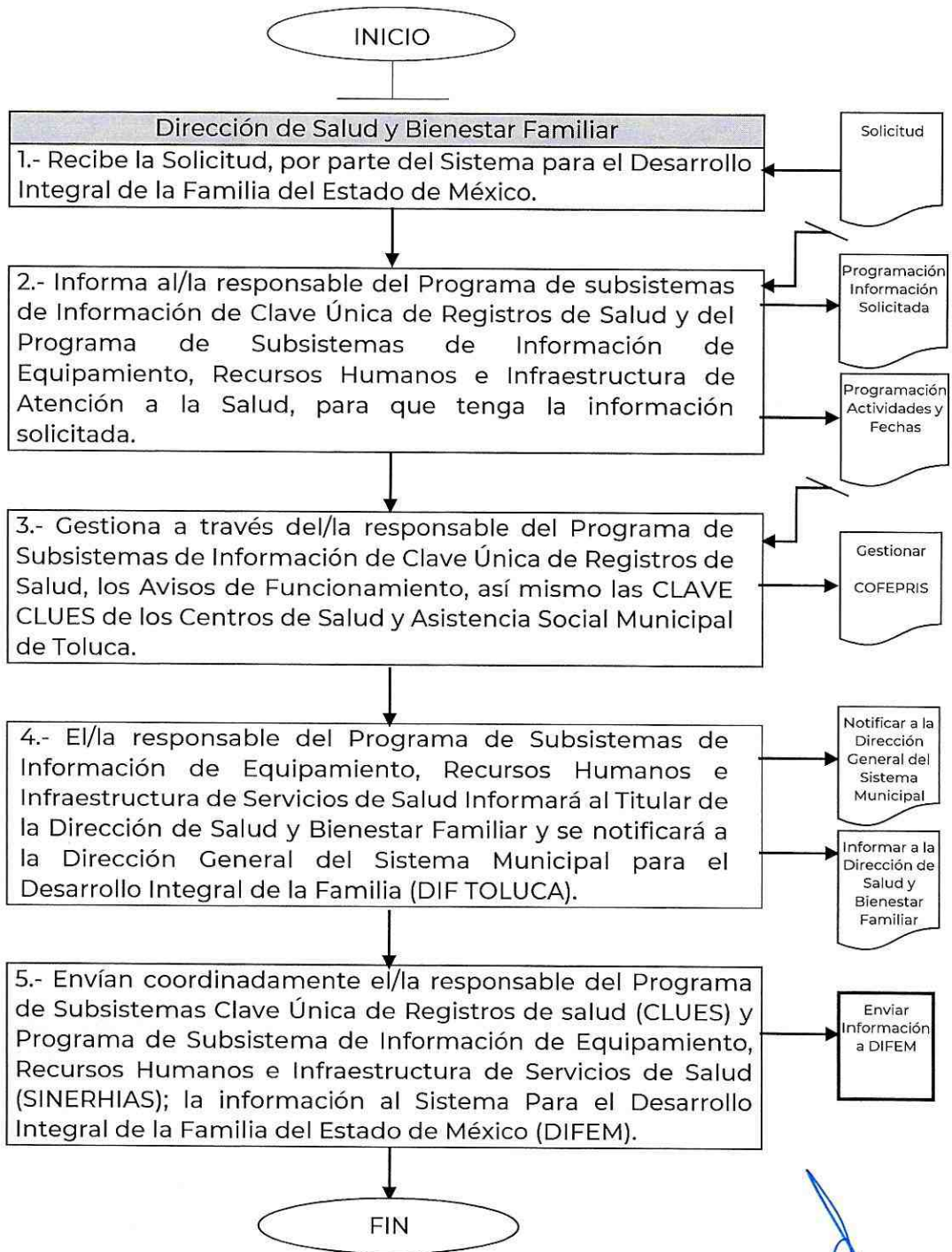
- El programa de Subsistemas de Clave Única de Registros de Salud (CLUES) y (SINERHIAS); deberá concentrar e informar al/la Titular de la Dirección de Salud y Bienestar Familiar y a su vez será notificado a la Dirección General del Sistema

Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca y enviará la información al Sistema para Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México (DIFEM).

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

3. Actualización de Clave Única de Establecimientos de Salud (CLUES) y del Programa Subsistemas de Información de Equipamiento, Recursos Humanos e Infraestructura de Atención a la Salud (SINERGIAS)



XXII. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA A LA SALUD

Nombre del Procedimiento:	*Consulta Médica en los Centros de Atención Integral para la Familia*

Objetivo:	Otorgar Consulta Médica en los Centros de Atención Integral para la Familia a las poblaciones de escasos recursos.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de el/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud verificar que los Centros de Atención Integral para la Familia, cuenten con la plantilla completa para brindar los servicios de Salud.
- El/ la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud con apoyo del personal operativo gestionará mediante oficio el personal operativo faltante al Departamento de Capital Humano.
- Es responsabilidad de el/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud verificar que los Centros de Atención Integral para la Familia, con apoyo del personal operativo cuenten con los insumos necesarios médicos, para brindar con calidad y eficacia los servicios de Salud.
- El/ la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud con apoyo del personal operativo gestionará mediante oficio y requisiciones los insumos médicos al Departamento de Adquisiciones para brindar con calidad y eficacia la realización de la consulta externa.
- Es responsabilidad de el/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud plantear las condiciones para el otorgamiento de la consulta externa por parte del Departamento a los Centros de Atención Integral para la Familia.
- Es responsabilidad de el/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud y los/las responsables, verificar y supervisar el otorgamiento de la consulta médica se realice con calidad y calidez.
- Es responsabilidad de el/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud verificar el resguardo adecuadamente los expedientes generados, así como presentarlos en tiempo y forma cuando sean requeridos.
- Es responsabilidad de el/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud verificar la información generada por el otorgamiento de las consultas realizadas por el médico y su registro diario, así como el registro de recetar expedidas y movimiento de medicamento de la farmacia.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

1. Consulta Médica en los Centros de Atención Integral para la Familia

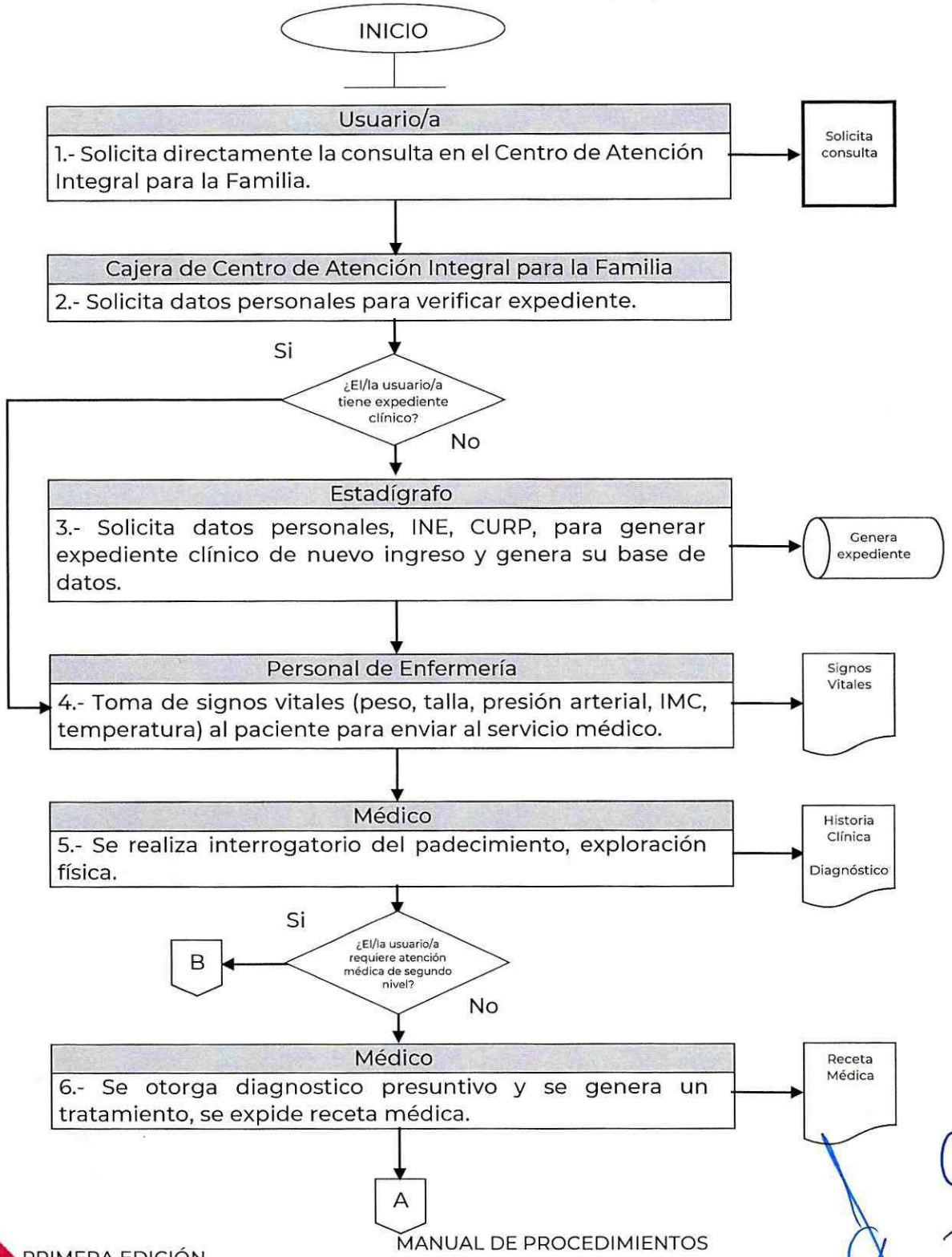
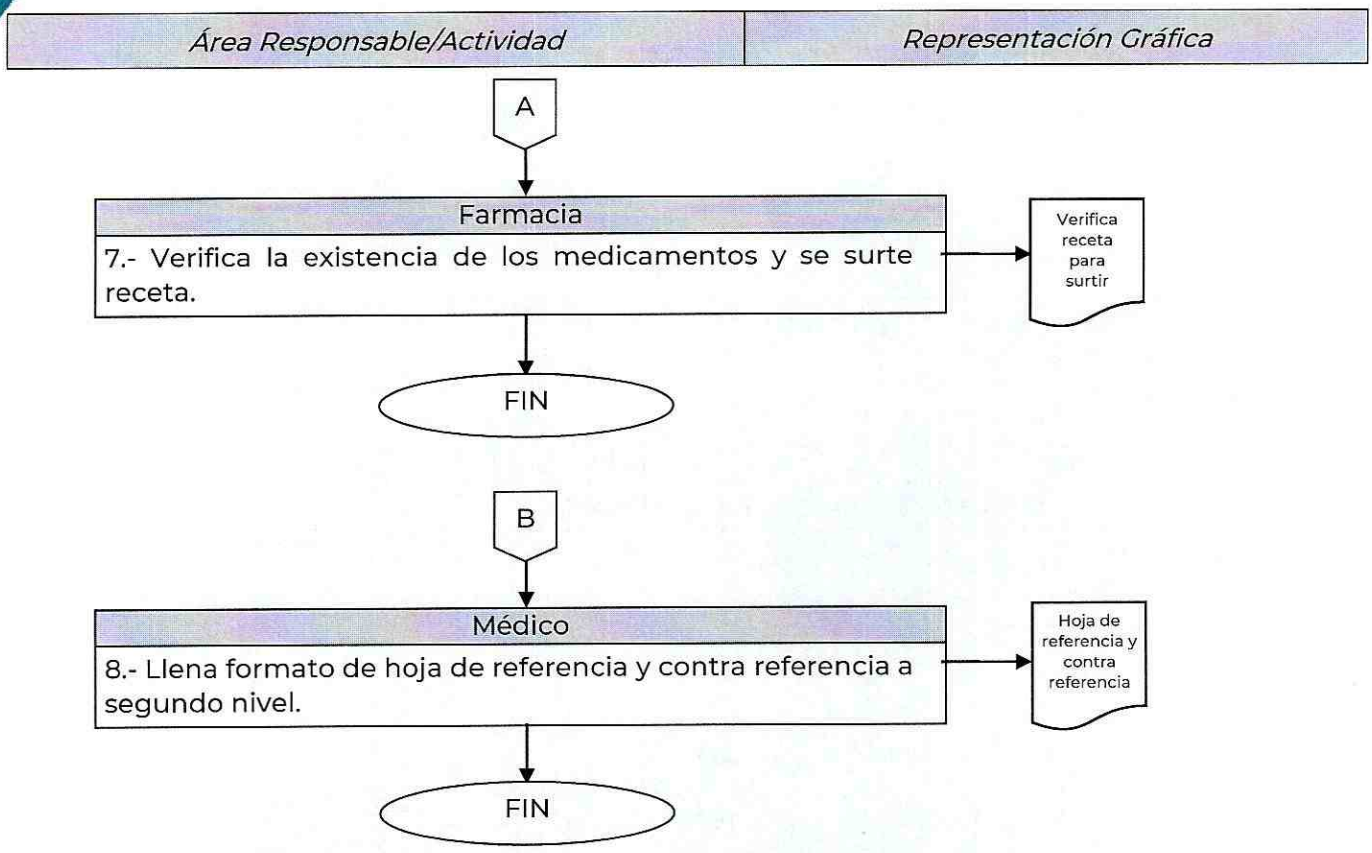


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Gestión de insumos médicos y personal operativo para Centros de Atención Integral para la Familia*

Objetivo:	Gestionar en tiempo y forma las necesidades de insumos y recursos humanos para que los Centros de Atención Integral para la Familia cuenten con lo necesario para ejecutar los diferentes programas.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de el/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud verificar que los Centros de Atención Integral para la Familia, cuenten con la plantilla completa para brindar los servicios de Salud.

- Es responsabilidad de el/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud verificar que los Centros de Atención Integral para la Familia, con apoyo del personal operativo cuenten con los insumos necesarios médicos, estomatológicos y de curación para brindar con calidad y eficacia los servicios de Salud.

- El/ la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud con apoyo del personal operativo gestionará mediante oficio y requisiciones los insumos médicos, estomatológicos y de curación al Departamento de Adquisiciones.

- El/ la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud con apoyo del personal operativo gestionará mediante oficio el personal operativo faltante al Departamento de Capital Humano.

- Es responsabilidad de el/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud y el/la Coordinador(a) de estomatológica y enfermería planear logística de distribución de insumos médicos, estomatológicos y de curación que tendrá cada Centro de Atención Integral para la Familia de acuerdo al número de población y demanda de consulta.

- Es responsabilidad de el/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud y el/la Coordinador(a) de estomatológica y enfermería plantear las condiciones de entrega de insumos por parte del Departamento de Adquisiciones a Centros de Atención Integral para la Familia.

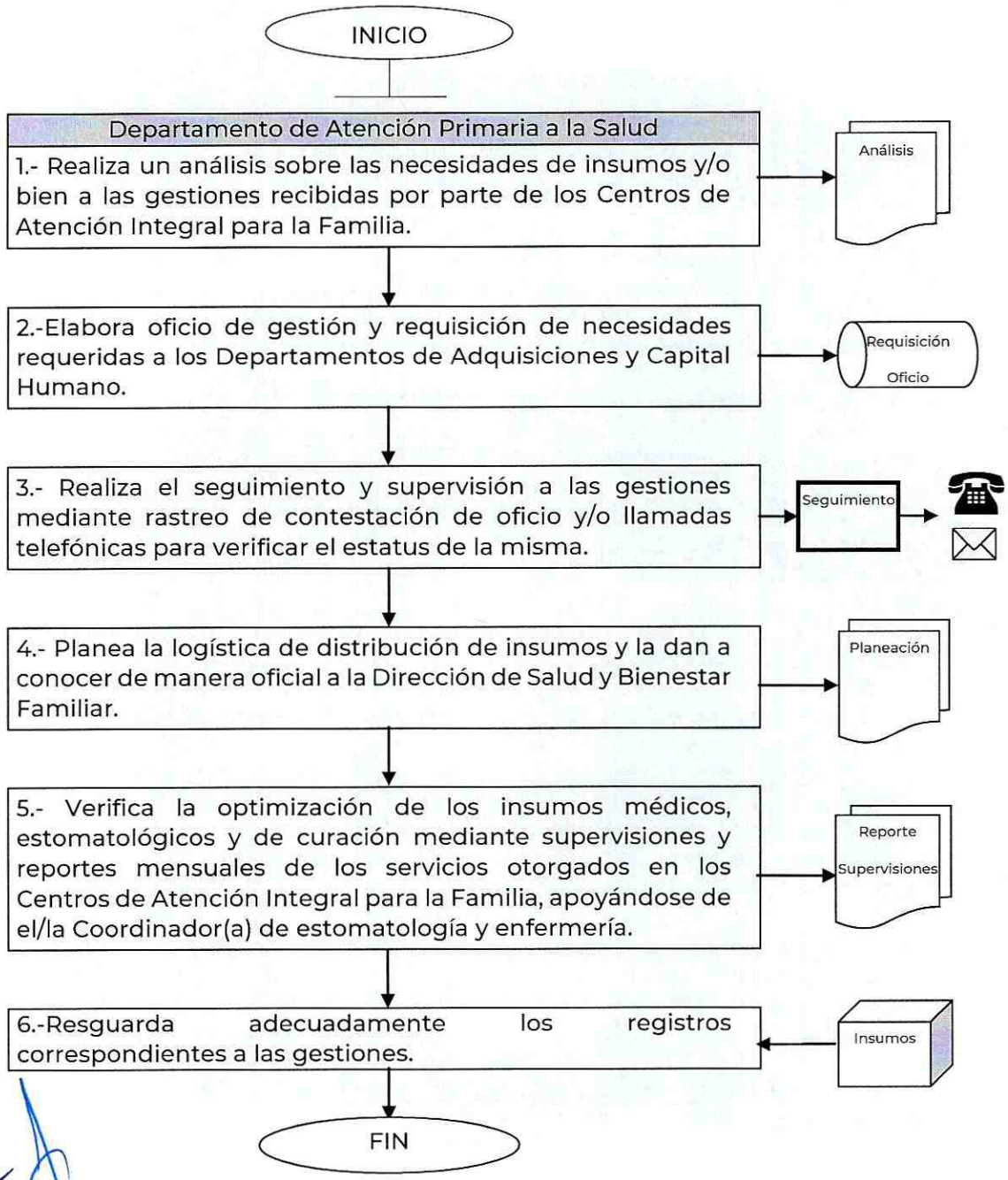
- El/ la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud y el/la Coordinador(a) de estomatología y enfermería, verificarán la optimización de los insumos médicos, estomatológicos y de curación mediante supervisiones realizadas y la entrega de información mensual POA de los Centros de Atención Integral para la Familia.

- Es responsabilidad de el/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud resguardar adecuadamente los registros correspondientes a las gestiones, así como presentarlos en tiempo y forma cuando sean requeridos.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

2. Gestión de insumos medicos y personal operativo para los Centros de Atención Integral para la Familia



Nombre del Procedimiento:	*Coordinación de supervisiones y actividades de los programas operativos del Departamento de Atención Primaria a la Salud*

Objetivo:	Asegurar el cumplimiento de los programas que opera el Departamento de Atención Primaria a la Salud, a través de la coordinación con el/la Coordinador(a) de estomatología y enfermería, y la supervisión a los Centros de Atención Integral para la Familia con la finalidad de atender de manera oportuna los inconvenientes que pudieran presentarse en la prestación de los servicios.

POLÍTICAS APLICABLES

- El/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud deberá realizar periódicamente reuniones de trabajo y dar a conocer las actividades y funciones que mantendrán el/la Coordinador(a) de estomatología y enfermería.

- El/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud y el/la Coordinador(a) de estomatología y enfermería deberán reportar y dar el seguimiento correspondiente a las observaciones emitidas en las supervisiones a los Centros de Atención Integral para la Familia.

- Es responsabilidad de el/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud tomar acciones estratégicas necesarias para la mejora de los programas del Departamento, así como resolver de manera oportuna las desviaciones encontradas en los mismos, esto en coordinación con el/la Coordinador(a) de estomatología y enfermería.

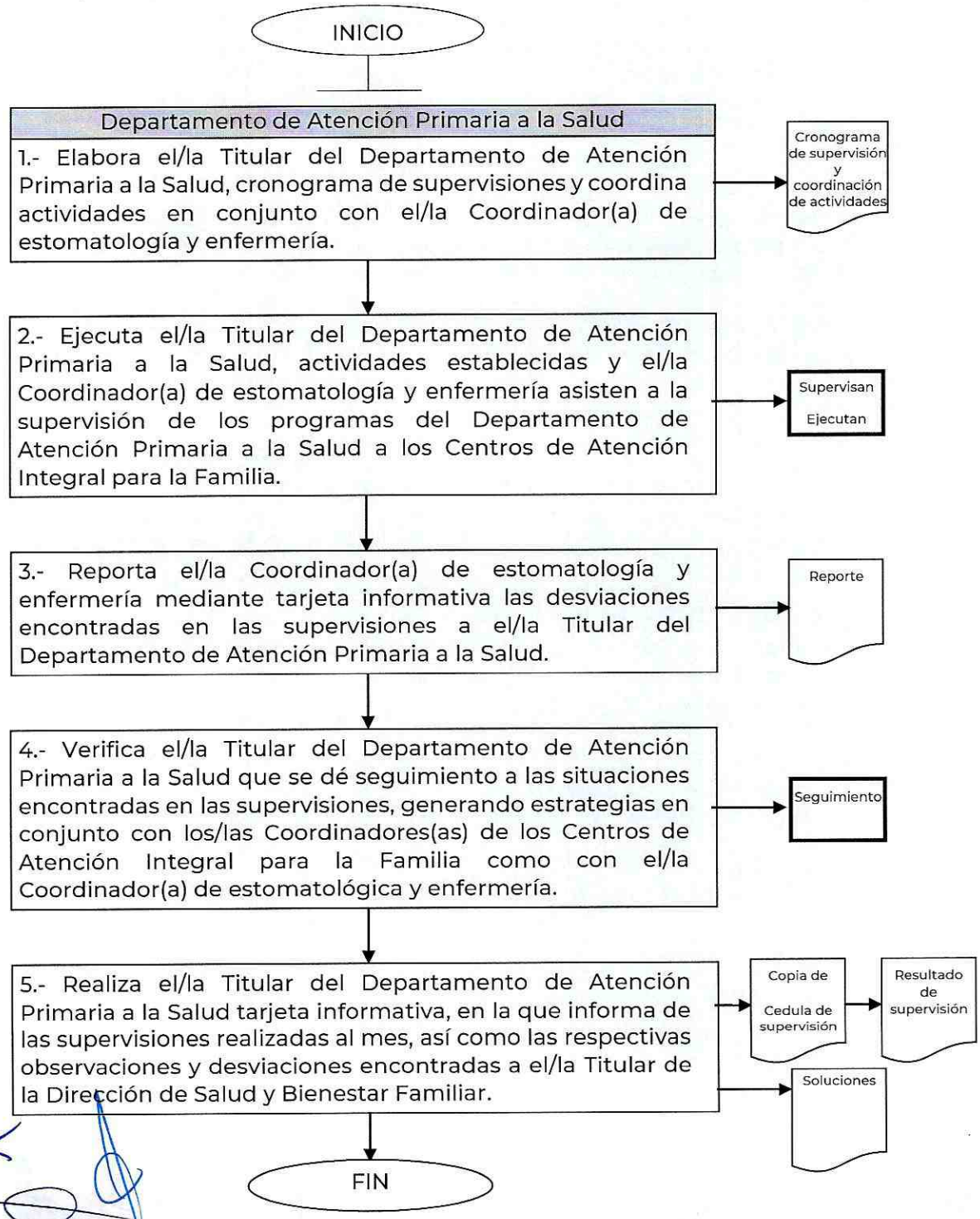
- Es responsabilidad de el/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud y el/la Coordinador(a) de estomatología y enfermería resguardar adecuadamente los registros correspondientes a las actividades realizadas, así como presentarlos en tiempo y forma cuando sean requeridos.

- El/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud y el personal operativo deberán asegurar la gestión oportuna de los insumos necesarios para la operación de los programas ejecutados en los Centros de Atención Integral para la Familia.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

3. Coordinación de supervisiones y actividades de los programas operativos del Departamento de Atención Primaria a la Salud



Nombre del Procedimiento:	*Supervisión del Área Médica*

Objetivo:	Supervisar la correcta ejecución de los programas de salud en los consultorios de los Centros de Atención Integral para la Familia y un consultorio periférico del Departamento de Atención Primaria a la Salud y corroborar el cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas, Guías de Práctica Clínica, basándose en la Cédula de Acreditación y administrativas emitidas en materia de salud.

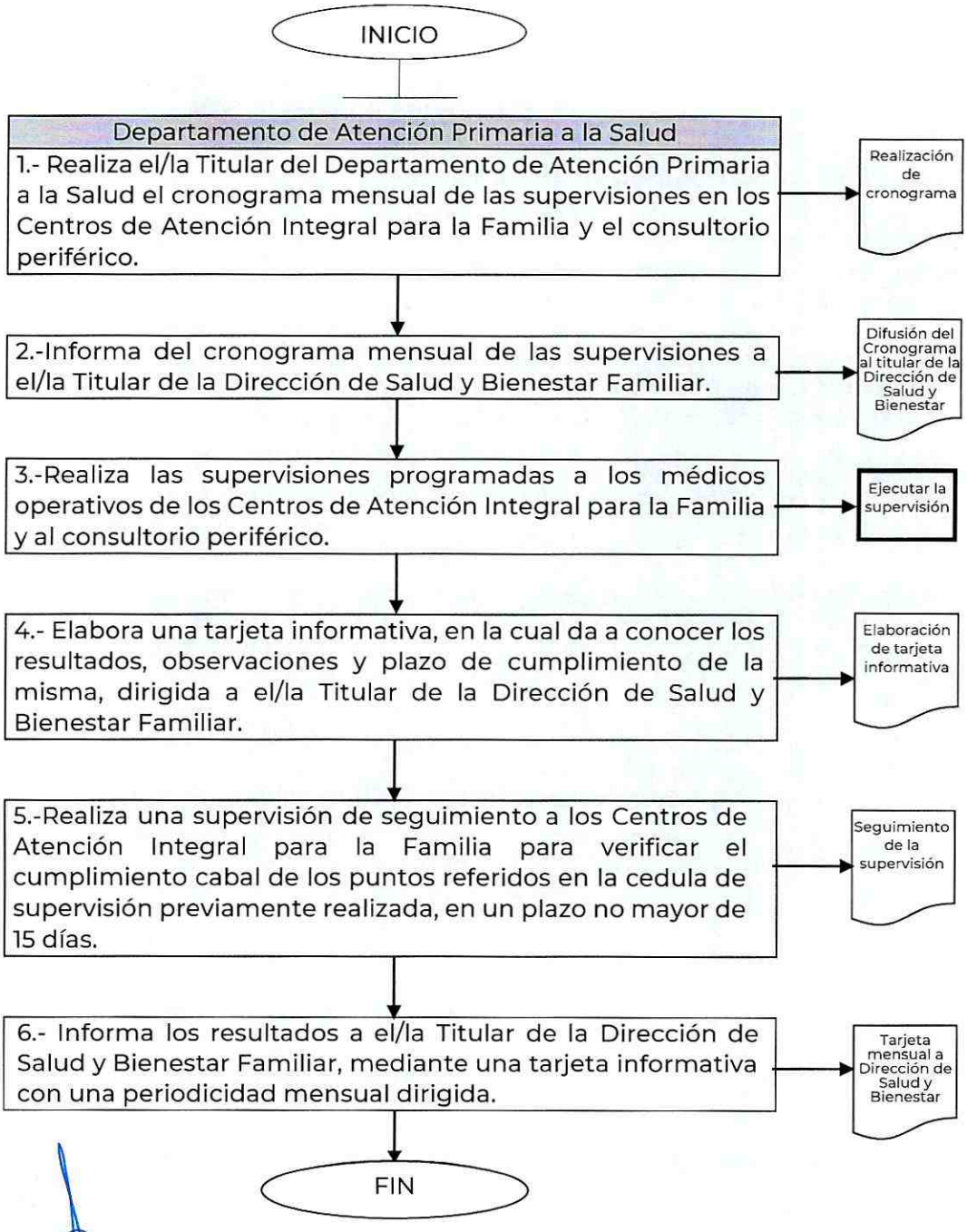
POLÍTICAS APLICABLES

- Las supervisiones programadas se ejecutarán de acuerdo al cronograma de supervisiones del Departamento de Atención Primaria a la Salud, generado y autorizado por el/la Titular del Departamento.
- El/la, Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud supervisa y evalúa las acciones realizadas, por el personal operativo que labora en los Centros de Atención Integral para la Familia y un consultorio periférico.
- El/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud, es responsable del uso y generación de la cedula de supervisión correspondiente al área supervisada, de manera clara, eficaz y transparente.
- El/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud el día de la supervisión deberá generar una Tarjeta Informativa correspondiente a efecto de reportar los resultados a el/la Titular de la Dirección de Salud y Bienestar Familiar de dicha supervisión.
- Con la finalidad de dar seguimiento a las observaciones realizadas, hechas durante la supervisión, se contará con 15 días hábiles para el cumplimiento de dichas observaciones por parte del médico supervisado.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

4. Supervisiones del Área Médica



Nombre del Procedimiento:	*Supervisión del Área de Estomatología*

Objetivo:	Supervisar la correcta ejecución de los programas de Salud Bucal en consultorios dentales de los Centros de Atención Integral para la Familia y consultorio periférico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; así como, asegurar el cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas y administrativas emitidas en materia de salud.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las supervisiones programadas se ejecutarán de acuerdo con el cronograma de supervisiones generado y autorizado por el/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud.

- El/la Coordinador(a) de estomatología deberá verificar, supervisar y evaluar las acciones preventivas y curativas ejercidas por los odontólogos operativos que laboran en los Centros de Atención Integral para la Familia, así como el consultorio periférico.

- El/la Coordinador(a) de estomatología verificará durante la supervisión a los odontólogos operativos que laboran en los Centros de Atención Integral para la Familia, así como el consultorio periférico, la gestión de recursos humanos y/o materiales para el funcionamiento de los mismos.

- El/la Coordinador(a) de estomatología será el encargado del uso y generación de la Cédula de Supervisión correspondiente, de manera clara, eficaz y transparente al momento de la supervisión.

- El/la Coordinador(a) de estomatología deberá generar la Tarjeta Informativa correspondiente a la supervisión realizada, en el mismo día hábil, a efecto de reportar a el/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud los resultados de dicha supervisión.

- Con la finalidad de dar seguimiento a las observaciones hechas durante la supervisión, se contará con un plazo máximo de 15 días hábiles para el cumplimiento de dichas observaciones, por parte del odontólogo u odontóloga supervisado.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

5. Supervisión del Área de Estomatologia

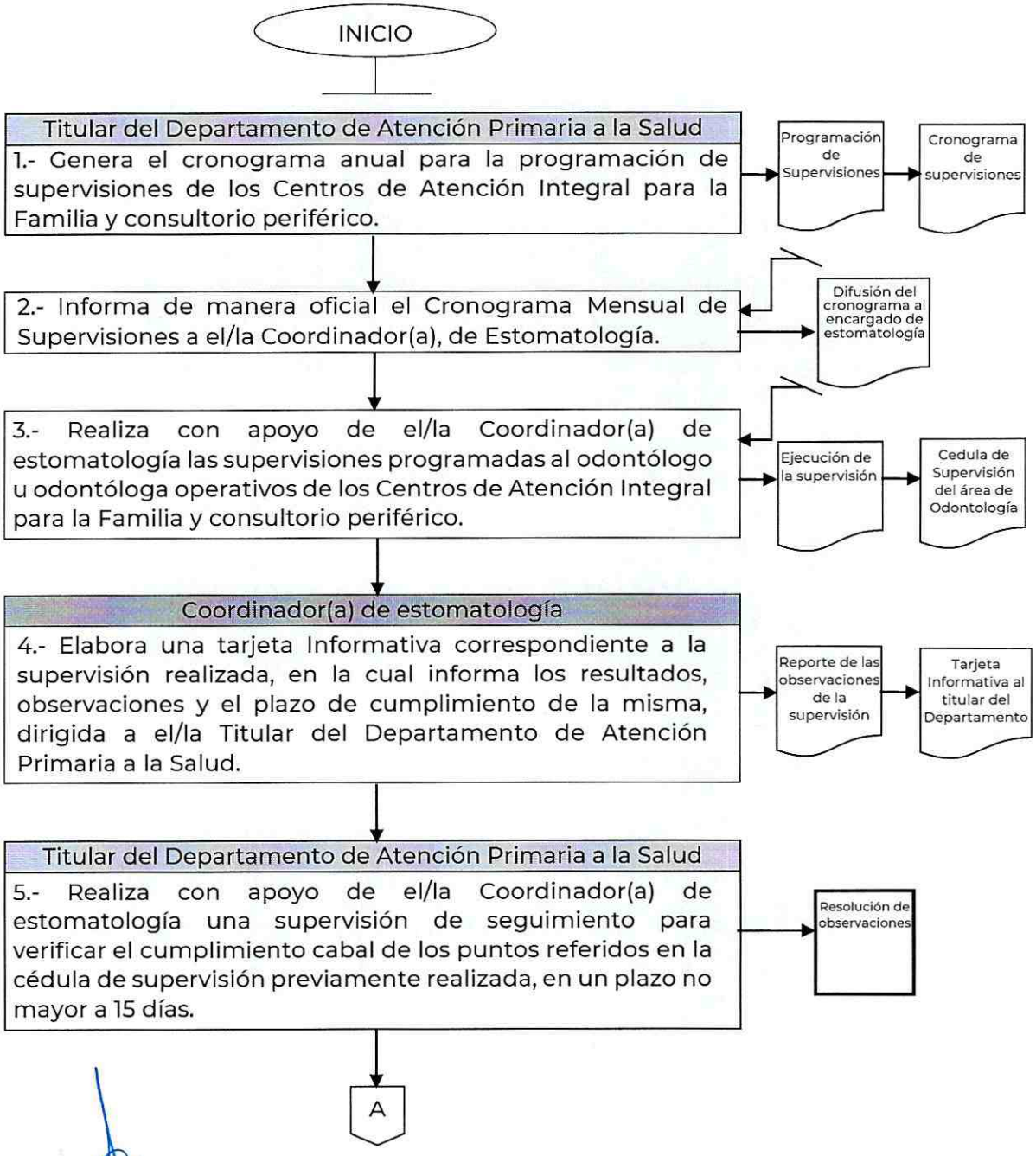
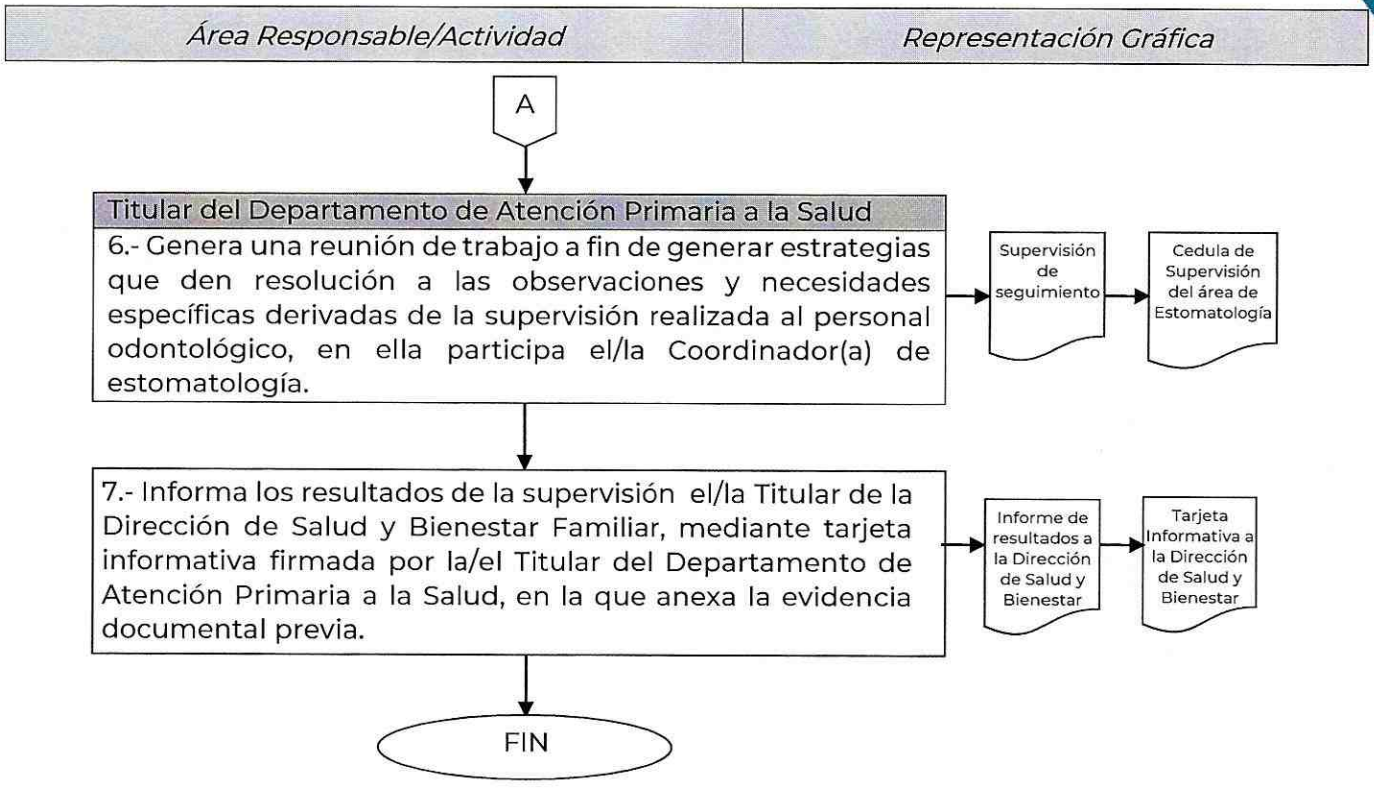


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Enlace Interinstitucional (DIF Toluca-DIFEM-ISEM)*

Objetivo:	Mantener un enlace eficaz entre las instituciones normativas y de evaluación, para el reporte de las actividades odontológicas, la integración de los acuerdos y la capacitación continua de los operativos de odontología en temas de injerencia Estatal y Federal.

POLÍTICAS APLICABLES

- El/la Coordinador(a) de estomatología tendrá la tarea de mantener una comunicación efectiva y continua con las áreas de estomatología de otras Instituciones como DIFEM e ISEM.

- El/la Coordinador(a) de estomatología ocupará el cargo de Vocal suplente en el Comité de Salud Bucal del Estado de México. Como parte de dicho Comité, el responsable de estomatología participa en las sesiones propias del comité, en las que se discuten y comparten temas relacionados a la operatividad y funcionamiento de las áreas de odontología dentro de las instituciones que lo integran.

- Derivado de las reuniones interinstitucionales y sesiones del Comité de Salud Bucal, el/la Coordinador(a) de estomatología deberá compartir y dar difusión oficial a la información generada en dichas reuniones, para el conocimiento de los/las odontólogos que integran el Sistema DIF Toluca. Dicha información será difundida a los/las Coordinadores de los Centros de Atención Integral para la Familia que tienen la asignación de bajar la información a los/las odontólogo(a)s operativos.

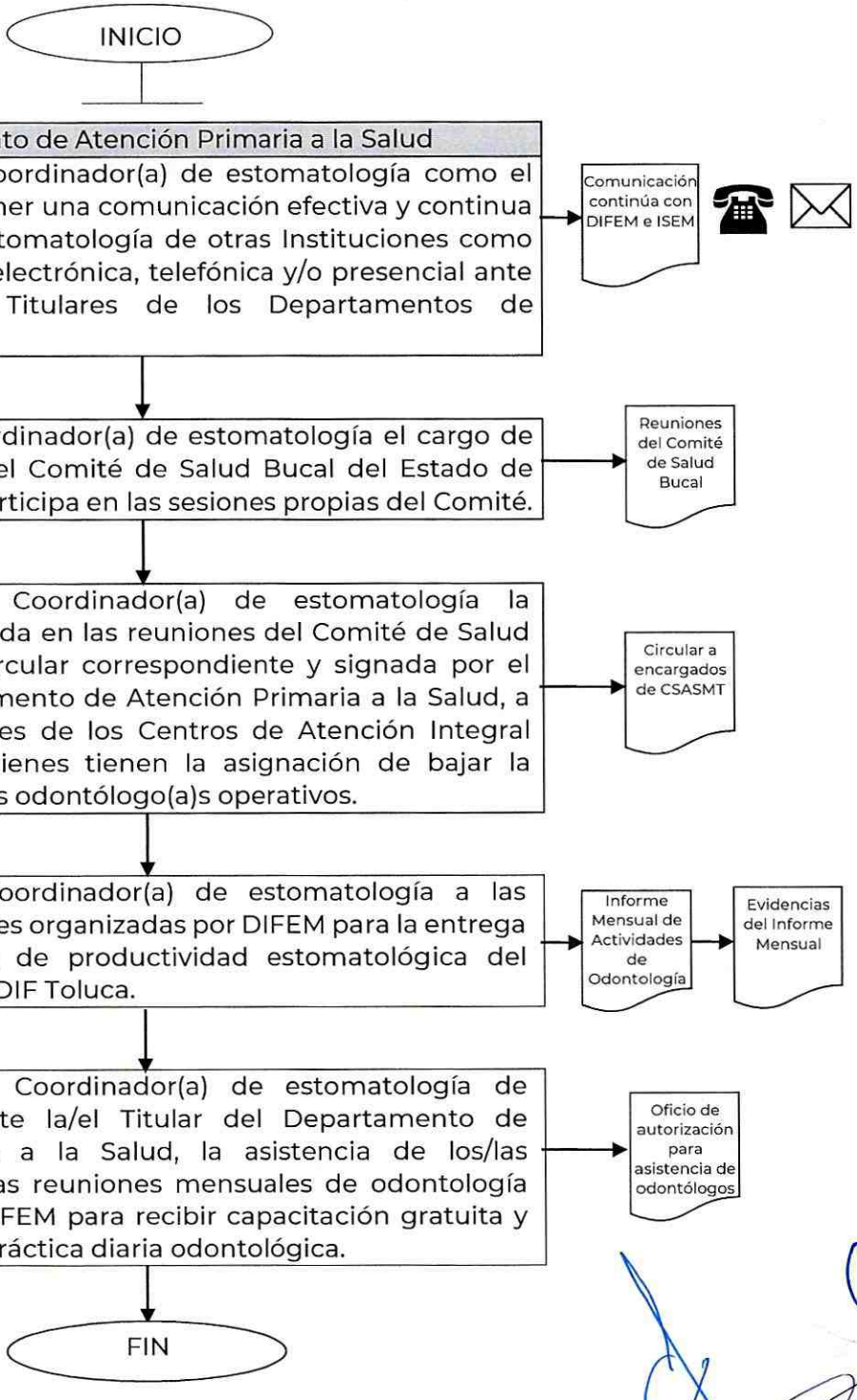
- El/la Coordinador(a) de estomatología deberá verificar, concentrar y reportar la información de productividad estomatológica de los Centros de Atención Integral para la Familia, así como el consultorio periférico. Dicha información se reportará de manera mensual a DIFEM en los Formatos de informes indicados por esta institución y con la debida evidencia documental que respalde dichos informes.

- El/la Coordinador(a) de estomatología acudirá a las reuniones mensuales organizadas por DIFEM para hacer entrega de la información de productividad estomatológica mensual del Sistema Municipal DIF Toluca, reuniones en las que de igual forma los odontólogos u odontólogas reciben capacitación gratuita y de interés para la práctica diaria odontológica, cabe señalar que la organización y patrocinio del evento corre a cargo de los/las Titulares del área de estomatología de DIFEM.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

6. Enlace Interinstitucional (DIF Toluca-DIFEM-ISEM)



Nombre del Procedimiento:	*Jornadas Nacionales de Salud Pública*

Objetivo:	Coadyuvar a la disminución de las enfermedades prevenibles por vacunación así como disminuir la incidencia, prevalencia y trascendencia de las enfermedades odontológicas a través de actividades preventivas y curativas en forma intensiva, atendiendo a las áreas de influencia de las unidades operativas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las Jornadas Nacionales de Salud Pública se realizarán de acuerdo al calendario emitido por la Secretaría de Salud Federal.
- Es responsabilidad de el/la Titular de la Dirección de Salud y Bienestar Familiar programar y coordinar, con las autoridades correspondientes y el personal operativo, la realización de las Jornadas Nacionales de Salud Pública en el área geográfica de su competencia, atendiendo a los parámetros de establecidos por las autoridades Estatales y Federales.
- El/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud supervisará las actividades que se realicen durante esta semana y deberá informar a el/la Titular de la Dirección de Salud y Bienestar Familiar cuando se presente alguna problemática.
- El/la Coordinador(a) de vacunación en conjunto con el personal de enfermería son los responsables de controlar el biológico que se aplicará durante la semana.
- El/la Coordinador(a) de los programas deberán concentrar e informar sobre los resultados obtenidos en las Jornadas Nacionales de Salud Pública a el/la Titular de la Dirección de Salud y Bienestar Familiar, así como al Sistema para Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México (DIFEM).

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

7. Jornadas Nacionales de Salud Pública

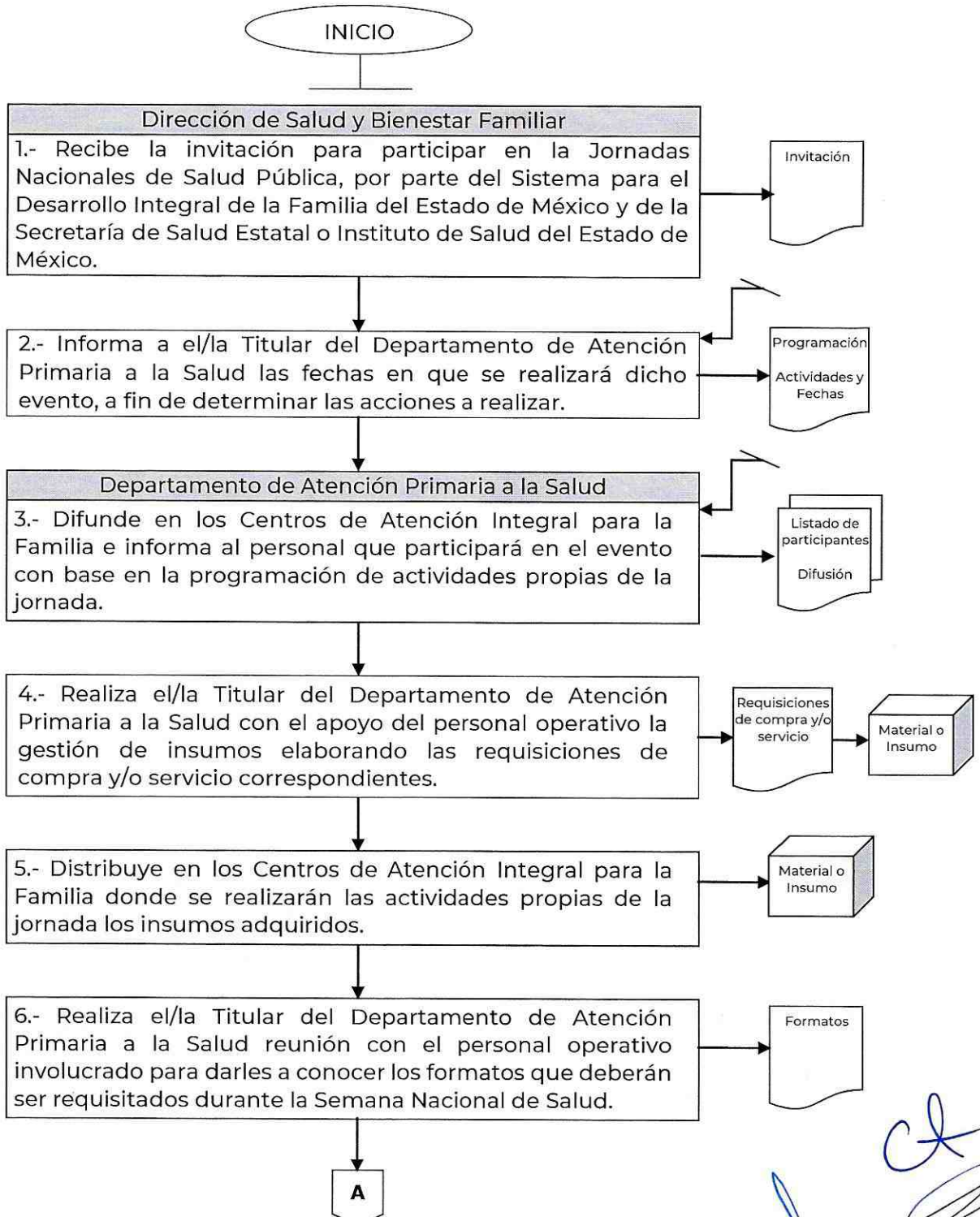
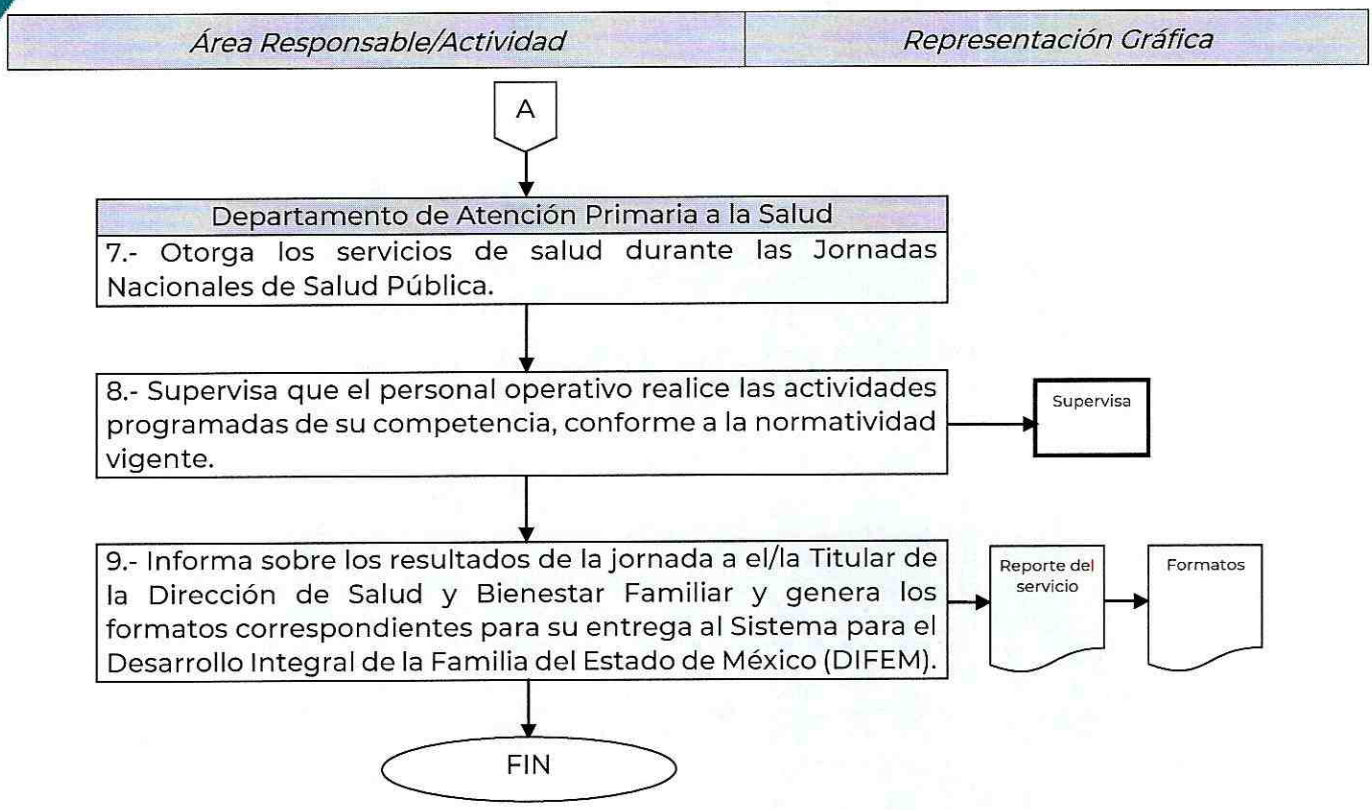


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	Campañas de Detección de Cáncer Cervicouterino

Objetivo:	Colaborar a la detección oportuna del Cáncer Cervicouterino en las mujeres del Municipio de Toluca a través de la implementación de campañas de salud enfocadas a este grupo poblacional objetivo.

POLÍTICAS APLICABLES

- Las Campañas de Detección de Cáncer Cervicouterino se realizarán de acuerdo al calendario anual emitido por el Departamento de Atención Primaria a la Salud, mismo que deberá ser validado y autorizado por el/la Titular de la Dirección de Salud y Bienestar Familiar y con visto bueno del Titular de la Dirección General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

- Es responsabilidad de el/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud programar y coordinar, con las autoridades correspondientes y el personal operativo, la realización de las Campañas de Detección de Cáncer Cervicouterino en los Centros de Atención Integral para la Familia, supervisar las actividades que se realicen durante esas campañas y dar seguimiento a los casos positivos de Cáncer Cervicouterino para su referencia y canalización al nivel de atención médica correspondiente.

- El/la responsable de enfermería deberá concentrar e informar sobre los resultados obtenidos en las Campañas de Detección de Cáncer Cervicouterino al/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud; para que a su vez sea notificada la información al Titular de la Dirección de Salud y Bienestar Familiar, así como al Sistema para Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México (DIFEM).

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

8. Campañas de Detección de Cáncer Cervicouterino

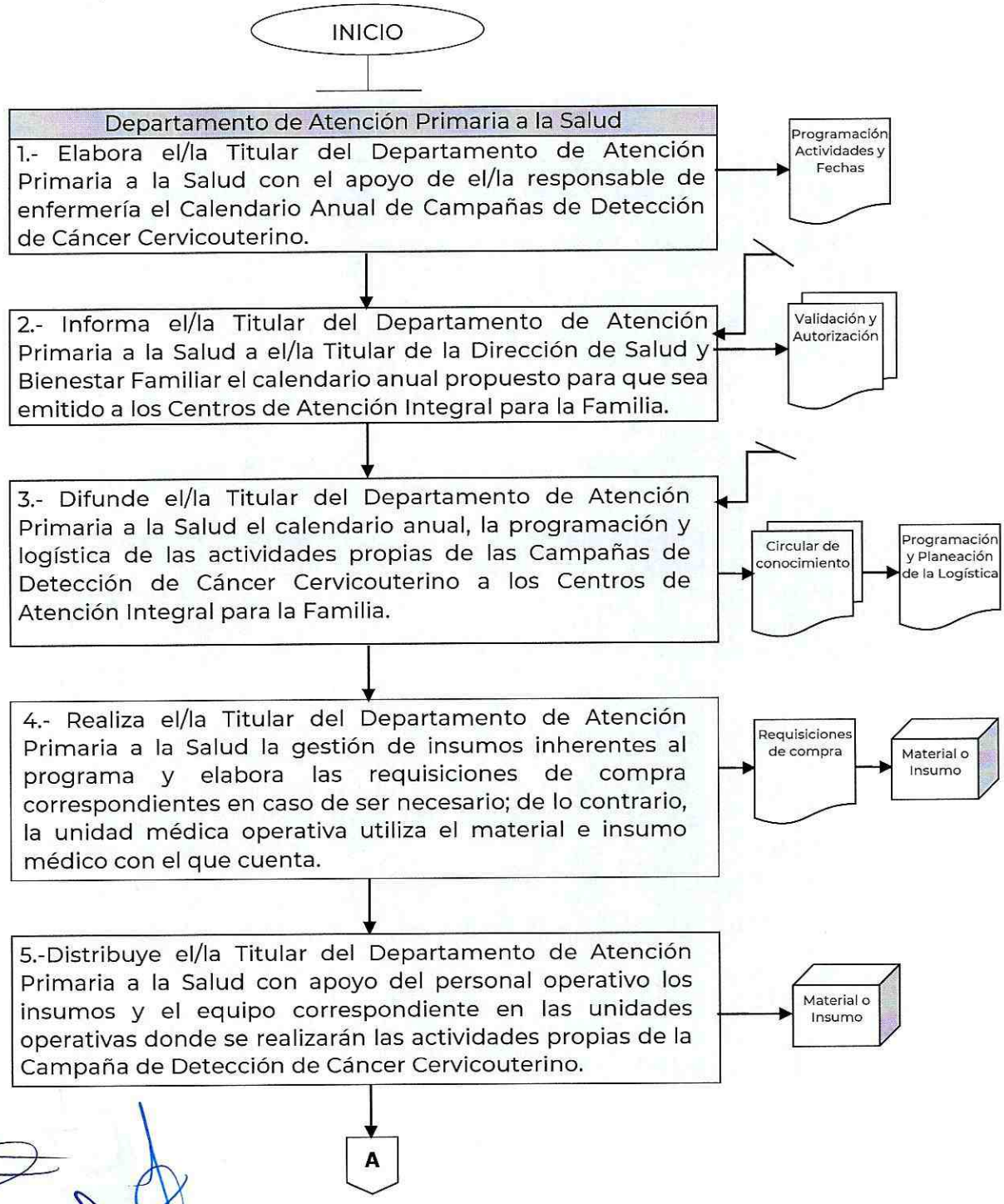


Diagrama de Flujo

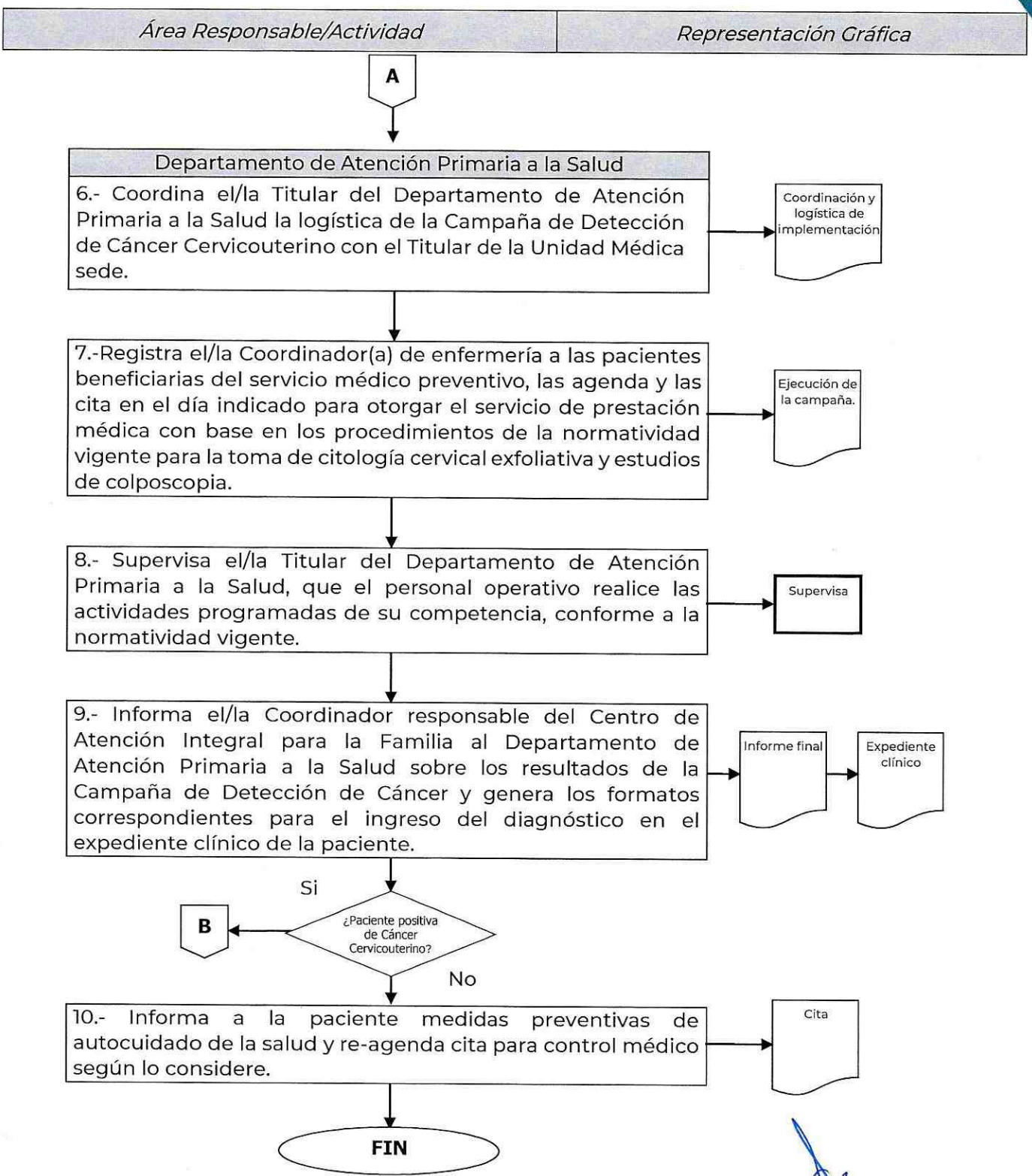
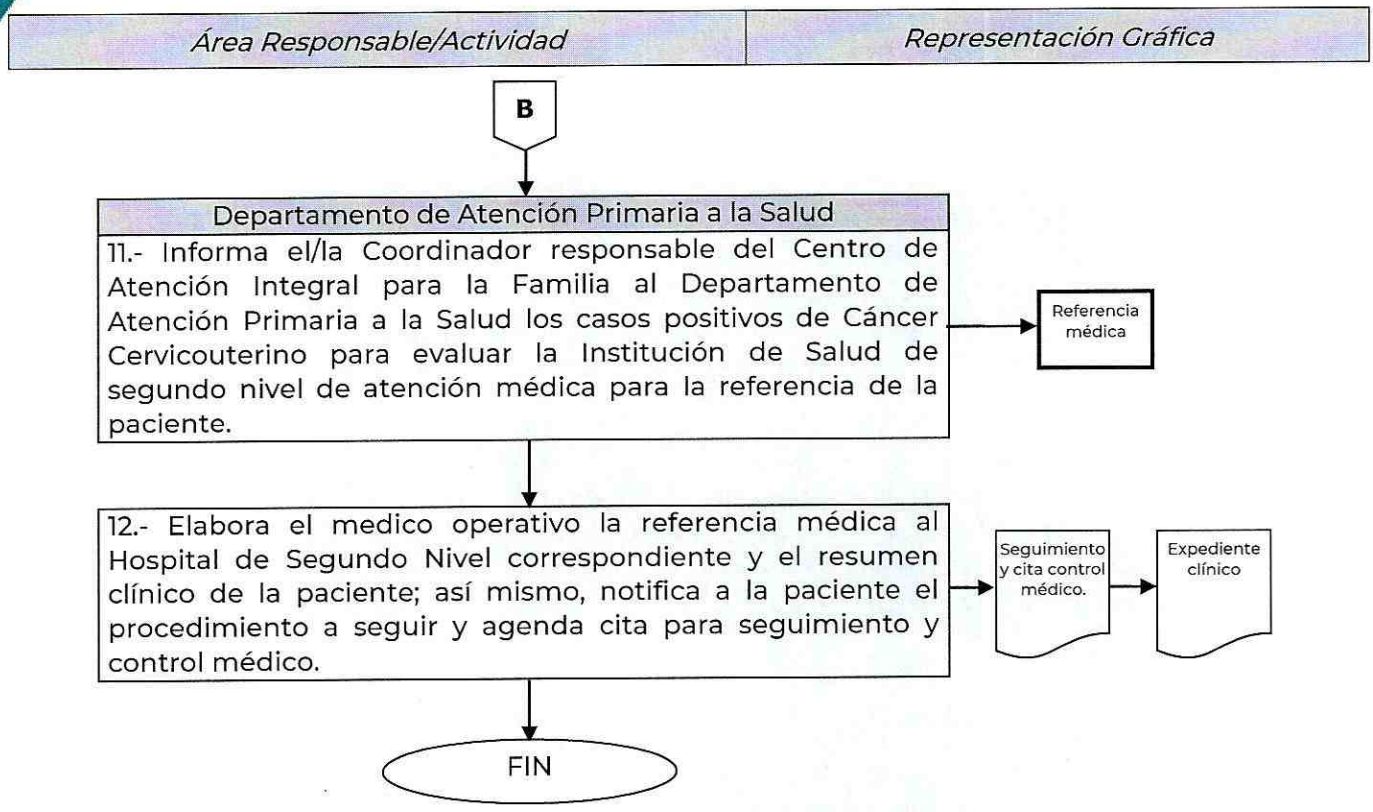


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Jornadas de salud*

Objetivo:	Otorgar los servicios de salud básicos de medicina preventiva en el Municipio de Toluca a través de la implementación de jornadas de salud.

POLÍTICAS APLICABLES

- Para solicitar el servicio de medicina preventiva, la dependencia solicitante deberá enviar oficio de petición dirigido a la Dirección General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca especificando día, lugar y horario en el que se requiere el servicio.
- La solicitud del servicio deberá realizarse con al menos ocho días de anticipación.
- El Departamento de Atención Primaria a la Salud deberá llevar la programación de servicios de acuerdo a las indicaciones emitidas por el/la Titular de la Dirección de Salud y Bienestar Familiar.
- La prestación de los servicios de salud de medicina preventiva serán gratuitos para la comunidad y población usuaria que los demande, lo cual está establecido por las autoridades del Sistema.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

9. Jornadas de salud

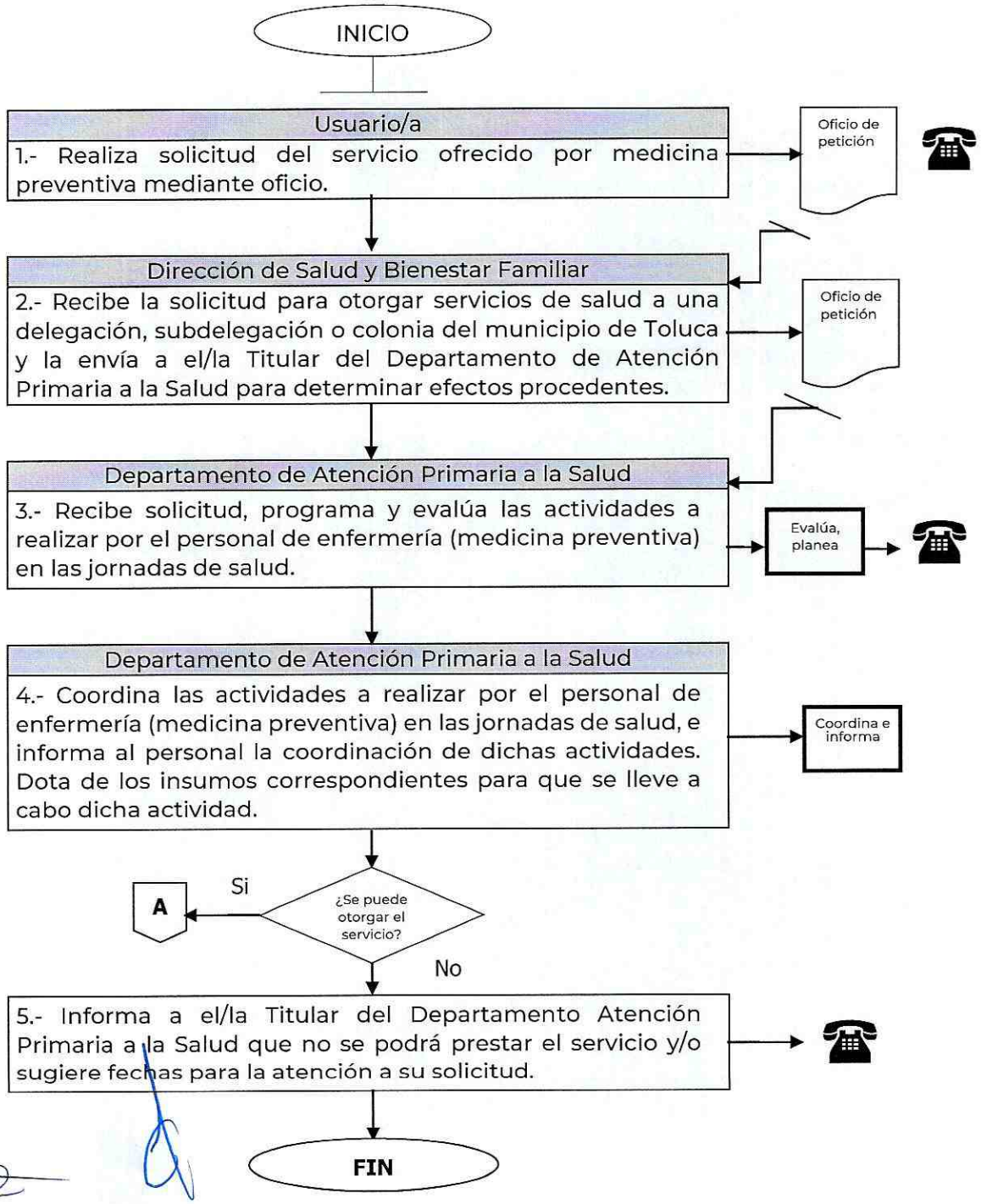
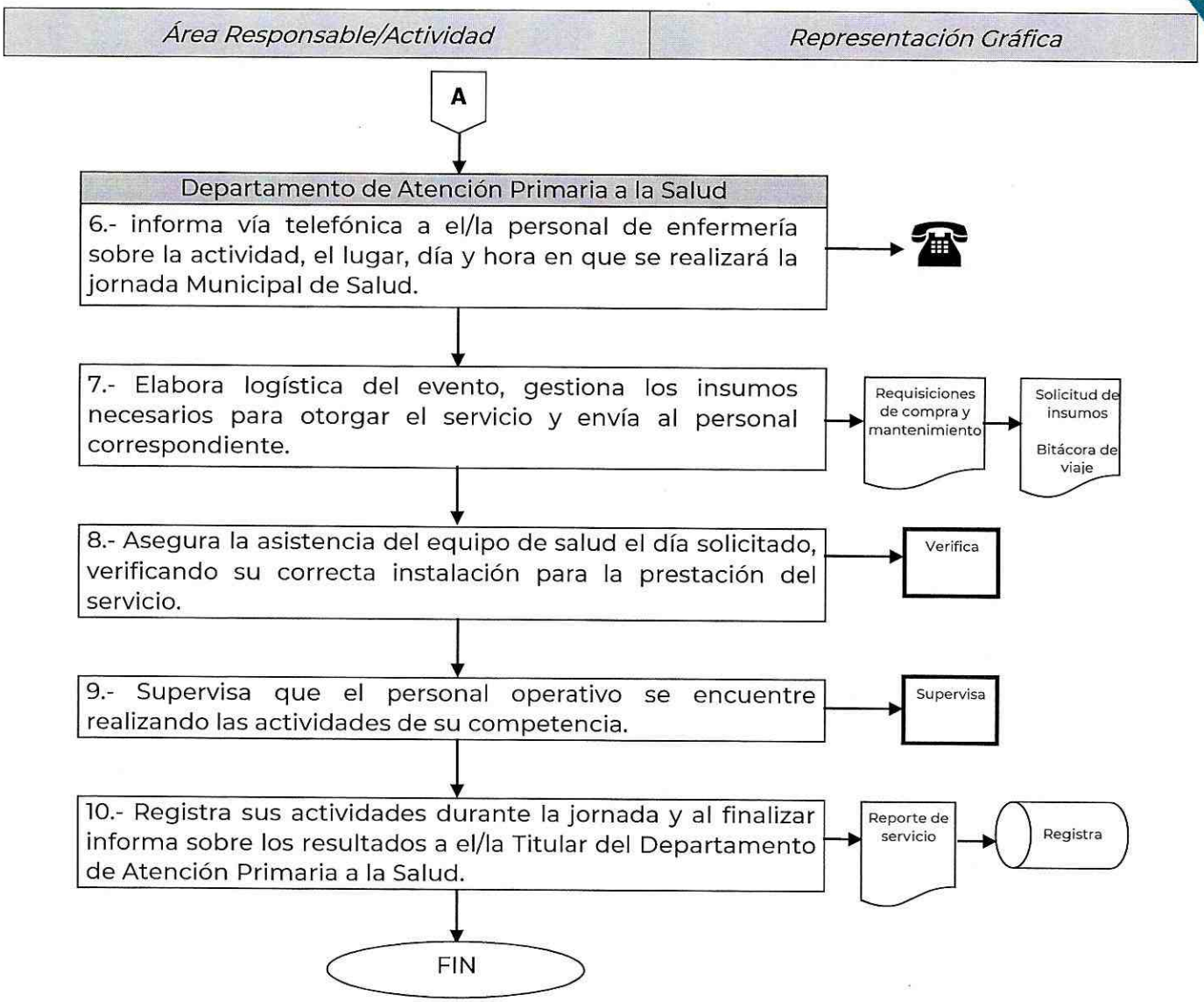


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Supervisión a los Clubes de Atención Médica Integral (CAMI) DIF Toluca*

Objetivo:	Supervisar el funcionamiento de los Clubes de Atención Médica Integral (CAMI) DIF TOLUCA dentro de los Centros de Atención Integral para la Familia, con la finalidad de brindar contribuir al control metabólico de los pacientes con Enfermedades Crónicas No Transmisibles (ECNT), a fin de prevenir y/o retrasar las complicaciones inherentes a estas enfermedades.

POLÍTICAS APLICABLES

- El/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud realizará supervisiones programadas y no programadas a todo el personal responsable del funcionamiento de los Clubes de Atención Médica Integral (CAMI) DIF TOLUCA dentro de los Centros de Atención Integral para la Familia.

- Es responsabilidad de los/las Coordinadores de los Centros de Atención Integral para la Familia y del personal operativo resguardar adecuadamente los anexos correspondientes a las actividades realizadas, así como la carpeta con la evidencia y documentación de la misma y presentarlos siempre que sean requeridos durante las supervisiones.

- Los/las Coordinadores de Centros de Atención Integral para la Familia y el personal operativo deberán informar del seguimiento dado a las observaciones emitidas en la supervisión al/el Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud.

- Los/las Coordinadores de Centros de Atención Integral para la Familia contarán con un plazo de 8 a 15 días hábiles para solventar las observaciones derivadas de la supervisión.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

10. Supervisión a los Clubes de Atención Médica Integral (CAMI) DIF TOLUCA

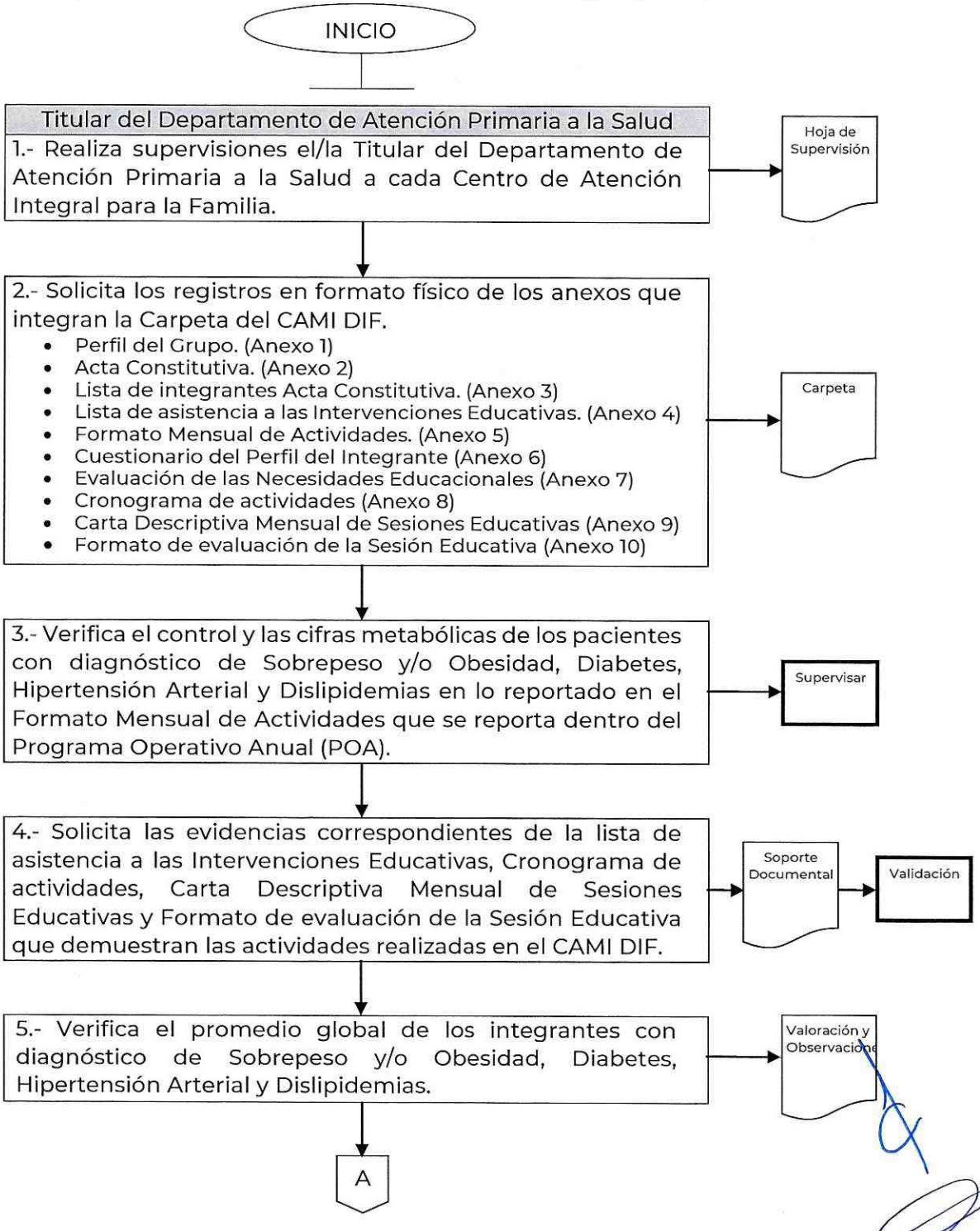
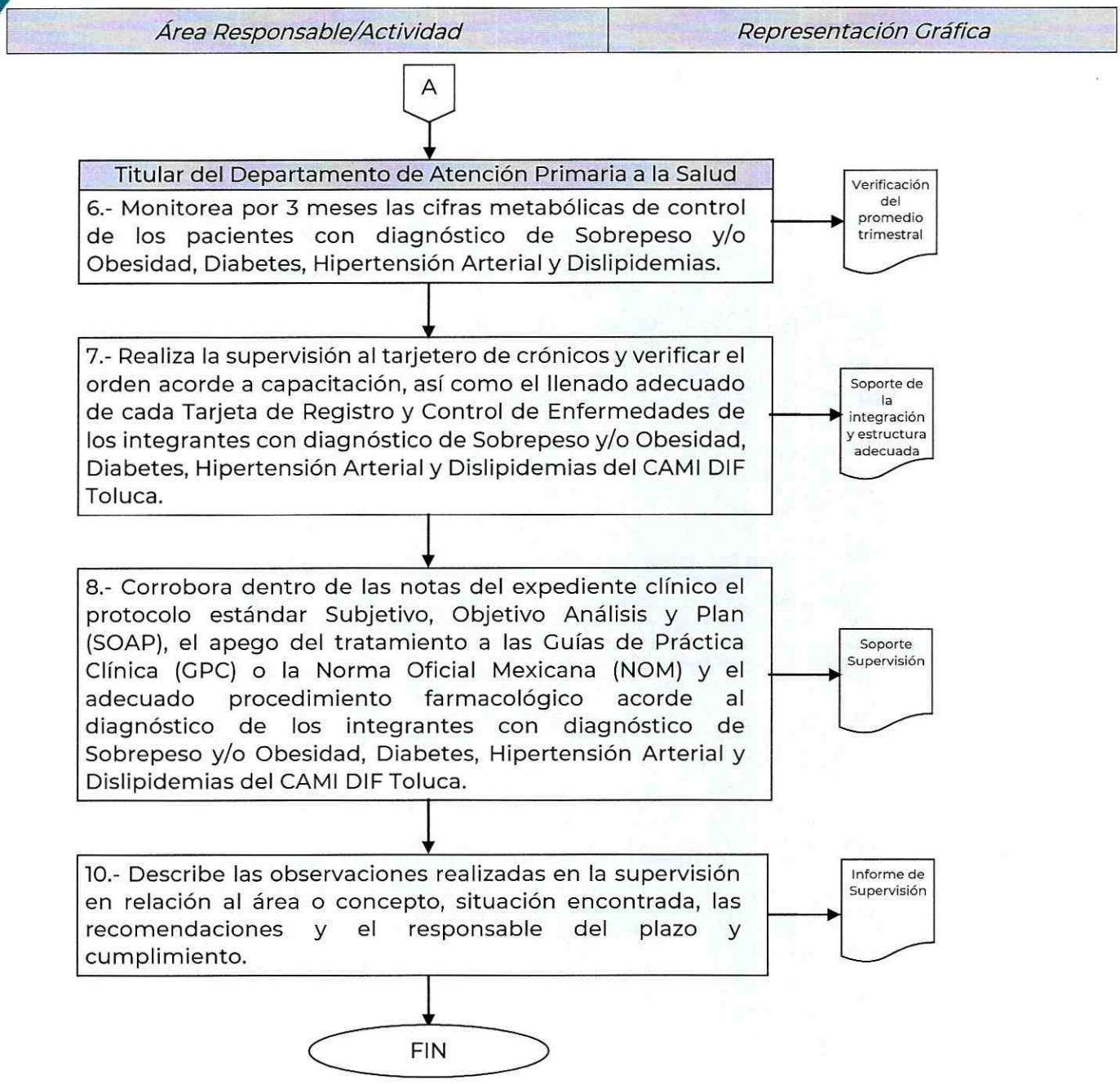


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Supervisión del Programa del Niño y Adolescente*

Objetivo:	Asegurar el funcionamiento del Programa del Niño y Adolescente que opera dentro del Departamento de Atención Primaria a la Salud, a través de la Cédula de Evaluación para Establecimientos de Primer Nivel de Atención, con la finalidad de brindar calidad en la prestación del servicio.

POLÍTICAS APLICABLES

- Se realizarán supervisiones programadas y no programadas a todo el personal que opera dentro de los Centros de Atención Integral para la Familia del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia.
- Es responsabilidad de los/las Coordinadores de los Centros de Atención Integral para la Familia y del personal operativo resguardar adecuadamente los registros correspondientes a las actividades realizadas, así como presentarlos siempre que sean requeridos durante las supervisiones.
- Los Centros de Atención Integral para la Familia y el personal operativo deberán informar del seguimiento dado a las observaciones emitidas en la supervisión.
- Los/las Coordinadores de los Centros de Atención Integral para la Familia contarán con un plazo de 8 a 15 días hábiles para solventar las observaciones derivadas de la supervisión.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

11. Supervisión del Programa del Niño y Adolescente

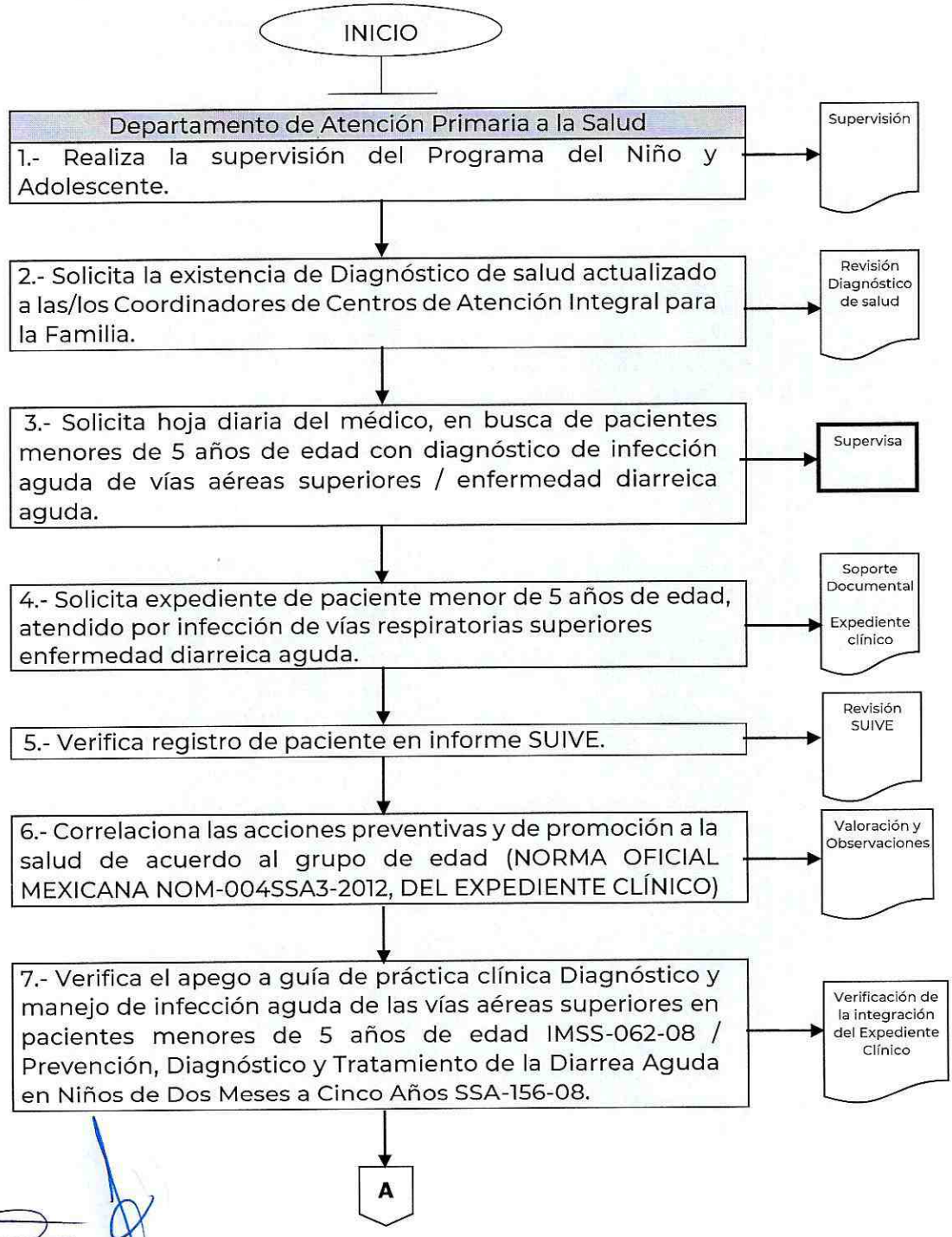
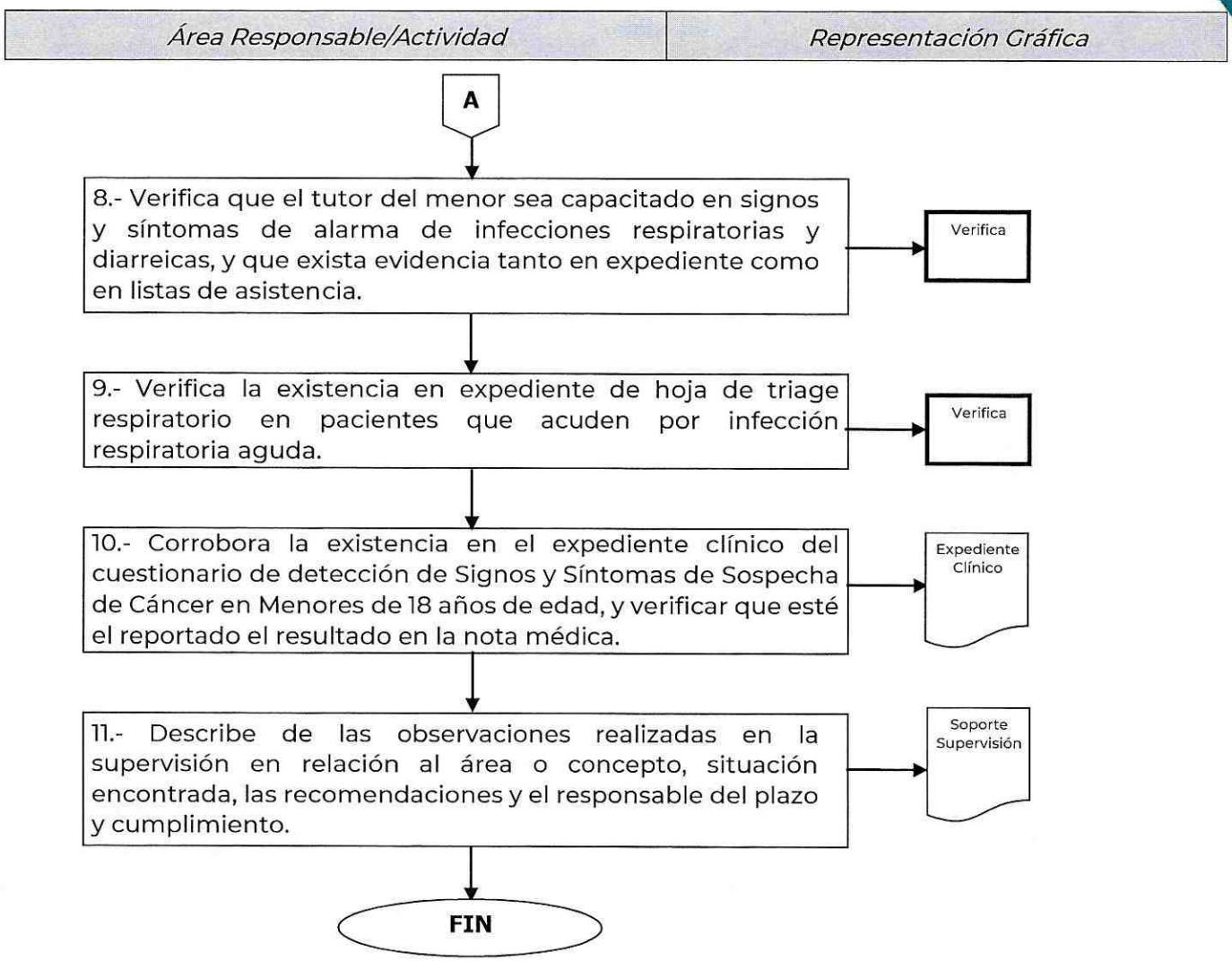


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Traslado Programado en Ambulancia*

Objetivo:	Brindar atención oportuna de calidad y a bajo costo, en el traslado programado en ambulancia a los pacientes del Municipio de Toluca y sus alrededores.

POLÍTICAS APLICABLES

- El traslado programado en ambulancia a los pacientes del municipio de Toluca y sus alrededores se realizará de acuerdo a la petición del solicitante; quien realizará un oficio de petición dirigido al Director General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

- Es responsabilidad de el/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud programar y coordinar con las autoridades competentes y el personal operativo, los traslados programados en ambulancia a los pacientes del municipio de Toluca y sus alrededores que así lo soliciten.

- Él/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud, recibirá las solicitudes de traslado, las analizará, se comunicará con el peticionario y verificará que se cumpla con los requisitos necesarios para el traslado.

- De ser favorable la respuesta al peticionario, el/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud, se pondrá en contacto con el Departamento de Desarrollo Comunitario para solicitar el estudio socioeconómico del solicitante por parte del personal de trabajo social.

- De ser favorable la respuesta al peticionario, es responsabilidad de el/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud, informar a personal operativo de la ambulancia los datos precisos del traslado.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

12. Traslado Programado en Ambulancia

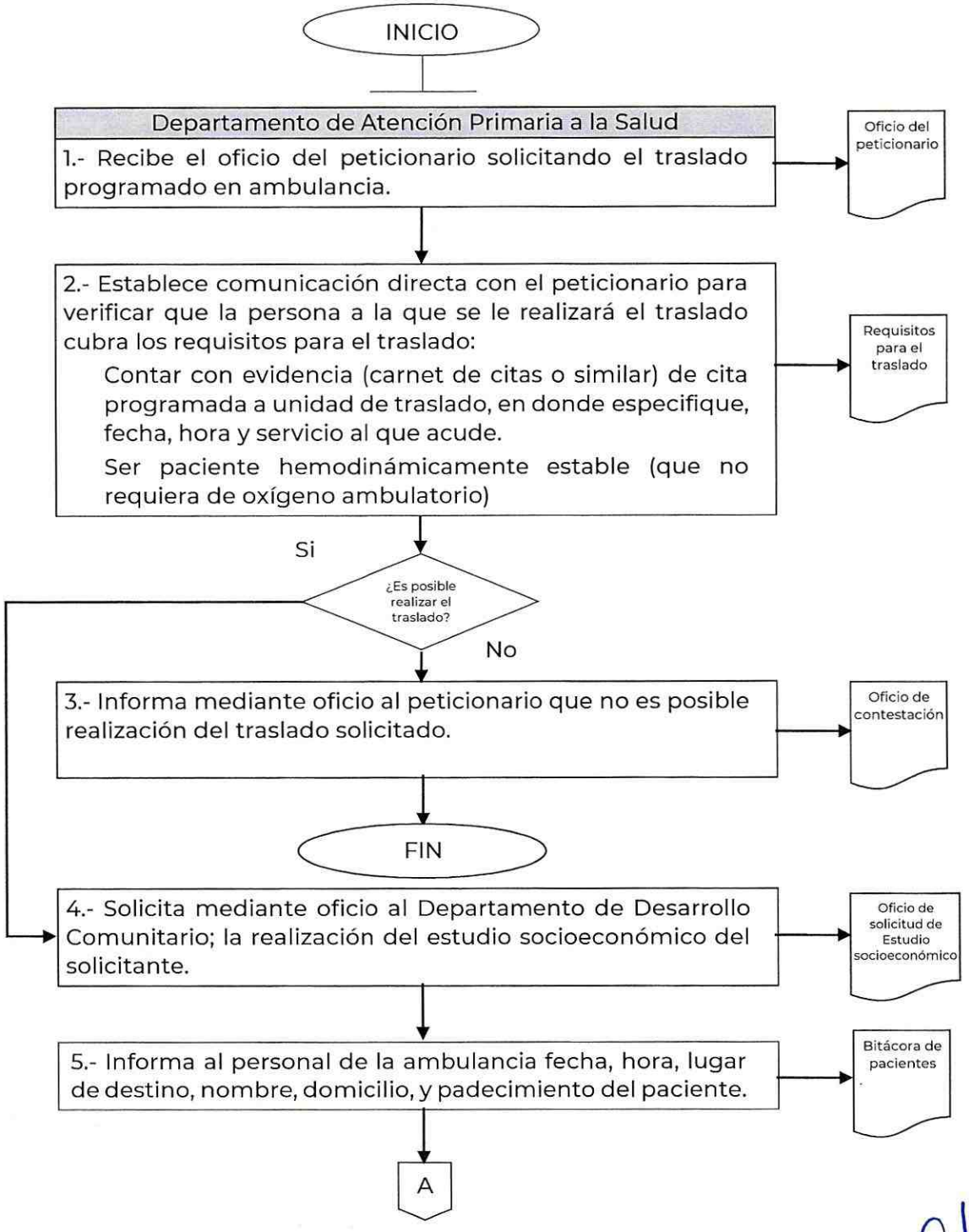
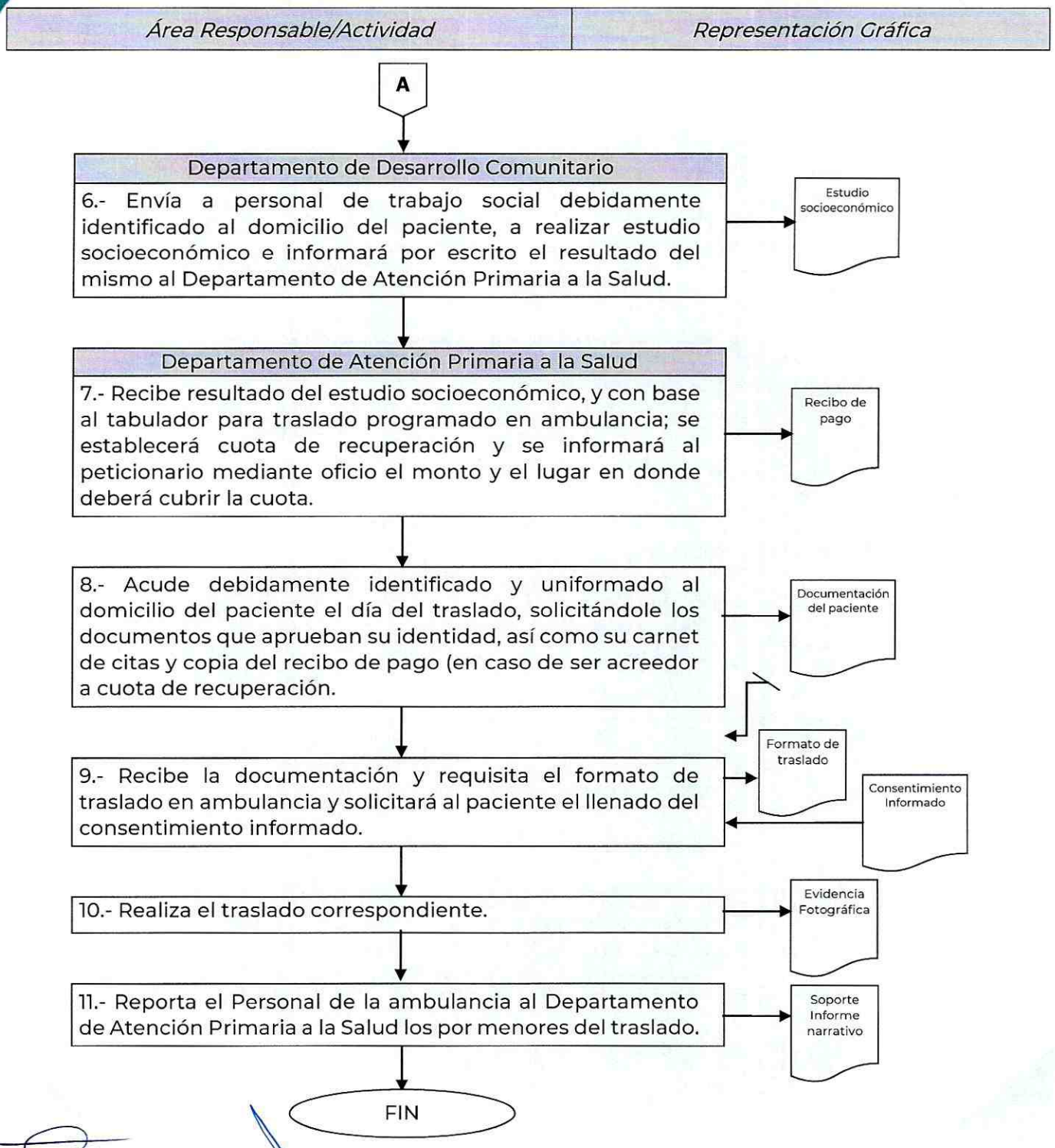


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas*

Objetivo:	Atender y dar seguimiento a las órdenes de servicio, para asegurar que sean atendidas con rapidez, calidad y eficacia.

POLÍTICAS APLICABLES

- Toda petición ciudadana deberá ser presentada vía oficio dirigido al/la Presidenta/e y/o Director/a General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, indicando lo que se requiere y su finalidad, de otro modo no podrá ser atendida.

- El/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud deberá canalizar al peticionario con el/la encargado/a del programa operativo que mejor cubra sus necesidades, por ello, es indispensable que conozcan cada una de las estrategias de los programas.

- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud evaluar la posibilidad de atender la petición, elaborar la respuesta, marcando las copias de conocimiento necesarias, a efecto de que las autoridades del SMDIF Toluca estén enteradas de la atención brindada por el Sistema, en un plazo de entre 5 a 20 días, de acuerdo a lo estipulado por la Dirección de Salud y Bienestar Familiar.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

13. Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas

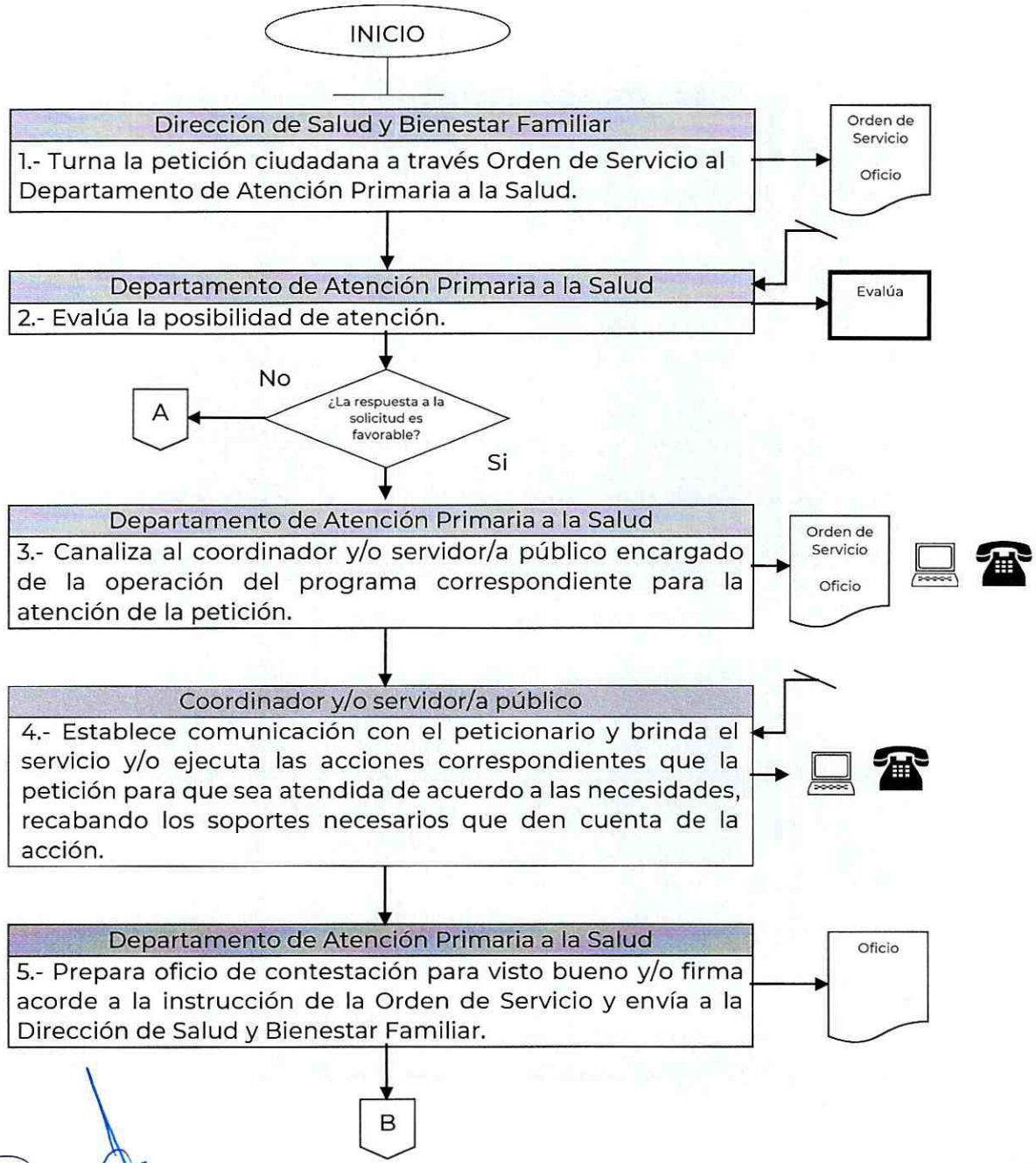
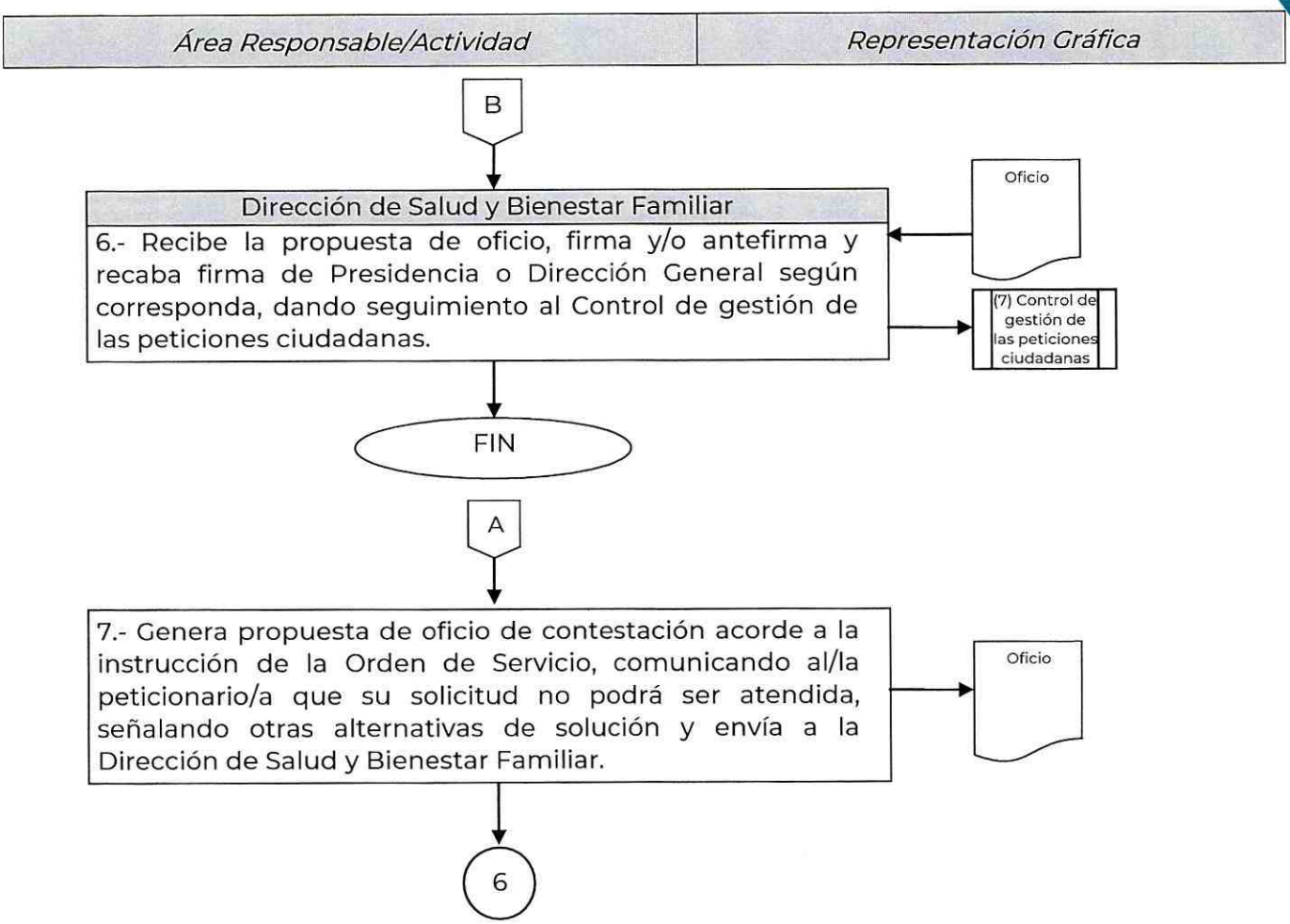


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Detección de Necesidades de Capacitación.*

Objetivo:	Otorgar capacitación continua al personal del Departamento de Atención Primaria a la Salud, a fin de brindar una atención de calidad a los usuarios y garantizar la correcta operación de los programas y el logro de los objetivos.

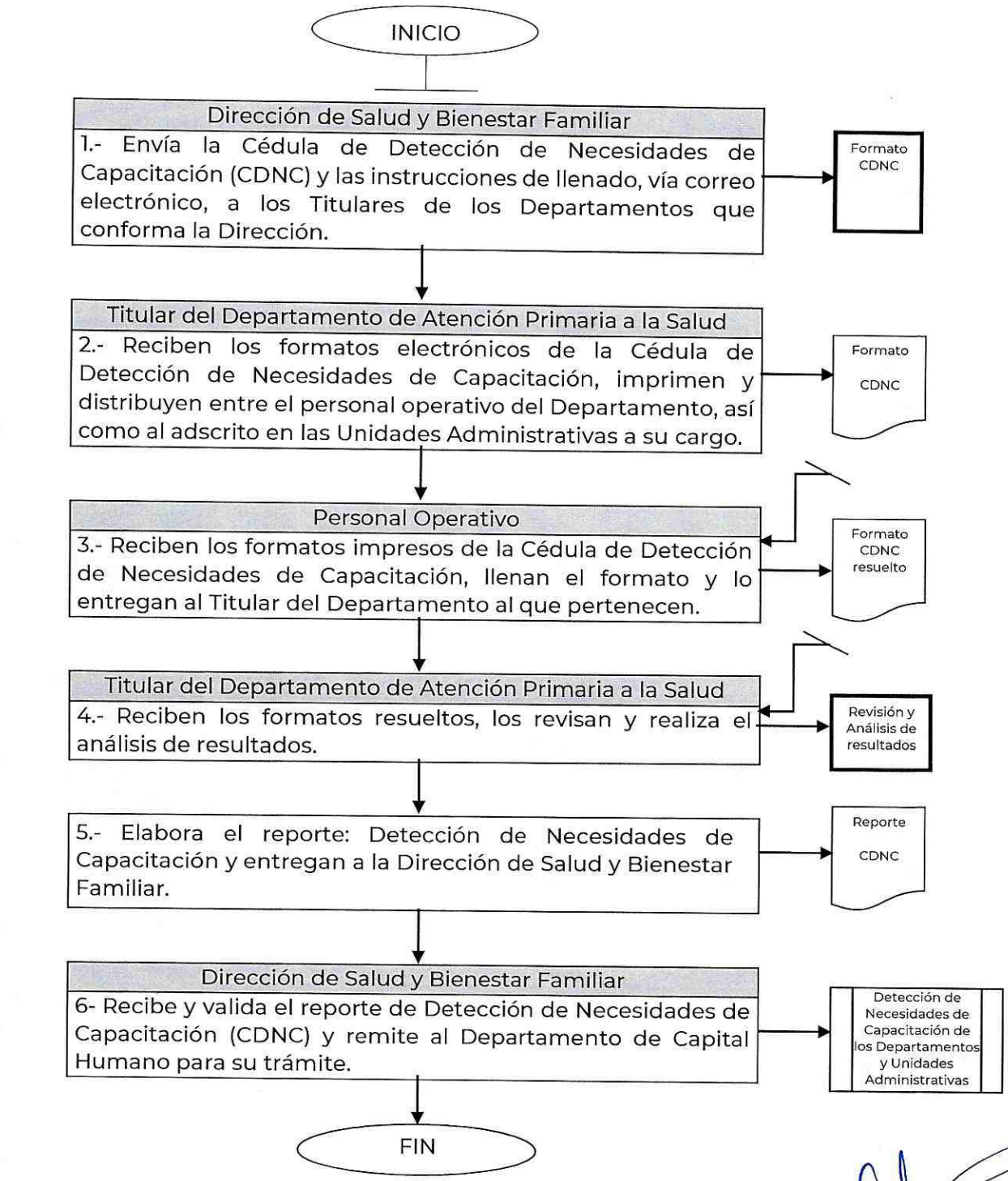
POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud detectar oportunamente las necesidades de capacitación del personal a su cargo.
- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud elaborar y entregar una propuesta del Programa anual de capacitación al/la Titular de la Dirección de Salud y Bienestar Familiar en los plazos establecidos por este.
- El personal operativo del Departamento deberá solicitar, en tiempo y forma, el curso o capacitación de su interés, si este no se encuentra incluido en el Programa anual de capacitación autorizado, se evaluará la posibilidad adicionarlo.
- La persona asignada para tomar la capacitación de manera directa deberá transmitir los conocimientos adquiridos durante el curso.
- El/la Titular del Departamento de Atención Primaria a la Salud deberá evaluar las aportaciones de las acciones de capacitación recibidas para confirmar el mejoramiento en el desempeño del trabajo de su personal.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

14. Detección de Necesidades de Capacitación



XXIII. DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN FAMILIAR

Nombre del Procedimiento:	*Administración de eventos especiales*

Objetivo:	Organizar y supervisar la implementación de eventos deportivos, culturales y recreativos que contribuyan tanto al mejoramiento de las condiciones de vida de las familias del municipio de Toluca, como su integración y que brinden herramientas para la prevención de problemas sociales como violencia intrafamiliar, adicciones, deserción escolar, problemas de género, embarazo en adolescentes y de salud mental.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del personal del Departamento de Orientación Familiar mantener informado al/la Titular sobre las demandas y necesidades del sector de la sociedad que atienden de acuerdo al programa que operan.

- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Orientación Familiar conocer cada una de las estrategias y necesidades de los programas para proponer y administrar los eventos y acciones que mejor se adecuen a las necesidades y requerimientos del sector que se atiende con las acciones específicas de cada programa.

- Si alguna instancia externa al Departamento solicita la realización de un evento, deberá hacerlo vía oficio al/la Titular del Sistema, especificando los objetivos y motivos de dicho evento.

- Todos los eventos que se realicen deberán ser validados por el/ Titular de la Dirección de Salud y Bienestar Familiar y autorizados por /la Presidente/a del Sistema o al Director/a General del Sistema.

- Siempre que se realice un evento, los/as encargados/as del programa deberán llenar los formatos de "Carpeta del Evento" y "Registro de Asistentes del Evento"

- En caso de llevarse a cabo alguna jornada, evento deportivo, cultural o curso de verano el/la encargado/a del programa deberá ponerse en contacto con la institución correspondiente para llevar a cabo el evento conforme a los lineamientos establecidos por la misma.

- El/la Titular del Departamento de Orientación Familiar deberá auditar el contenido de los formatos "Carpeta del Evento" y "Registro de Asistentes del Evento" elaborados en cada evento antes de su reporte para verificar la veracidad de la información.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

1. Administración de eventos especiales

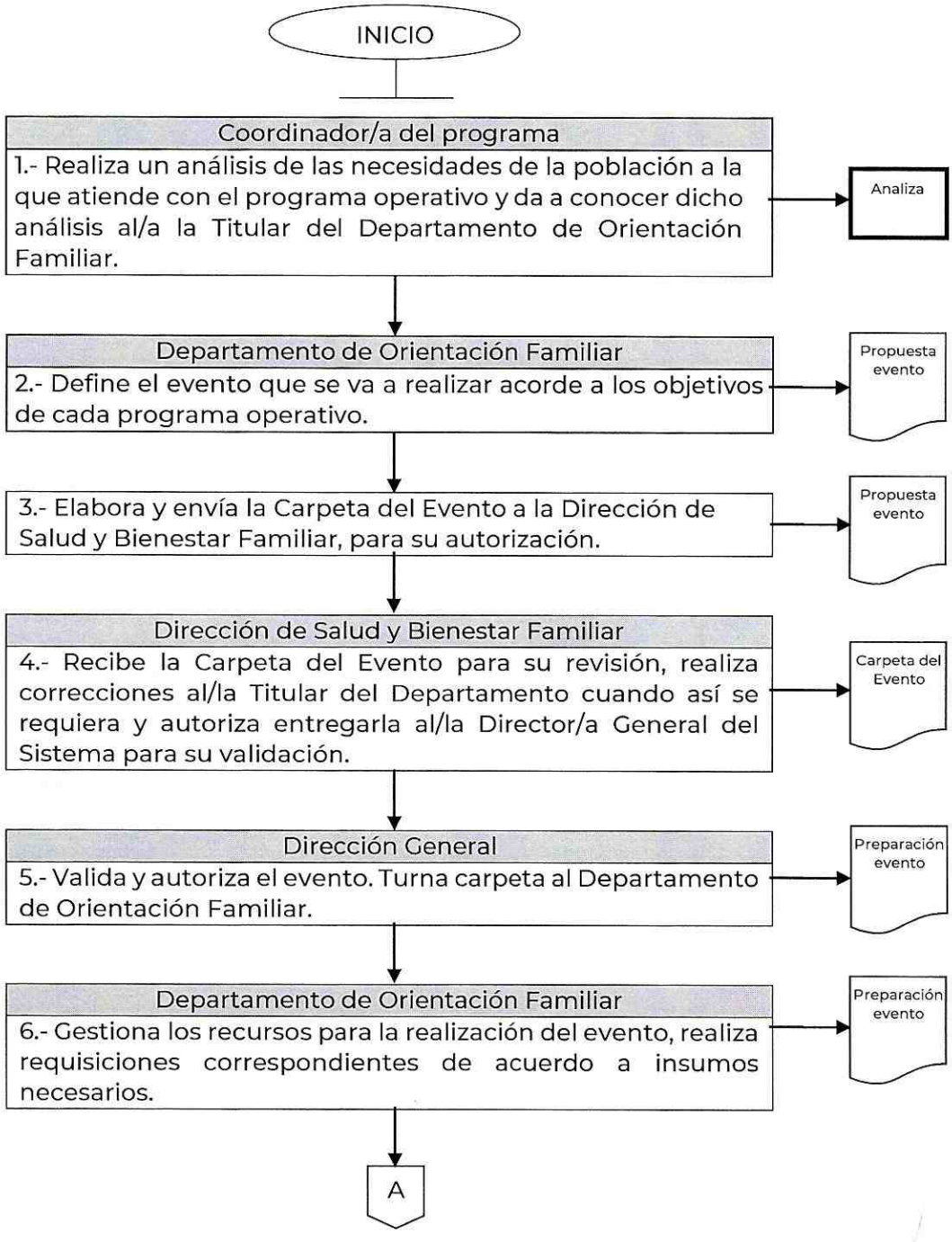
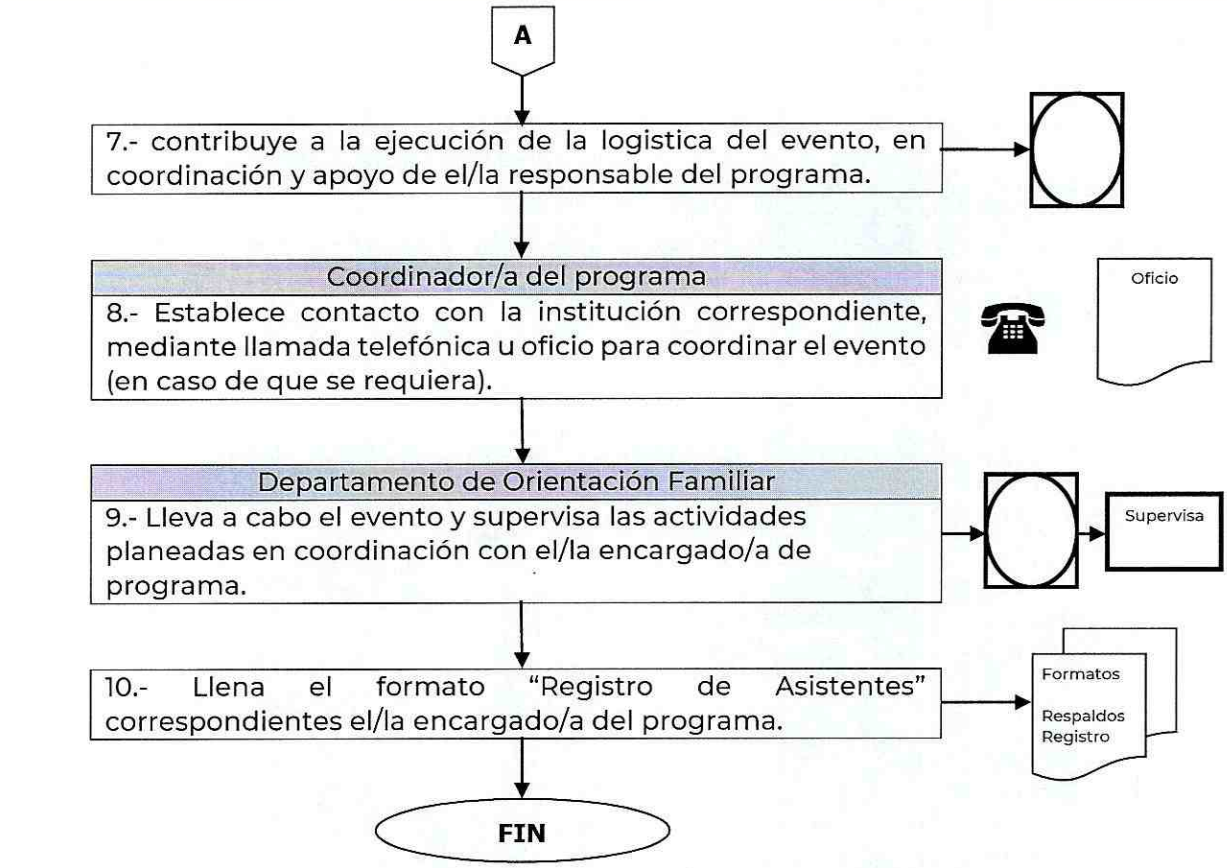


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*



Nombre del Procedimiento:	*Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas*

Objetivo:	Atender y dar seguimiento a las peticiones ciudadanas, para asegurar que sean atendidos con rapidez y calidad y eficacia.

POLÍTICAS APLICABLES

- Toda petición ciudadana deberá ser presentada vía oficio dirigido al/la Presidente/a del Sistema o al Director/a General, indicando lo que se requiere y su finalidad, de otro modo no podrá ser atendida.

- El/la Titular del Departamento de Orientación Familiar y el/la encargado/a de programa deberán canalizar al/la peticionario/a al programa operativo que mejor cubra sus necesidades, por ello, es indispensable que conozcan cada una de las estrategias de los programas.

- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Orientación Familiar evaluar la posibilidad de atender la petición, elaborar la respuesta, marcando las copias de conocimiento necesarias, a efecto de que las autoridades del SMDIF Toluca estén enteradas de la atención brindada por el Sistema, en un plazo de entre cinco a veinte días, de acuerdo a lo estipulado por la Dirección de Salud y Bienestar Familiar.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

2. Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas

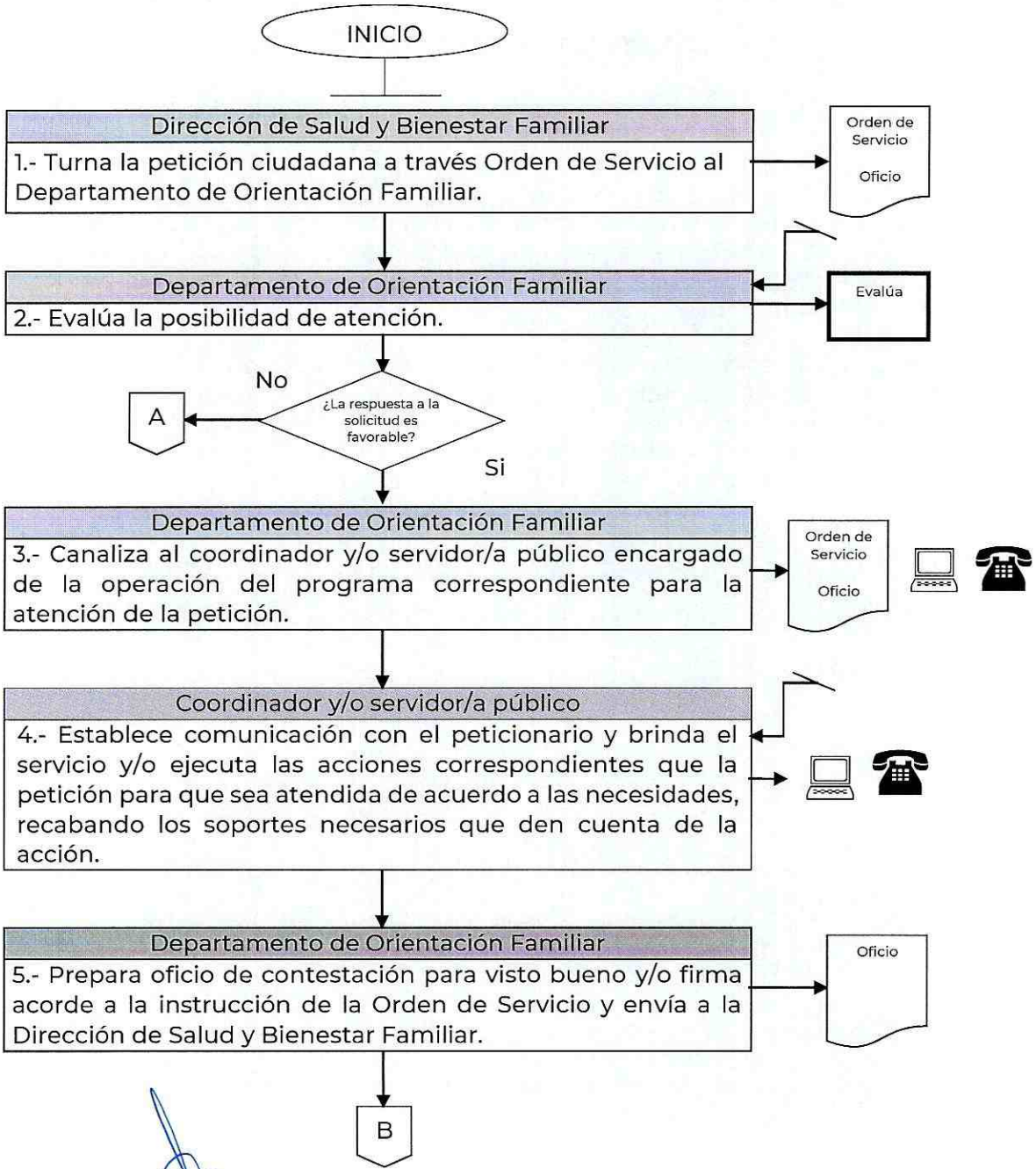
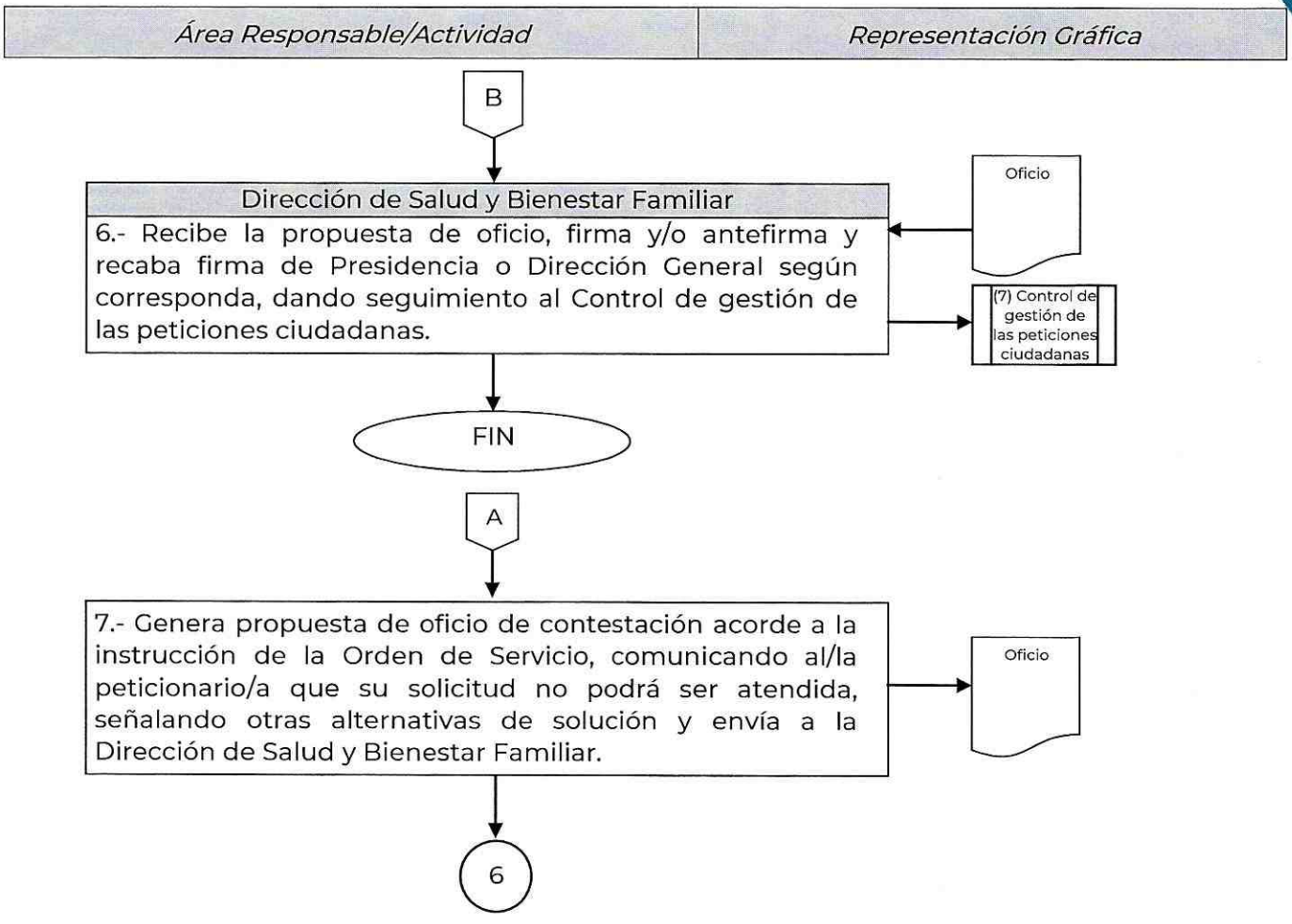


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Supervisión de unidades operativas*

Objetivo:	Garantizar el buen funcionamiento de los programas que opera el Departamento de Orientación Familiar, a través de la realización de supervisiones a las unidades operativas, con la finalidad de atender de manera oportuna cualquier inconveniente que pudiera presentarse en la prestación del servicio.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Orientación Familiar detectar y atender oportunamente cualquier problemática que se presente en la operatividad de los programas correspondientes a su Departamento.

- El Departamento de Orientación Familiar realizará supervisiones programadas y no programadas al personal adscrito al Departamento, responsable de la operación de sus programas y que se encuentren en las unidades administrativas y operativas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca bajo su encargo.

- Es responsabilidad de los/las titulares de las unidades y del personal operativo resguardar adecuadamente los registros correspondientes a las actividades realizadas, así como presentarlos siempre que sean requeridos durante las supervisiones.

- Las unidades y el personal operativo deberán informar del seguimiento dado a las observaciones emitidas en la supervisión, a través de los formatos establecidos por el/la Titular del Departamento de Orientación Familiar.

- El personal operativo contará con un plazo de 8 a 15 días hábiles para realizar la solventación de las observaciones derivadas de la supervisión que realiza el/la Titular del Departamento de Orientación Familiar.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

3. Supervisión de unidades operativas

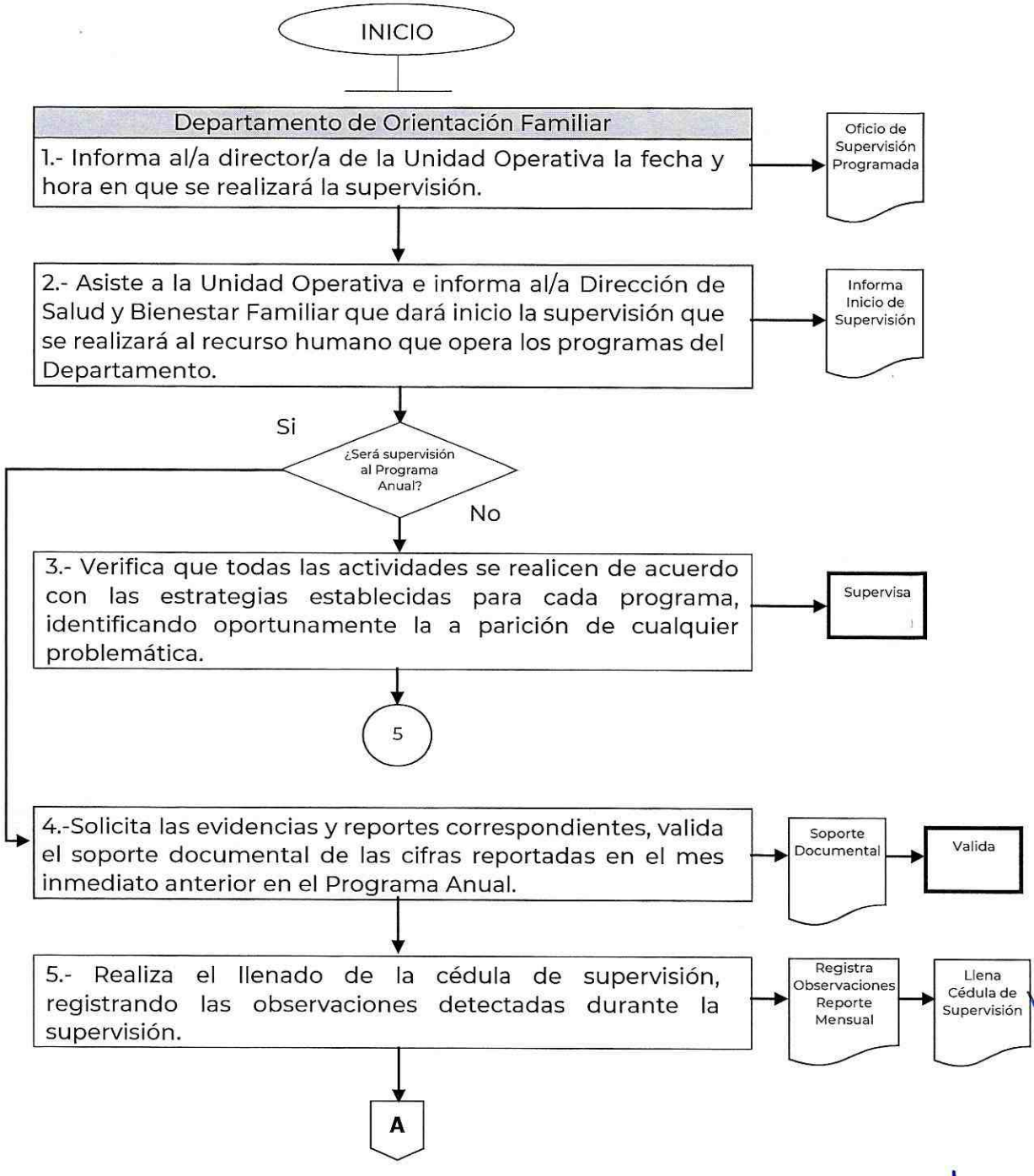
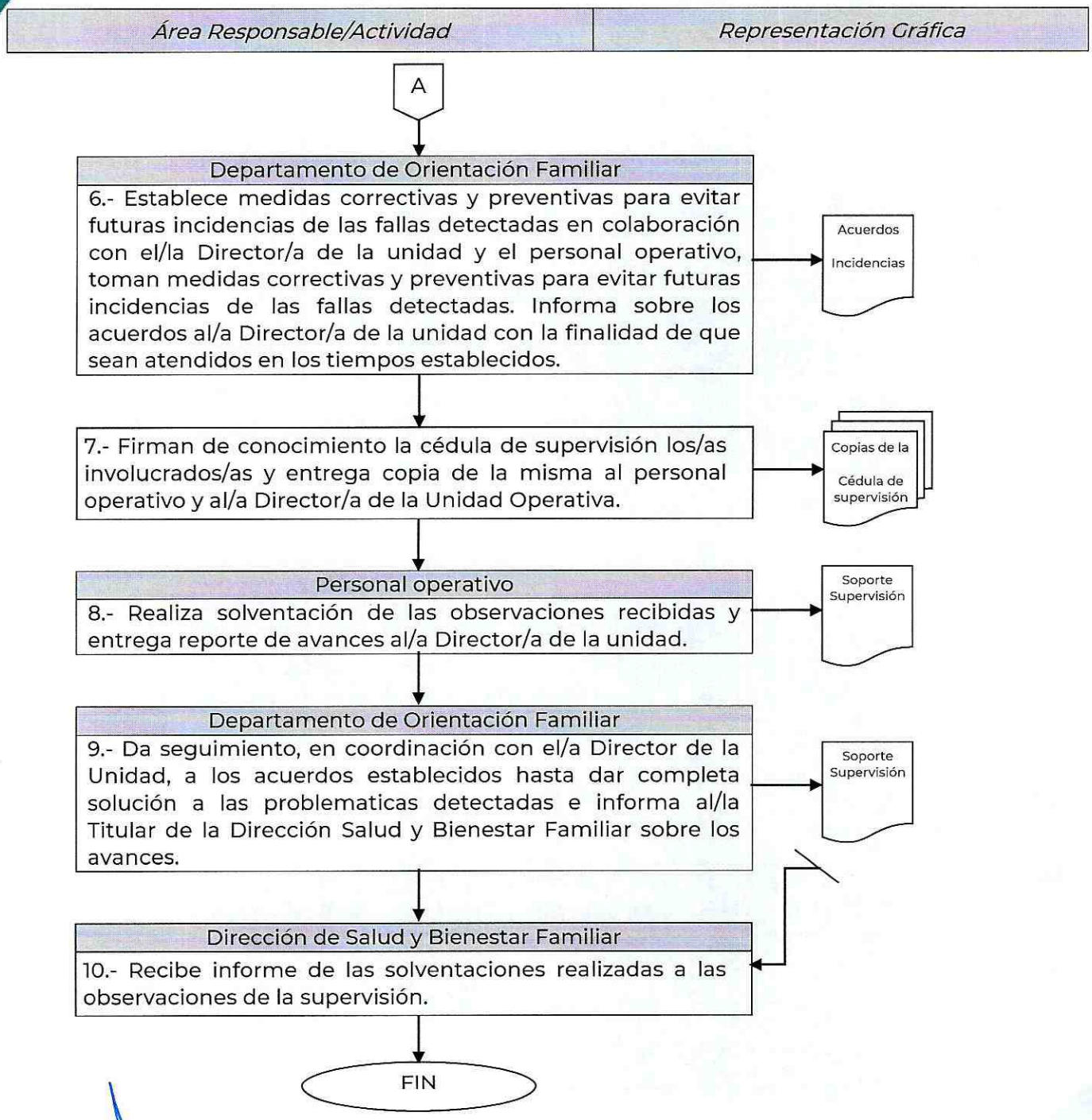


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Detección de Necesidades de Capacitación.*

Objetivo:	Otorgar capacitación continua al personal del Departamento de Orientación Familiar, a fin de brindar una atención de calidad a los usuarios y garantizar la correcta operación de los programas y el logro de los objetivos.

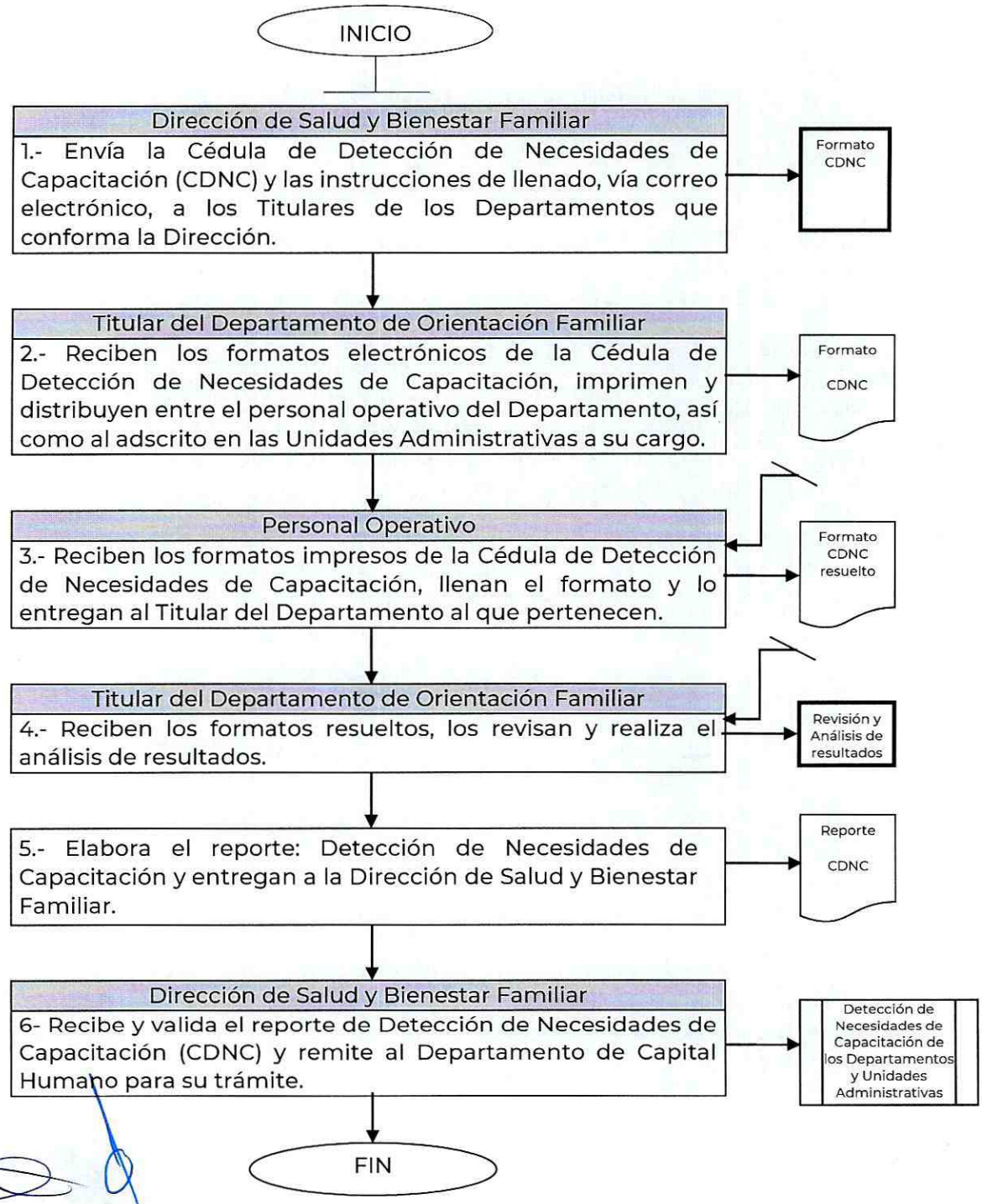
POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Orientación Familiar detectar oportunamente las necesidades de capacitación del personal a su cargo.
- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Orientación Familiar elaborar y entregar una propuesta del Programa anual de capacitación al/la Titular de la Dirección de Salud y Bienestar Familiar en los plazos establecidos por este.
- El personal operativo del Departamento deberá solicitar, en tiempo y forma, el curso o capacitación de su interés, si este no se encuentra incluido en el Programa anual de capacitación autorizado, se evaluará la posibilidad adicionarlo.
- La persona asignada para tomar la capacitación de manera directa deberá transmitir los conocimientos adquiridos durante el curso.
- El/la Titular del Departamento de Orientación Familiar deberá evaluar las aportaciones de las acciones de capacitación recibidas para confirmar el mejoramiento en el desempeño del trabajo de su personal.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

4. Detección de Necesidades de Capacitación



XXIV. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS NUTRICIONALES

Nombre del Procedimiento:	*Distribución de Desayuno Escolar Frío (DEF)*

Objetivo:	Disminuir la inseguridad alimentaria de las niñas y niños que presenten malnutrición o en riesgo de padecerla que asistan a planteles públicos de educación básica, que se ubiquen prioritariamente en localidades de alta y muy alta marginación del municipio de Toluca; mediante la entrega de Desayunos Escolares Fríos, diseñados con base en Criterios de Calidad Nutricia, acompañados de acciones de orientación y educación alimentaria, así como aseguramiento de la calidad, para favorecer un estado de nutrición adecuado.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Servicios Nutricionales detectar y atender oportunamente cualquier problemática que se presente en la operatividad de los programas correspondientes.
- Exclusivamente se beneficiará a los/las menores de todos los planteles públicos de educación básica del turno matutino y vespertino del municipio de Toluca, siempre que se encuentren inscritos en el padrón de beneficiarios del Programa de Desarrollo Social EDOMÉX: Nutrición escolar y que presenten algún grado de malnutrición o en riesgo de padecerla.
- Las escuelas que tengan intención de ser incluidas en el padrón de beneficiarios, deberán enviar oficio de petición dirigido al/a Presidente/a o Director/a General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca y cubrir los requisitos de vulnerabilidad.
- Las escuelas y menores beneficiados, deberán apegarse a los lineamientos establecidos en la normatividad vigente del programa, cualquier anomalía o inconsistencia al respecto, puede derivar en la suspensión temporal o definitiva del mismo.
- Es responsabilidad del auxiliar administrativo/a designado como Coordinador/a del programa elaborar una programación mensual por rutas para la distribución de los desayunos.
- Es responsabilidad del Órgano Interno de Control, en coordinación con los planteles escolares beneficiados con el programa, la creación del Comité Ciudadano de Control y Vigilancia (COCICOVI).
- Los reportes de la distribución de desayunos y raciones vespertinas se deberán entregar al Departamento de Finanzas.

- Es obligación del/la auxiliar administrativo/a elaborar un recibo de reparto y entregarlo a los operadores en cada entrega con dos copias, las cuales se distribuirán de la siguiente forma: el original se entrega a la escuela beneficiada, otra al Departamento de Servicios Nutricionales para su archivo en el expediente escolar, y la última al almacén del mismo Departamento.

- Es responsabilidad de todas las personas que participan en el proceso de distribución de desayunos, observar el correcto uso de las formas valoradas (llenado, resguardo, archivo de recibos de reparto, etc.).

- El tiempo de respuesta de solicitud para la incorporación al Programa, una vez que la escuela envié su oficio de petición al/a Presidente/a o Director/a General del Sistema Municipal DIF Toluca, se turne al Departamento de Servicios Nutricionales y finalmente se realice la focalización por parte de la coordinadora de nutrición para su diagnóstico, será aproximadamente de un mes.

- La coordinadora de nutrición del Departamento de Servicios Nutricionales, acudirá a la institución educativa para la realización de la focalización e inscripción al Programa en plataforma, el trámite referido, tendrá una duración aproximada de una hora.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

1. Distribución de desayunos escolares y raciones vespertinas

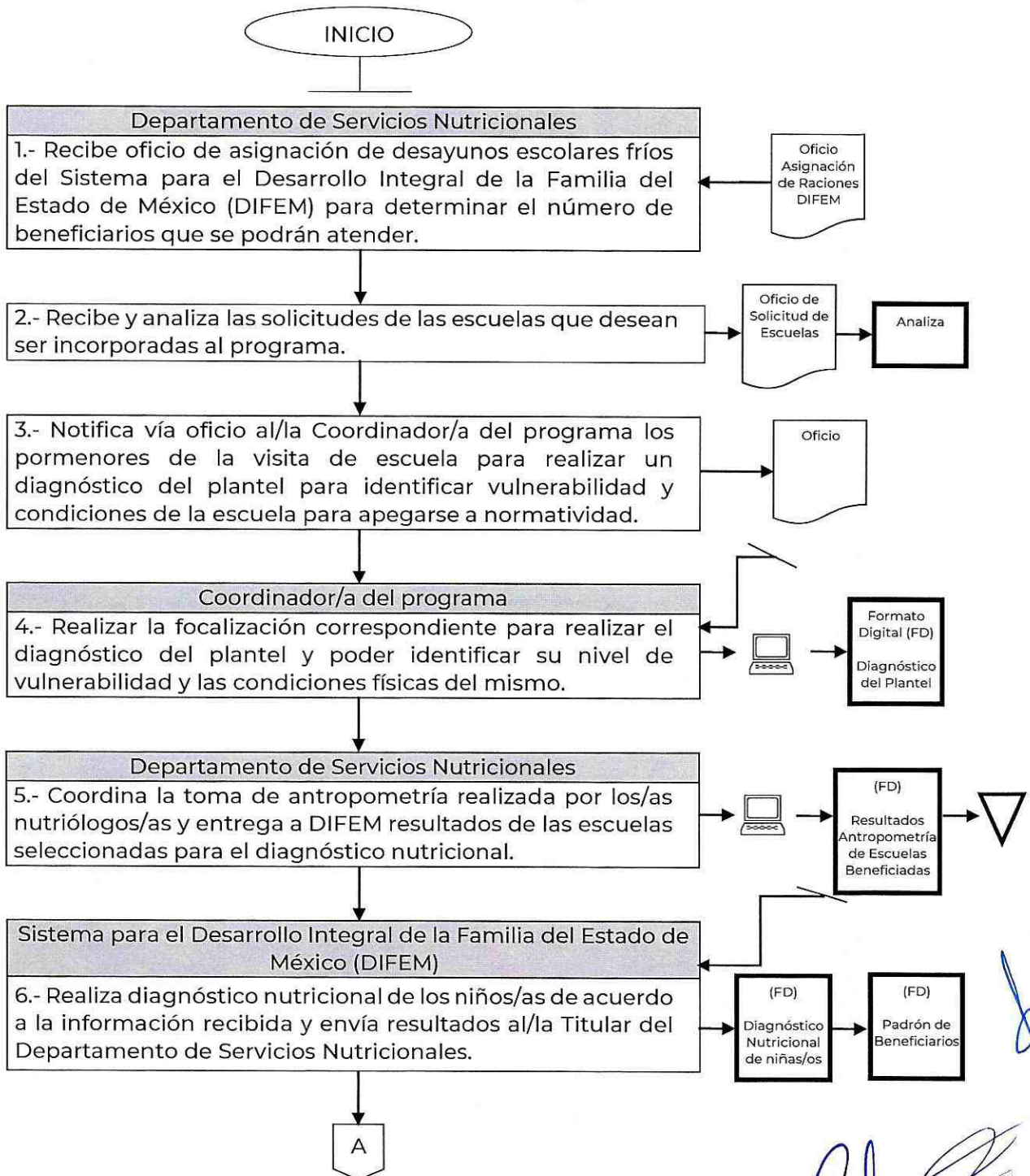


Diagrama de Flujo

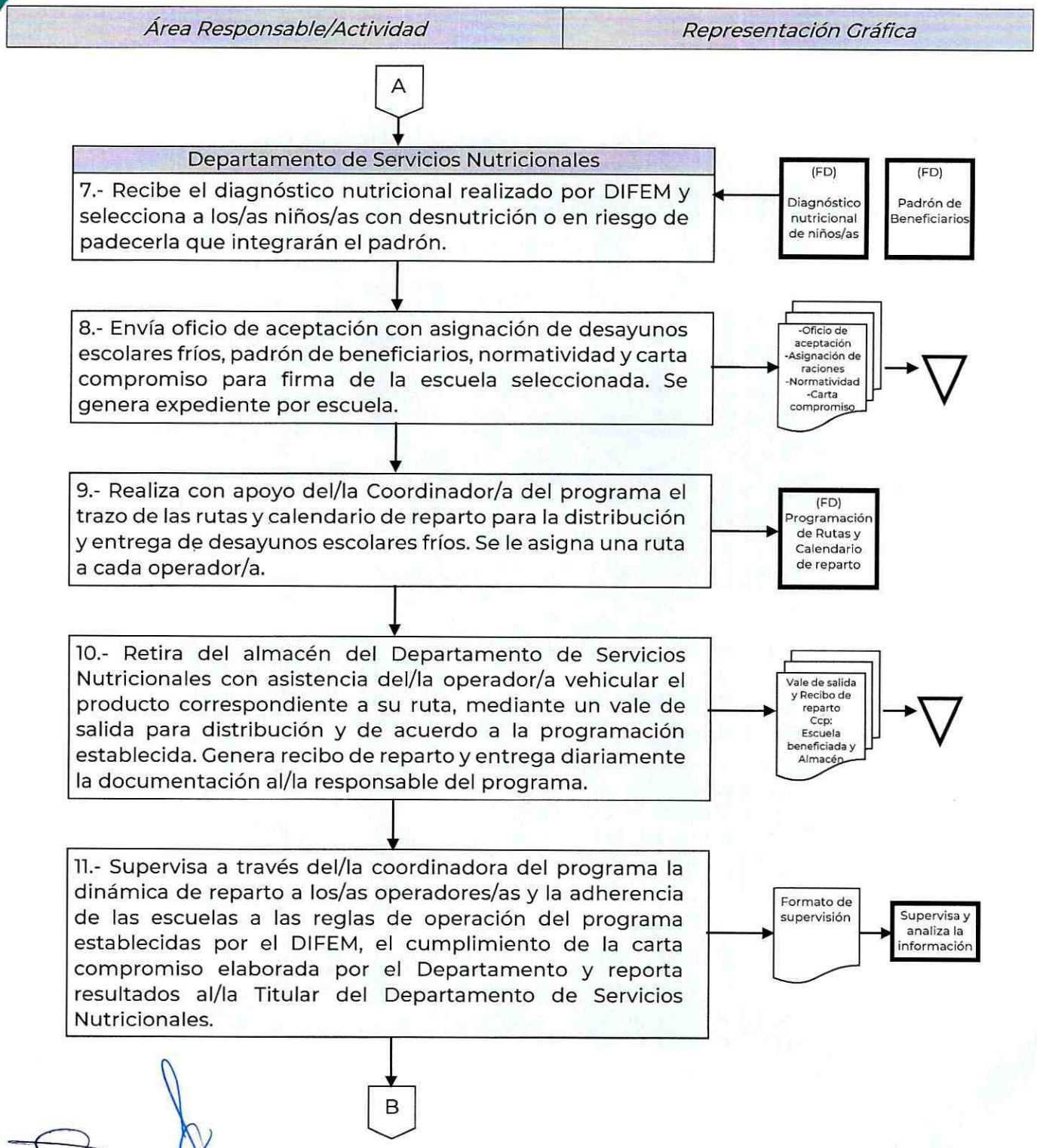


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

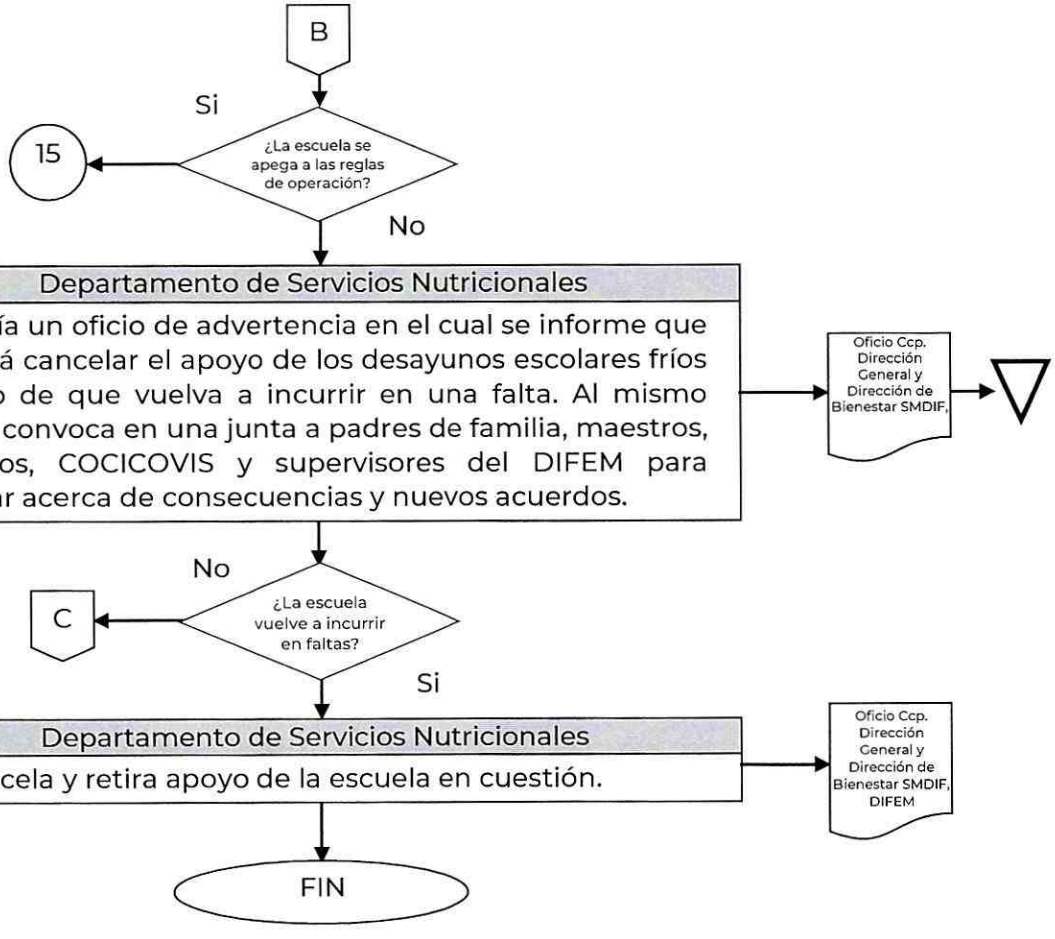
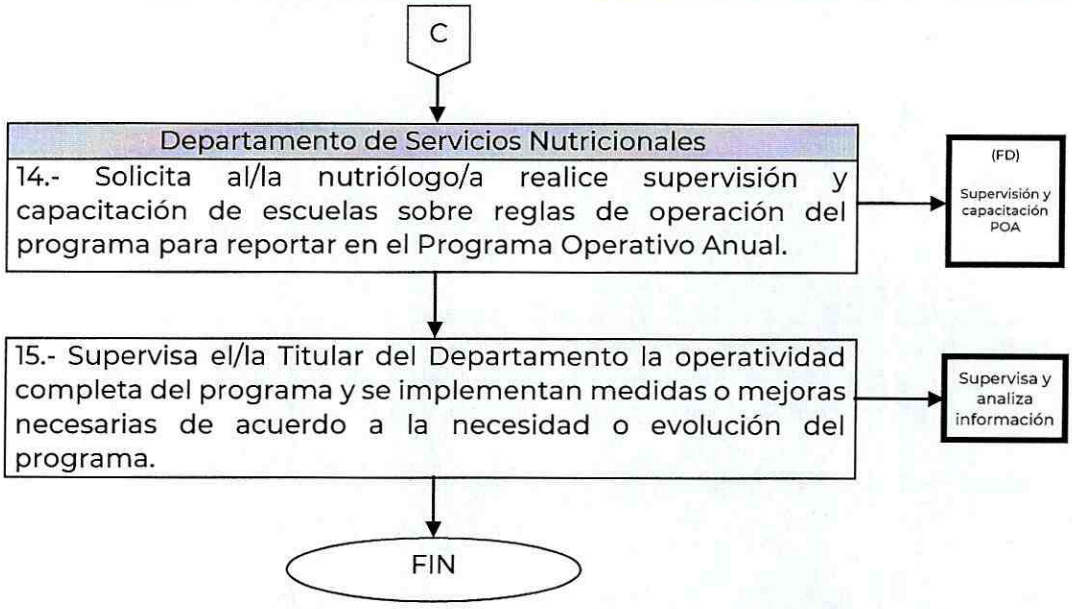


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*



Nombre del Procedimiento:	*Desayunadores Escolares Comunitarios (DEC)*

Objetivo:	Otorgar un Desayuno Escolar Caliente, diario, variado y pertinente a las niñas, niños y adolescentes que presenten malnutrición y que son atendidos por el programa en planteles públicos de educación básica, que se ubiquen prioritariamente en localidades de alta y muy alta marginación del municipio de Toluca, así como aseguramiento de la calidad, para favorecer un estado de nutrición adecuado.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Servicios Nutricionales detectar y atender oportunamente cualquier problemática que se presente en la operatividad de los programas correspondientes.
- Serán beneficiados los/las menores de todos los planteles públicos de educación básica del turno matutino y vespertino del municipio de Toluca, que se encuentren inscritos en el padrón de beneficiarios del Programa de Desarrollo Social EDOMÉX: Nutrición Escolar y que presenten algún grado de malnutrición o en riesgo de padecerla.
- Es responsabilidad de los planteles escolares beneficiados contar con un espacio adecuado para la instalación de la cocina y el desayunador, así como comprometer la participación de los padres de familia.
- Todos los desayunadores deberán contar con un Comité de Padres Familia específico para el programa Desayunadores Escolares Calientes.
- El costo del Desayuno Escolar Caliente será establecido por el Comité de Padres de Familia con base en la normatividad vigente.
- Es responsabilidad del centro escolar beneficiado apegarse a los lineamientos vigentes del programa; o de lo contrario, se podrá suspender el beneficio de manera temporal o definitiva.
- Es responsabilidad del/las Nutriólogos/as adscritas al Departamento de Servicios Nutricionales supervisar mensualmente el desayunador escolar para garantizar su apego a los lineamientos vigentes y reportar los resultados de estas al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México (DIFEM).
- Es responsabilidad de los centros escolares beneficiados emplear los menús proporcionados por DIFEM.
- El tiempo de respuesta de solicitud a la incorporación al Programa será aproximadamente de un mes una vez que la escuela lo solicite.

- La duración de la focalización e inscripción al Programa en plataforma será aproximadamente de una hora.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

2. Desayunadores Escolares Comunitarios (DEC)

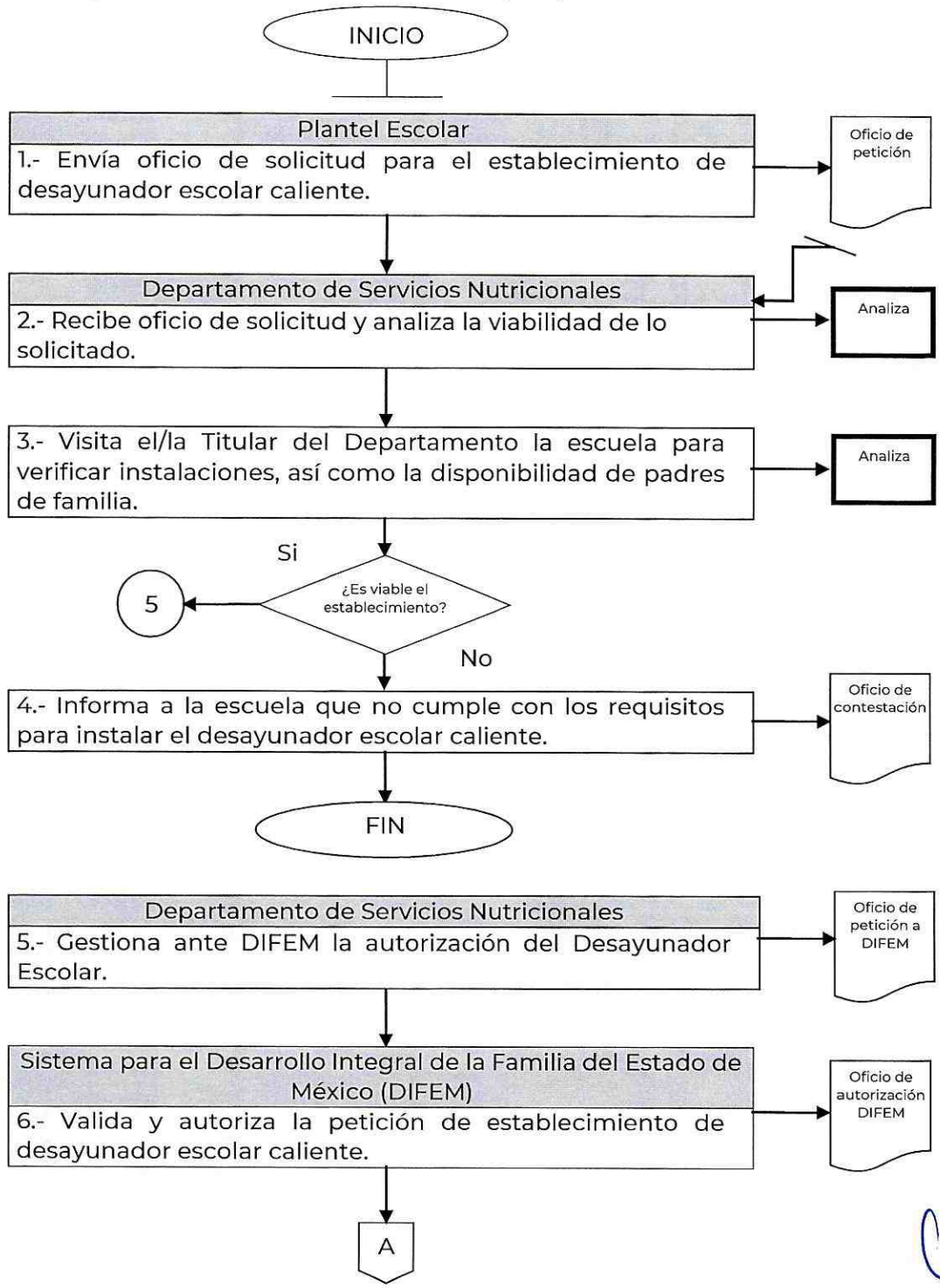
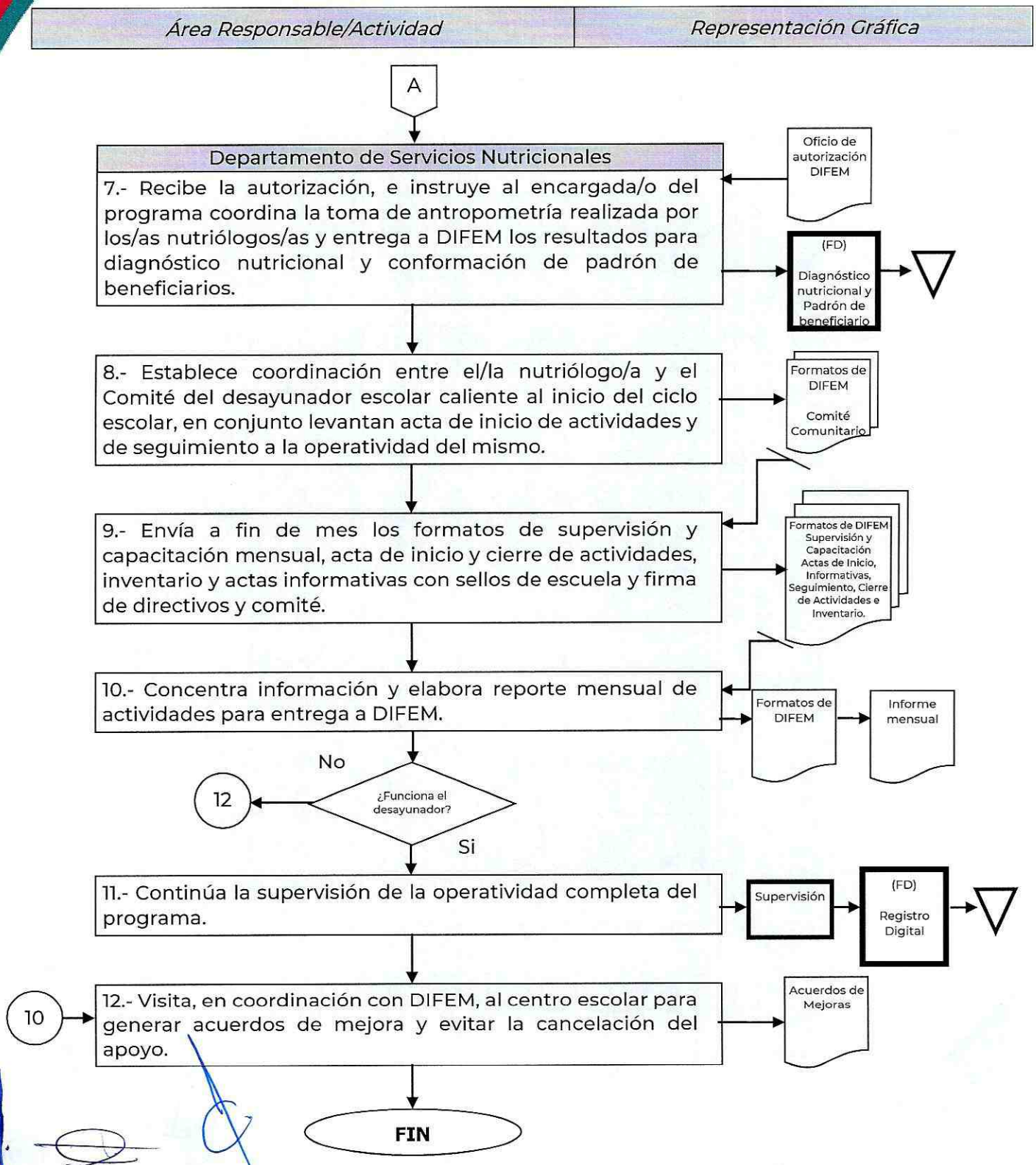


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Consulta Nutricional*

Objetivo:	Promover la salud, reducir el riesgo de desarrollar patologías relacionadas con la alimentación y controlar enfermedades crónicas degenerativas para contribuir a mejorar su estado de salud, mediante la consulta de Nutrición y actividades que orienten y fomenten el consumo de una alimentación nutritiva y balanceada en las distintas comunidades del Municipio de Toluca, fortaleciendo la seguridad alimentaria.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Servicios Nutricionales detectar y atender oportunamente cualquier problemática que se presente en la operatividad de la consulta nutricional, platicas/talleres nutricionales correspondientes.

- Se beneficiará a la población del Municipio de Toluca que asistan a los 11 Centro de Atención Integral para la Familia de Toluca.

- La población que requiera la atención como consulta nutricional, plática o taller nutricional deberá asistir a cualquier Centro de Atención Integral para la Familia de Toluca más cercano a su comunidad, llevar documentación solicitada y cubrir los requisitos de vulnerabilidad.

- Es responsabilidad de los/las Nutriólogos/as adscritos/as a cada Centro de Atención Integral para la Familia de Toluca elaborar una programación mensual para realizar platicas/talleres nutricionales, así como agendar las consultas nutricionales y así brindar una atención de calidad a la población del Municipio de Toluca.

- Es responsabilidad del Titular del Departamento de Servicios Nutricionales y/o Coordinador/a de Nutrición supervisar expedientes clínicos de los pacientes.

- El Titular del Departamento de Servicios Nutricionales supervisará en conjunto con el/la Coordinador/a de Nutrición, la atención nutricional otorgada en los Centro de Atención Integral para la Familia de Toluca con la finalidad de generar acuerdos de mejora para brindar una atención de calidad.

- Es responsabilidad de los/las Nutriólogos/as adscritos/as al Departamento de Servicios Nutricionales mantener una conducta ética y de trato profesional con los pacientes y el personal multidisciplinario para brindar una atención de calidad a la población que asista a cualquier Centro de Atención Integral para la Familia de Toluca.

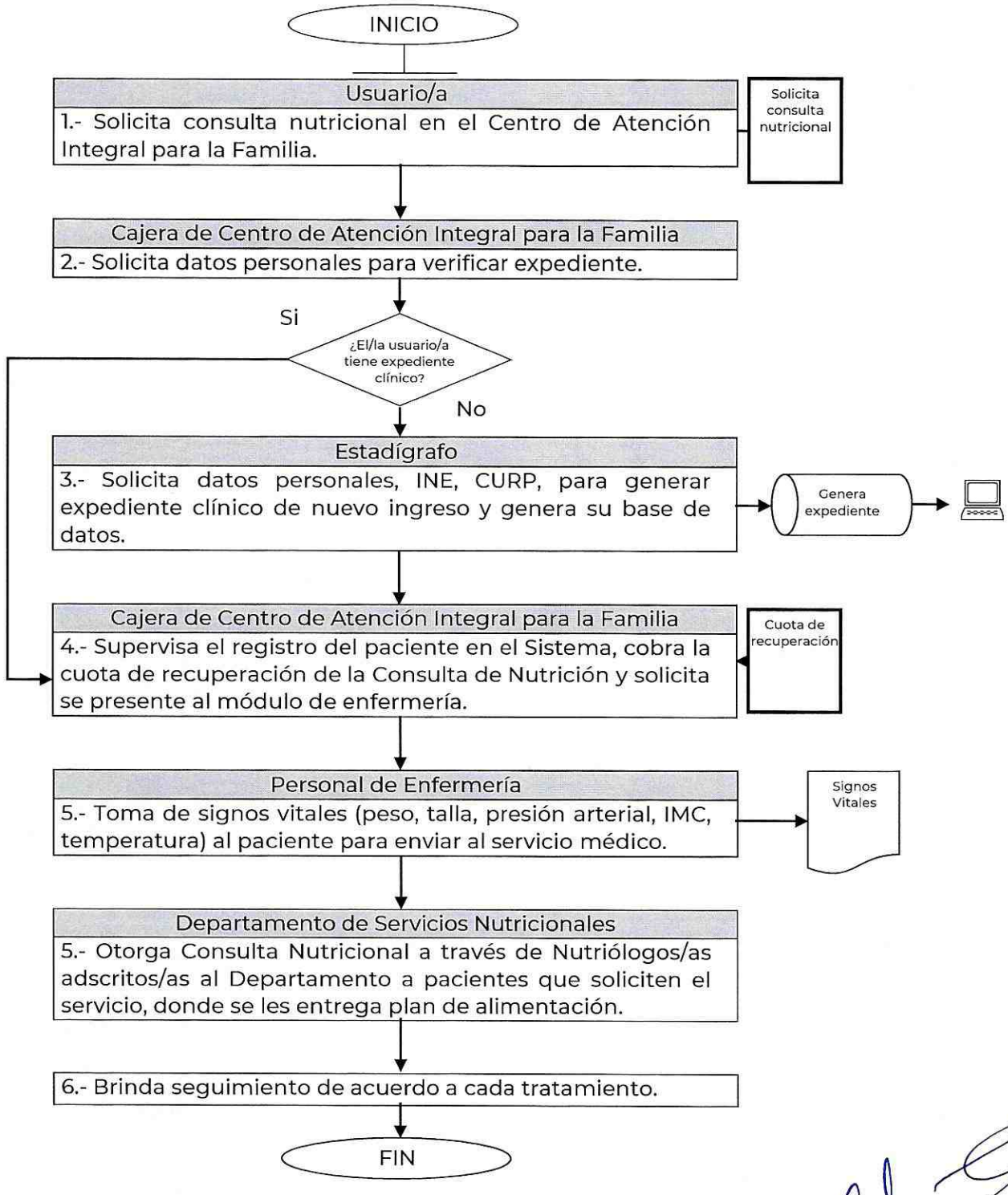
- El servicio de consulta nutricional tendrá un costo de recuperación autorizado por la Junta de Gobierno del SMDIF Toluca, a excepción de pacientes con enfermedades crónicas degenerativas, embarazadas y adultos mayores la atención es gratuita.

- El tiempo de atención de cada servicio de consulta nutricional será de 30 minutos aproximadamente.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

3. Consulta Nutricional



Nombre del Procedimiento:	*Control de almacén de servicios nutricionales*

Objetivo:	Garantizar el adecuado control y resguardo de los productos de los programas del Departamento de Servicios Nutricionales.

POLÍTICAS APLICABLES

- El espacio destinado para el almacenamiento de los productos deberá dividirse en áreas específicas para almacenar cada producto, no pudiéndose destinar para otro uso diferente a los programas del Departamento.
- Es responsabilidad del/la encargado/a de almacén mantener los espacios limpios, secos, ordenados y lo más frescos posibles, además de mantener correcta la ventilación e iluminación; mantener cerrado con llave y no almacenar granos, semillas, forrajes o cualquier otro producto que ponga en riesgo la integridad de los alimentos que se distribuyen.
- Es responsabilidad del/la encargado/a de almacén realizar inventarios de acuerdo con los tiempos establecidos en los lineamientos operativos de los programas.
- Es responsabilidad del/la encargado/a de almacén generar un reporte mensual, que incluya los movimientos del almacén considerando la remesa, salidas y entradas de producto, así como la escuela a la que se entrega.
- Las entradas y salidas de almacén se realizarán en un horario de 8:00 a 15:00 horas.
- Es responsabilidad del/la encargado/a de almacén del Departamento de Servicios Nutricionales, solicitar de manera semestral la fumigación del almacén del Departamento.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

4. Control de almacén de servicios nutricionales

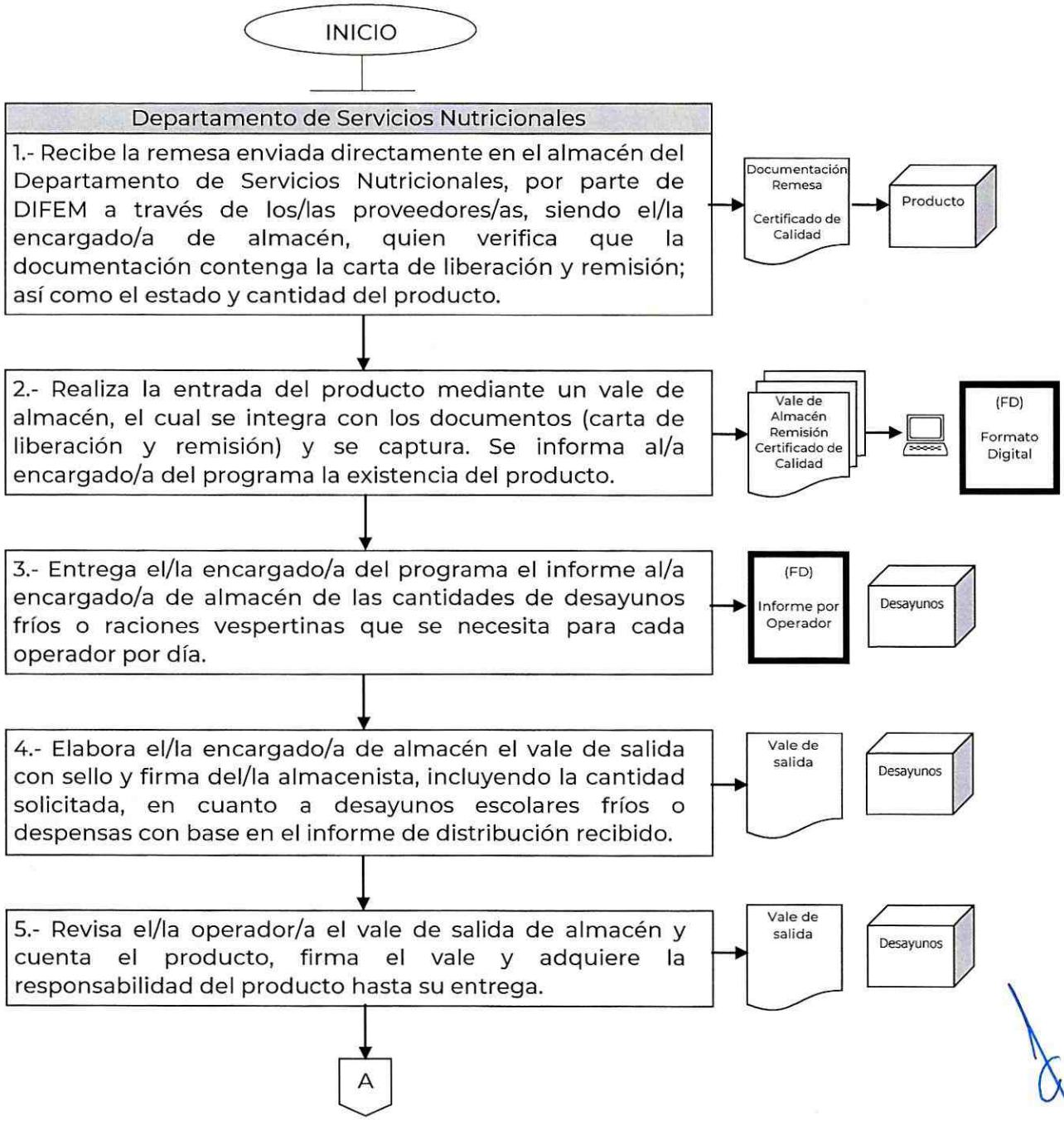
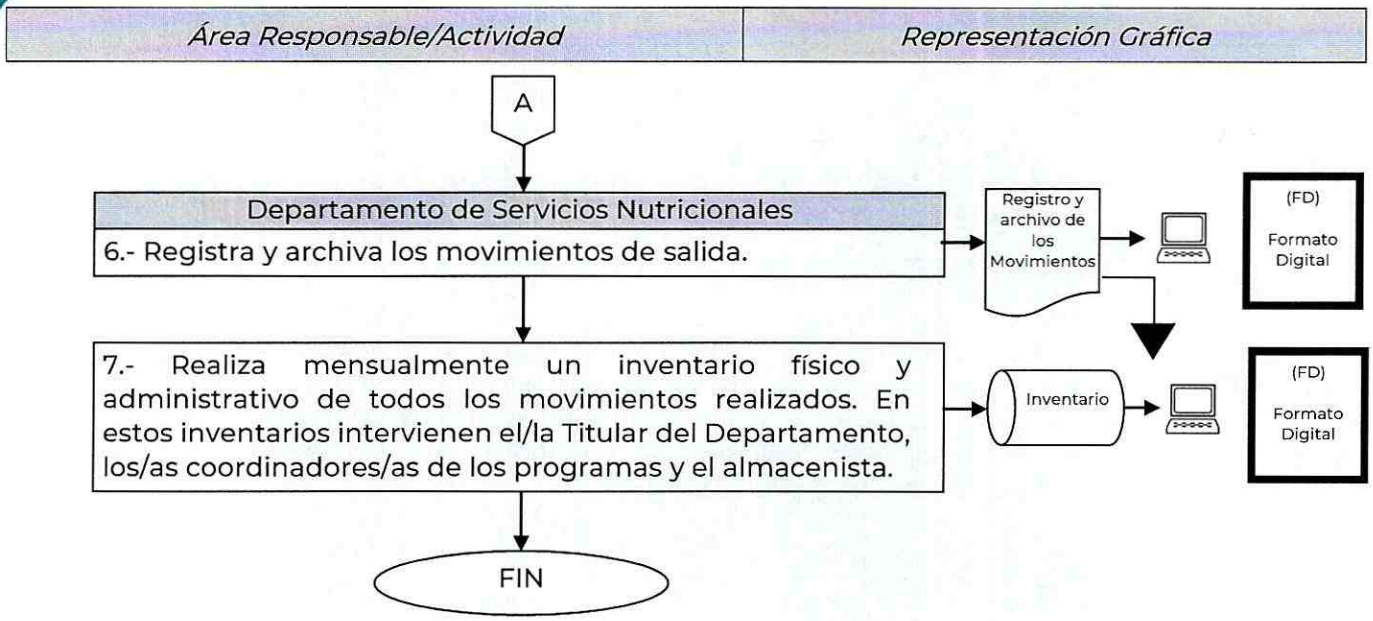


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Establecimiento de huertos familiares o comunitarios (Apoyos productivos comunitarios EDOMEX)*

Objetivo:	Contribuir en la disminución de la carencia por acceso a la alimentación nutritiva y de calidad de las familias y Grupos de Desarrollo que viven en localidades de alta y muy alta marginación, a través del otorgamiento de insumos para el establecimiento de huertos que permitan que las familias participantes mejoren su higiene, salud y estilos de vida.

POLÍTICAS APLICABLES

- La capacitación para el establecimiento de huertos familiares será impartida por el/la encargado/a del programa y tendrá una duración mínima de seis sesiones, semanales o quincenales.
- Un huerto comunitario deberá estar conformado por un mínimo de diez personas.
- La distribución de paquetes de semilla se realizará, preferentemente, a las familias previamente capacitadas, de manera gratuita, otorgada por el DIFEM, y derivado de las diversas necesidades del programa, también se tendrá a la venta paquetes de semillas con la finalidad de que las familias más vulnerables cuenten con hortalizas para su propio consumo.
- Para el establecimiento de un huerto se deberá contar con un espacio de tierra o envases de (pet, tetrapak) y cumplir con los requisitos establecidos en el formato "diagnóstico de factibilidad".
- La duración del trámite y tiempo de respuesta para la adquisición de paquetes de semilla será de 5 minutos aproximadamente.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

5. Establecimiento de huertos familiares o comunitarios (Apoyos productivos comunitarios EDOMEX)

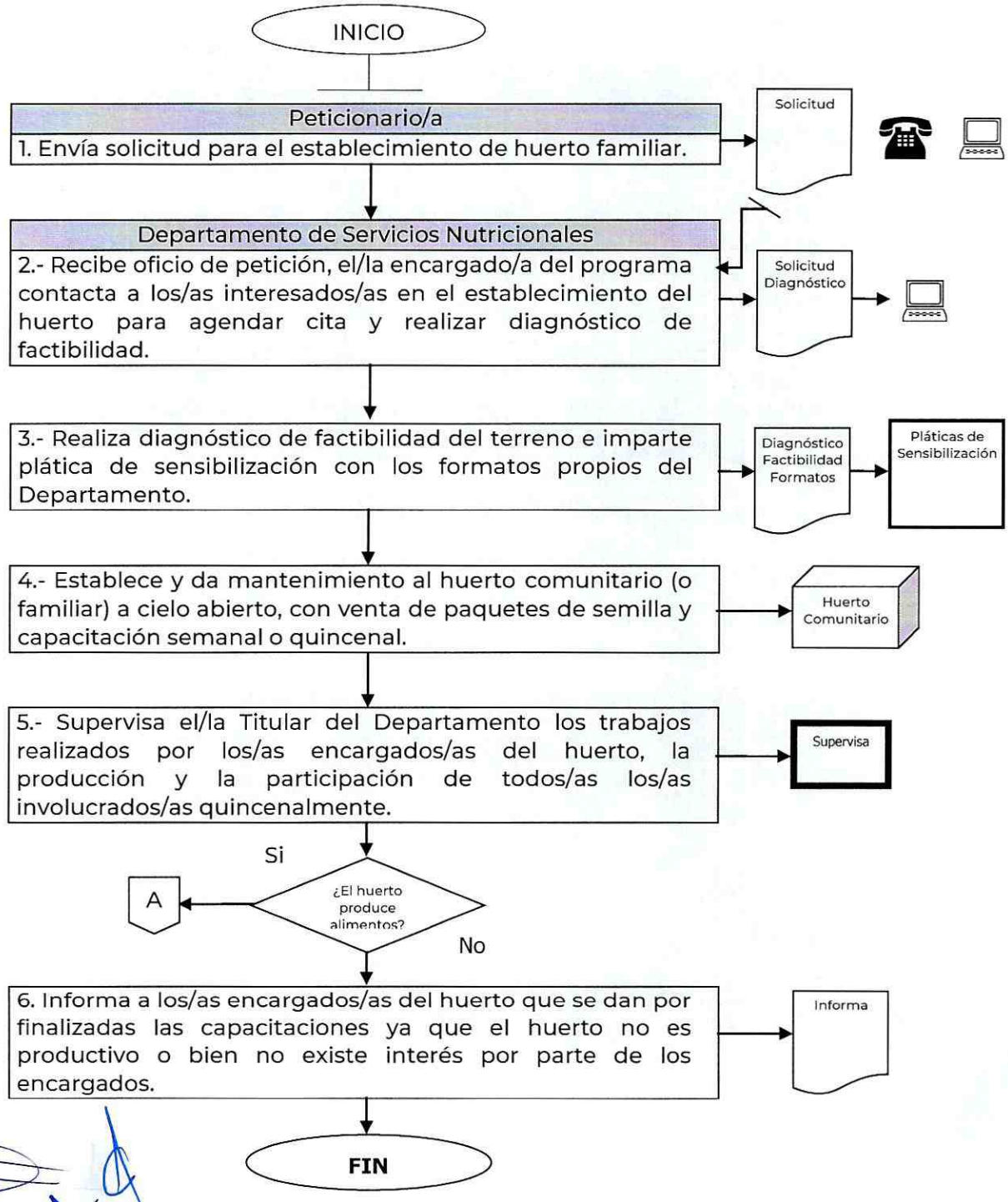
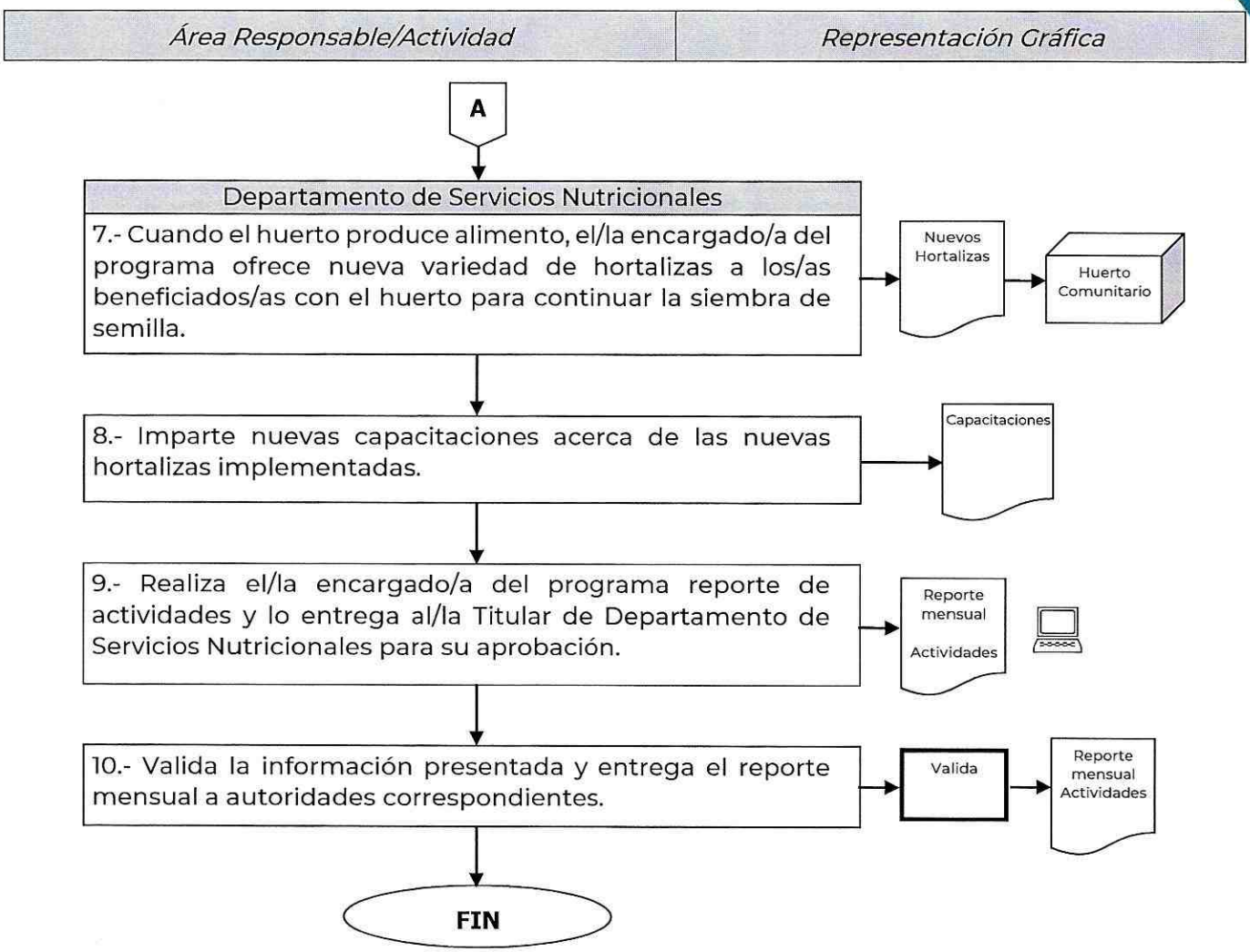


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Comercialización y exhibición de hortalizas (Huerto sustentable Lleno de vida)*

Objetivo:	Proporcionar un espacio a los beneficiarios del Programa de Desarrollo Social Apoyos Productivos Comunitarios para la exhibición y comercialización de los productos que ellos mismos cultivan en sus huertos familiares, contribuyendo al mejoramiento de la economía y el acceso a los alimentos de las familias.

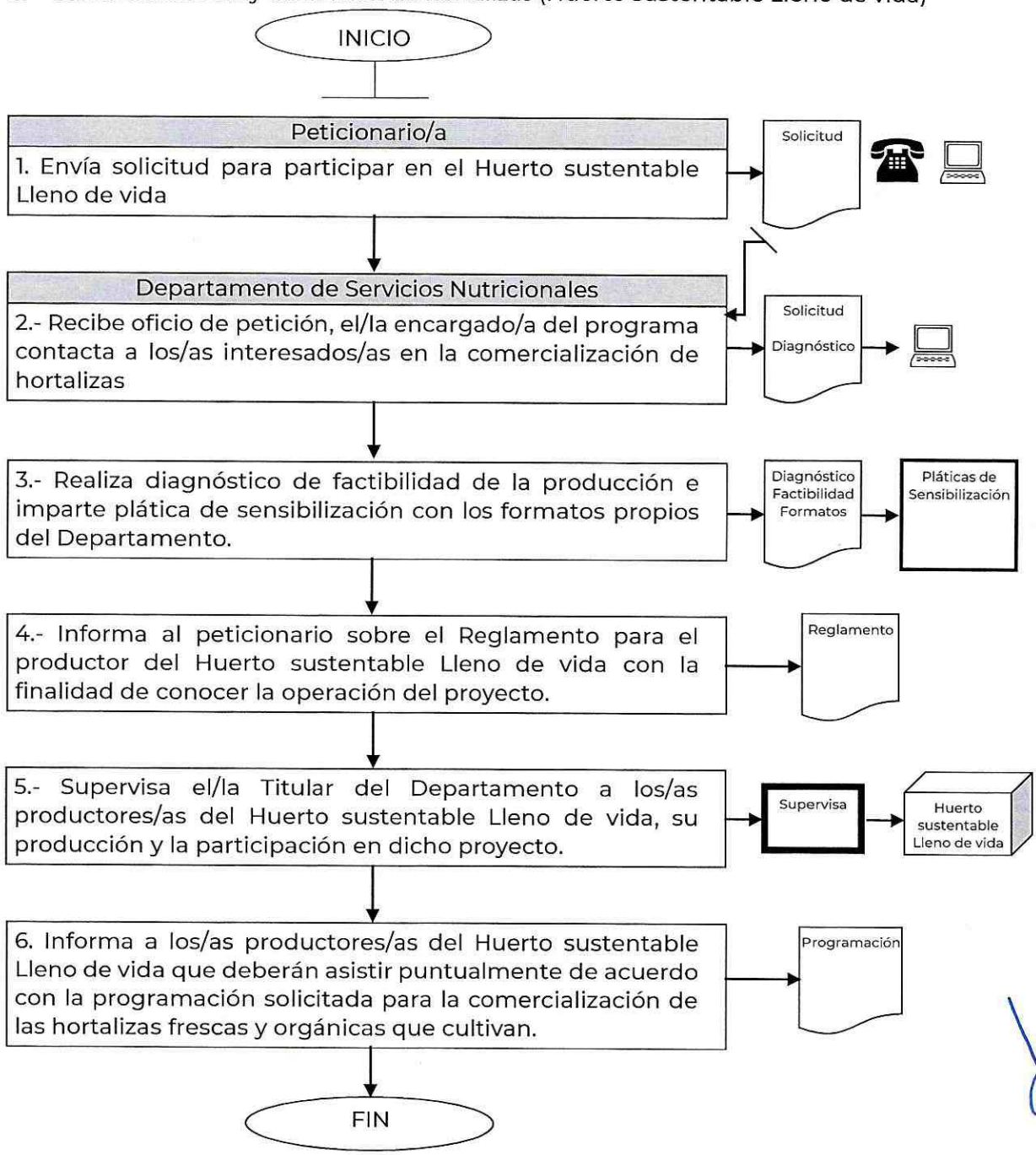
POLÍTICAS APLICABLES

- El proyecto Huerto sustentable Lleno de vida estará conformado por 25 beneficiarios, que fueron capacitados durante 72 sesiones por los promotores de campo del Programa de Desarrollo Social Apoyos Productivos Comunitarios, que ya cumplen con la etapa de autoconsumo de aproximadamente 3 años de antigüedad y actualmente se encuentran en la etapa de la comercialización.
- Los productores del Huerto sustentable Lleno de vida deberán portar la vestimenta requerida: camisa blanca y mandil, así mismo colocar el mantel oficial.
- Podrán participar solo los productores que hayan sido capacitados por los promotores de campo del Programa de Desarrollo Social Apoyos Productivos Comunitarios, y además tengan una producción excedente de hortalizas para su comercialización.
- El Huerto sustentable Lleno de vida participa los días lunes de cada semana en la concha acústica.
- La participación de la población al Huerto sustentable Lleno de vida, para la compra de productos y hortalizas orgánicas tiene una duración aproximadamente de 10 minutos con cada uno de los productores que asisten a la concha acústica.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

6. Comercialización y exhibición de hortalizas (Huerto sustentable Lleno de vida)



Nombre del Procedimiento:	*Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas*

Objetivo:	Atender y dar seguimiento a las órdenes de servicio, para asegurar que sean atendidas con rapidez, calidad y eficacia.

POLÍTICAS APLICABLES

- Toda petición ciudadana deberá ser presentada vía oficio dirigido al/la Presidenta/e y/o Director/a General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, indicando lo que se requiere y su finalidad, de otro modo no podrá ser atendida.

- El/la Titular del Departamento de Servicios Nutricionales deberá canalizar al peticionario con el/la encargado/a del programa operativo que mejor cubra sus necesidades, por ello, es indispensable que conozcan cada una de las estrategias de los programas.

- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Servicios Nutricionales evaluar la posibilidad de atender la petición, elaborar la respuesta, marcando las copias de conocimiento necesarias, a efecto de que las autoridades del SMDIF Toluca, estén enteradas de la atención brindada por el Sistema, en un plazo de entre 5 a 20 días, de acuerdo a lo estipulado por la Dirección de Salud y Bienestar Familiar.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

7. Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas

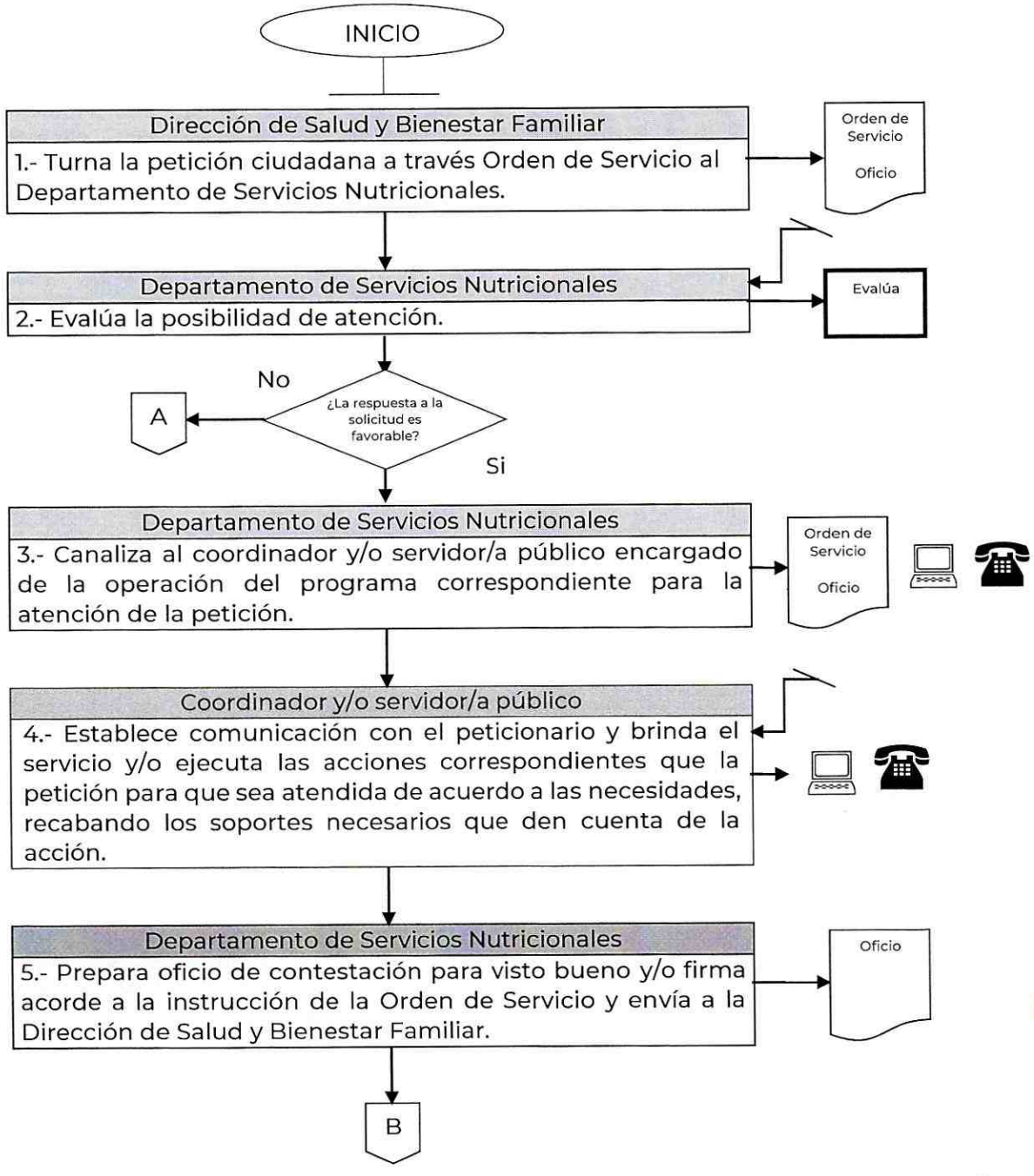
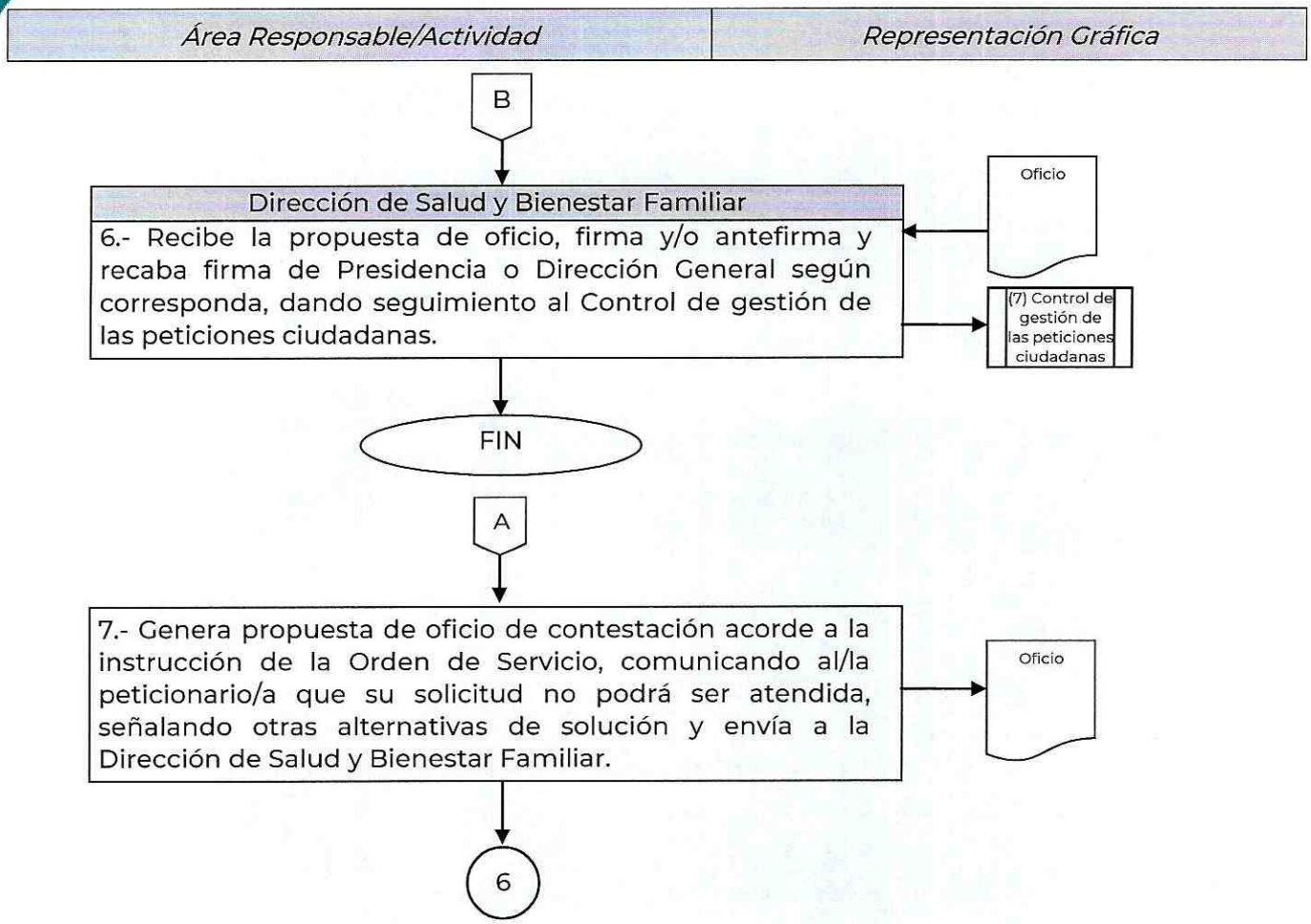


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	Supervisión de unidades operativas

Objetivo:	Garantizar el buen funcionamiento de los programas que opera el Departamento de Servicios Nutricionales, a través de la realización de supervisiones, con la finalidad de atender de manera oportuna cualquier inconveniente que pudiera presentarse en la prestación del servicio.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Servicios Nutricionales detectar y atender oportunamente cualquier problemática que se presente en la operatividad de los programas correspondientes a su Departamento.

- El Departamento de Servicios Nutricionales realizará supervisiones programadas y no programadas a todo el personal que opera los programas adscritos a su Departamento y que se encuentren en las unidades administrativas y operativas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

- Es responsabilidad de los/as Titulares de las unidades y del personal operativo resguardar adecuadamente los registros correspondientes a las actividades realizadas, así como presentarlos siempre que sean requeridos durante las supervisiones.

- El personal operativo deberá informar del seguimiento dado a las observaciones emitidas en la supervisión en los formatos establecidos por el/la Titular del Departamento de Servicios Nutricionales.

- El/la Titular del Departamento de Servicios Nutricionales contarán con un plazo de 8 a 15 días hábiles para realizar la solventación de las observaciones derivadas de la supervisión.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

8. Supervisión de unidades operativas

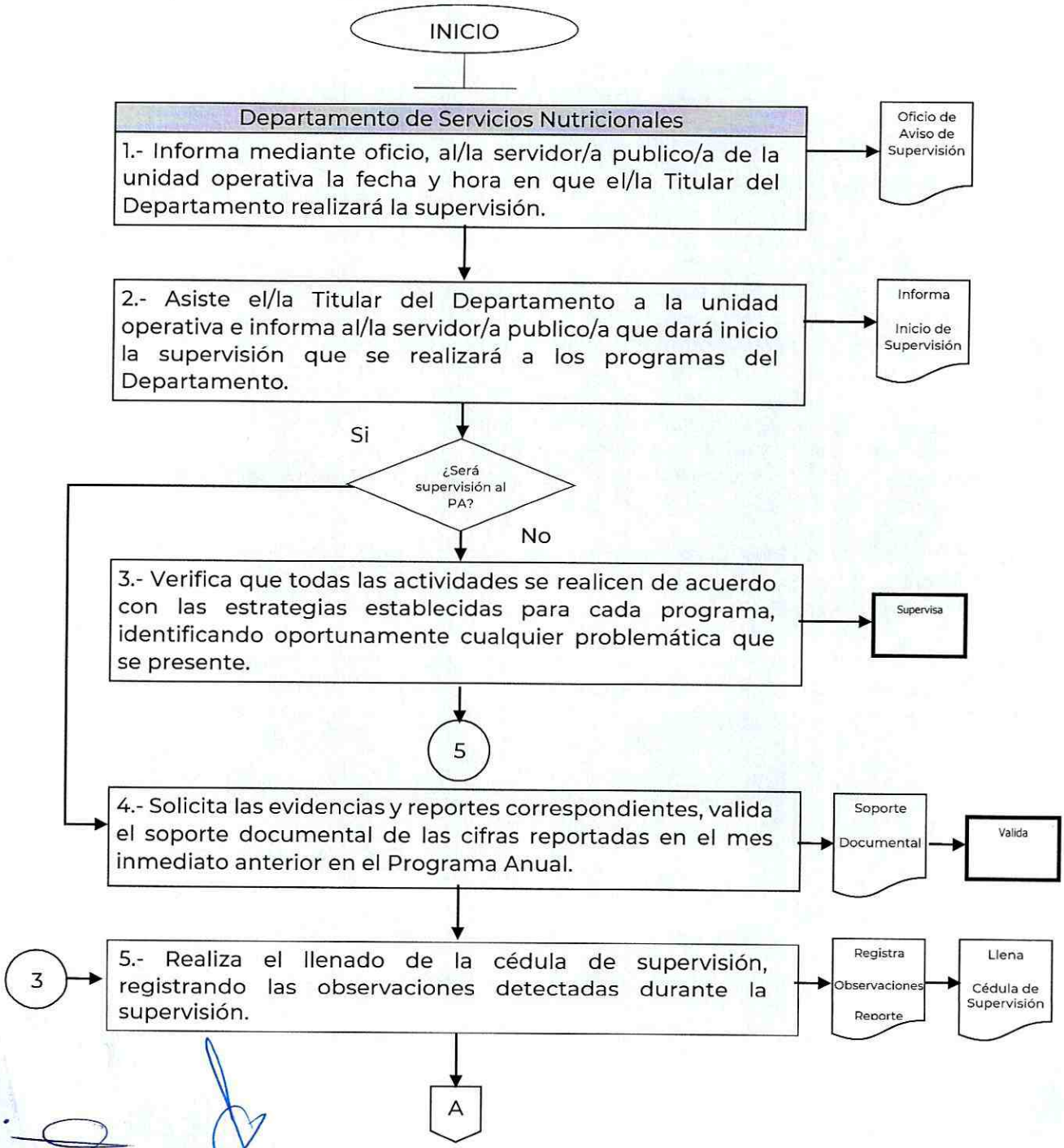
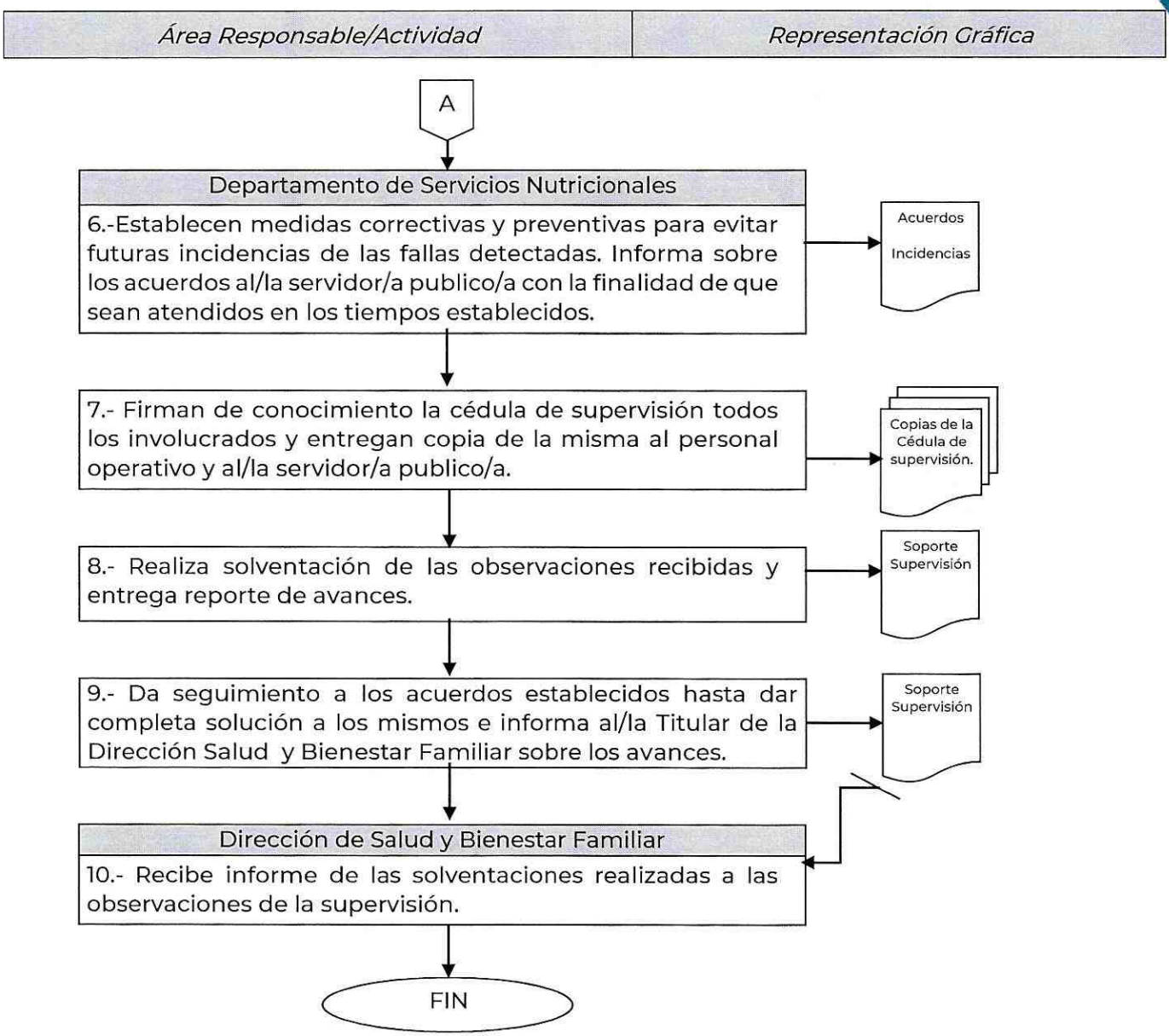


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	Detección de Necesidades de Capacitación

Objetivo:	Otorgar capacitación continua al personal del Departamento, lo cual le permitirá brindar una atención de calidad a todas las personas atendidas por el programa y con esto contribuir a la solución de su problemática.

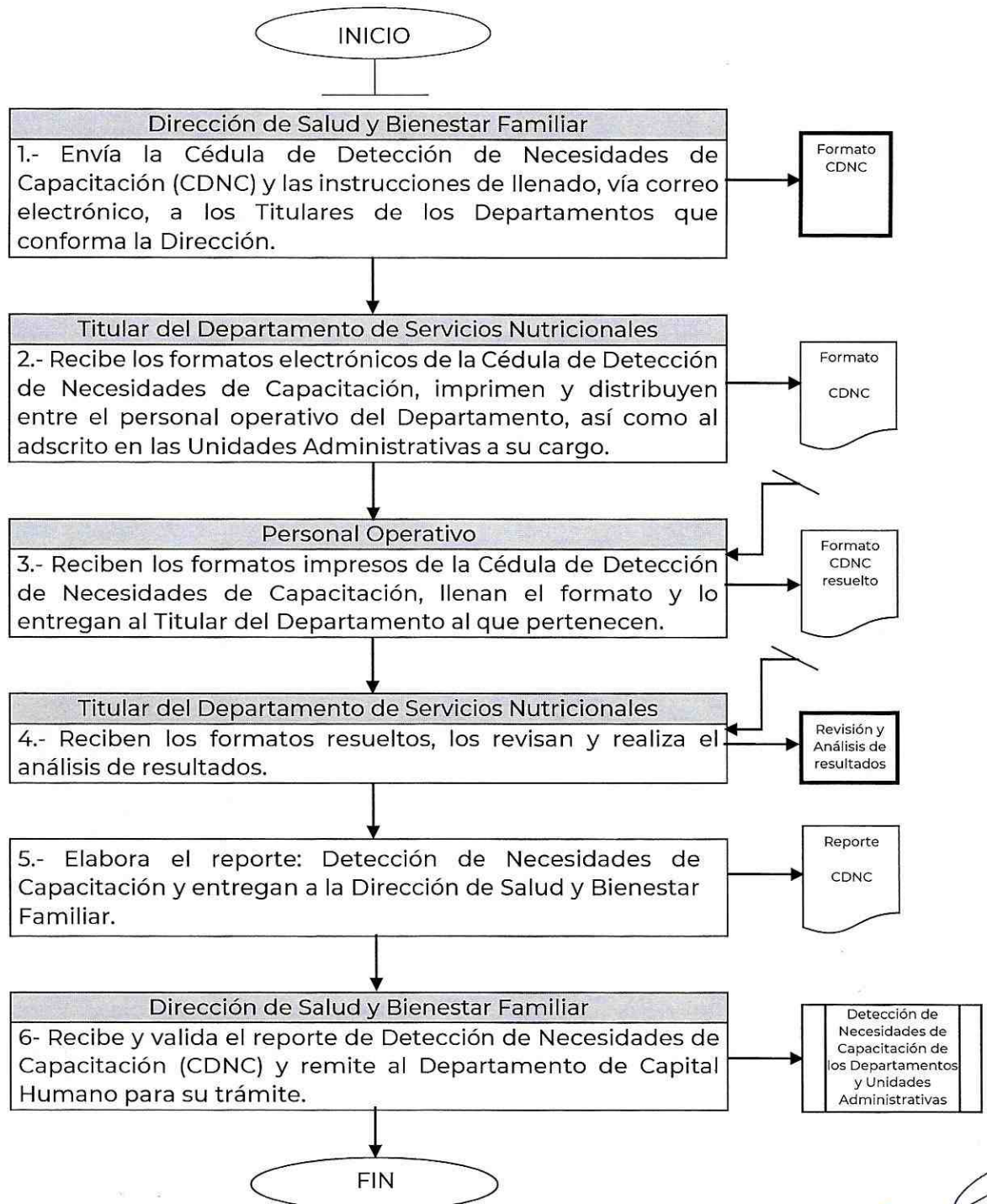
POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Servicios Nutricionales detectar oportunamente las necesidades de capacitación del personal a su cargo.
- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Servicios Nutricionales elaborar y entregar una propuesta del Programa Anual de Capacitación al/la Titular de la Dirección de Salud y Bienestar Familiar en los plazos establecidos por este.
- El personal operativo del Departamento deberá solicitar, en tiempo y forma, el curso o capacitación de su interés si este no se encuentra incluido en el Programa Anual de Capacitación autorizado, para evaluar la posibilidad de incluirlo.
- La persona asignada para tomar la capacitación de manera directa deberá comunicar al resto de sus compañeros/as, los conocimientos adquiridos durante el curso.
- El/la Titular del Departamento de Servicios Nutricionales deberá evaluar las aportaciones de las acciones de capacitación recibidas para confirmar el mejoramiento en el desempeño del trabajo de su personal.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

9. Detección de Necesidades de Capacitación



XXV. DIRECCIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS ASISTENCIALES

Nombre del Procedimiento:	*Control de gestión de las peticiones ciudadanas*

Objetivo:	Atender y dar respuesta oportuna a las peticiones de asistencia social requeridas por la ciudadanía, las cuales son remitidas a la Dirección, por parte de Presidencia y/o la Dirección General del Sistema.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del/la Titular de la Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales dar atención, a través de sus Departamentos, a las Ordenes de Servicio remitidas para su atención.
- Las Ordenes de Servicio remitidas por parte de la Dirección General, deberán ser registradas en el control de las Ordenes de Servicio, referenciado el asunto de la petición.
- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento evaluar la posibilidad de atender la petición, elaborar oficio de respuesta y verificar que esta sea entregada por el área de correspondencia en el plazo que nos marca la Orden de Servicio.
- Es responsabilidad del/la Titular de la Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales vigilar que tanto la Presidencia como como la Dirección General del SMDIF Toluca, este enterados de la atención y seguimiento de las peticiones ciudadanas.
- Es responsabilidad del/la Titular de la Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales dar respuesta a las solicitudes dentro de los tiempos establecidos por las autoridades del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia; 3 días como máximo cuando se consideren de carácter urgente y de 5 hasta 20 días en el resto de los casos. Cabe señalar, que aquellas solicitudes que remita el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM), así como otras instancias federales, estatales y municipales deberán atenderse invariablemente en los plazos que para tal efecto sean determinados por la instancia correspondiente.
- Los/as Titulares de los Departamentos pertenecientes a la Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales deberán atender de manera oportuna las peticiones recibidas e informar a el/la Titular de dicha Dirección el seguimiento.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

1. Control de gestión de las peticiones ciudadanas

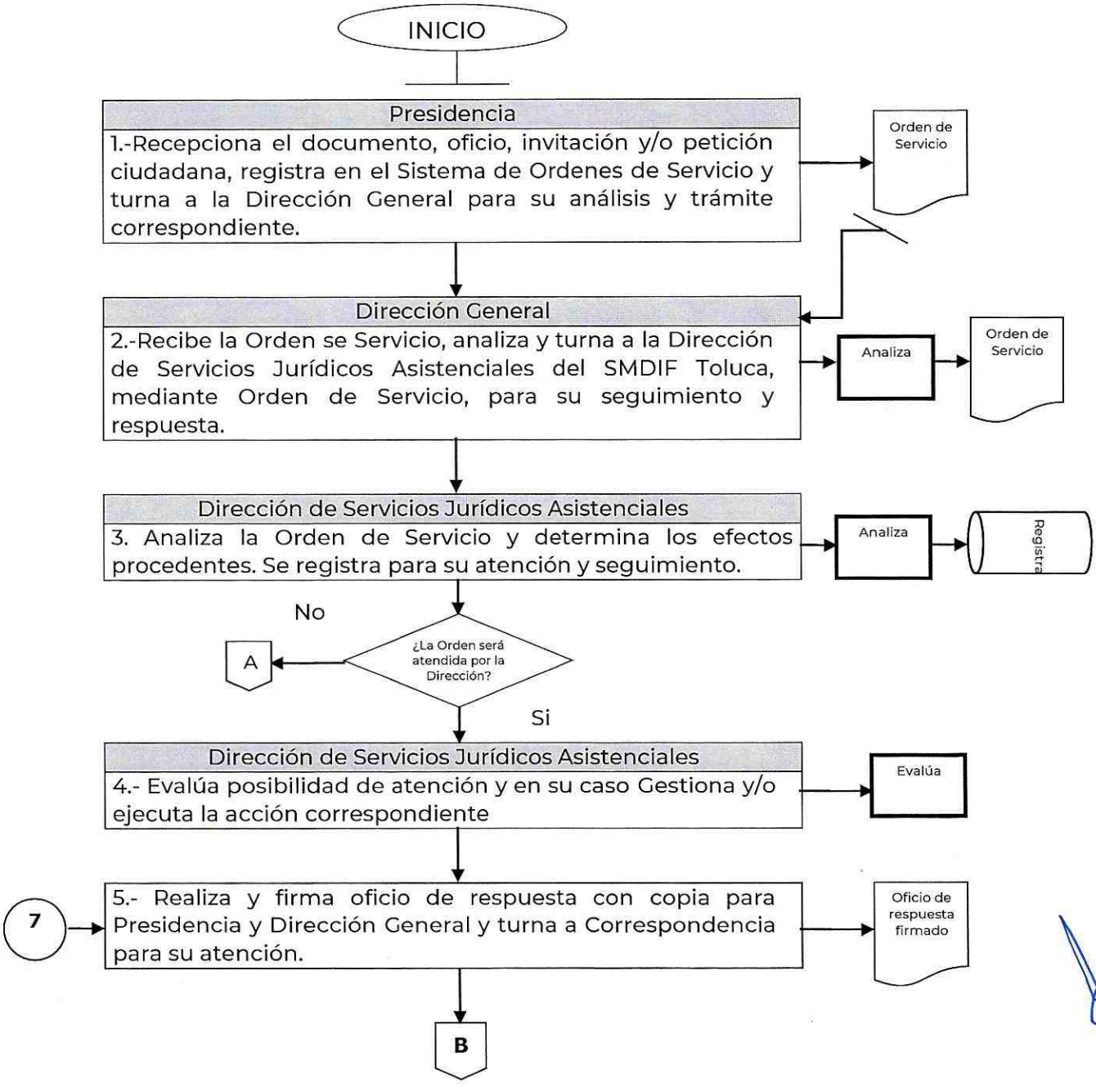


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

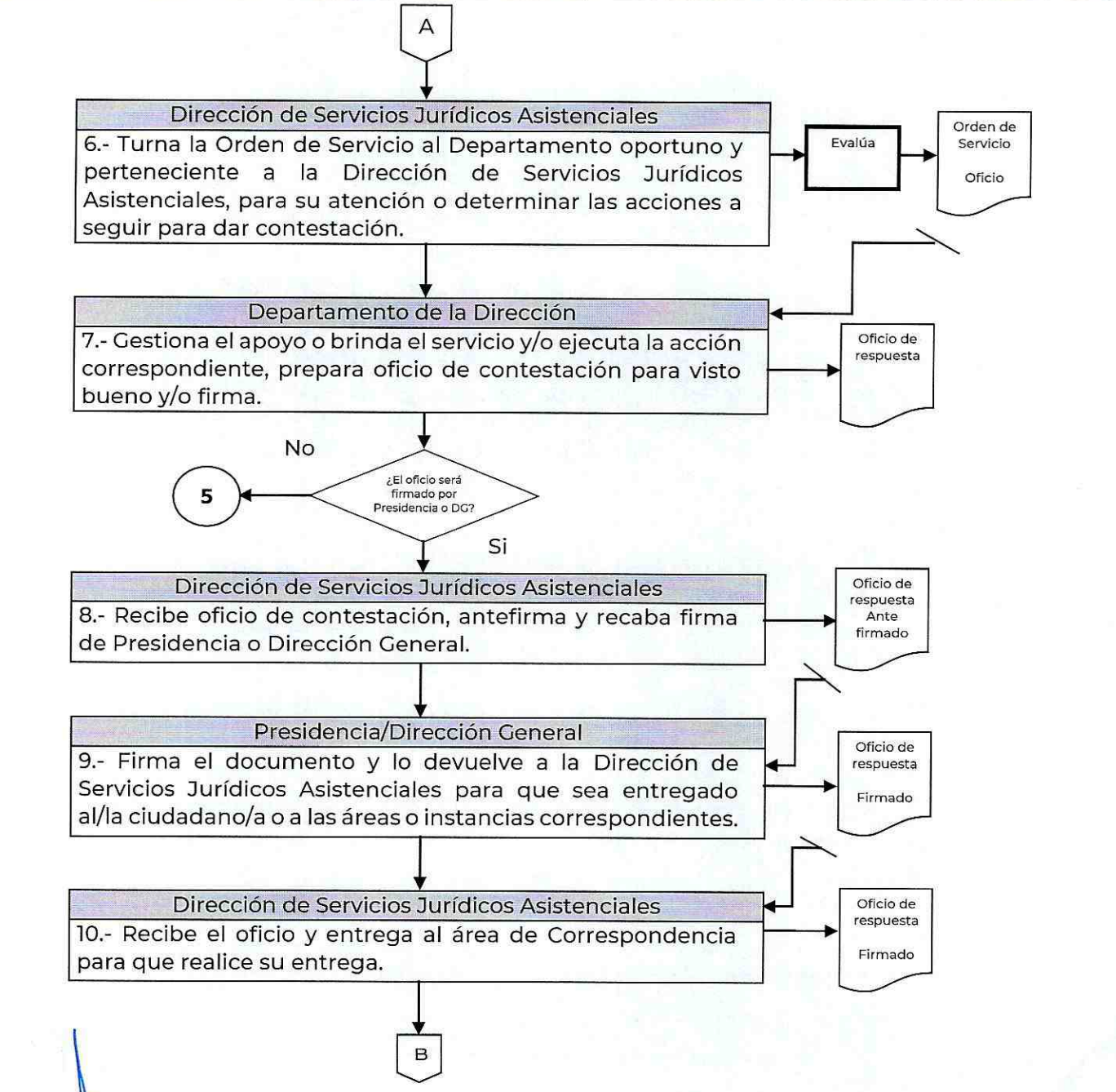
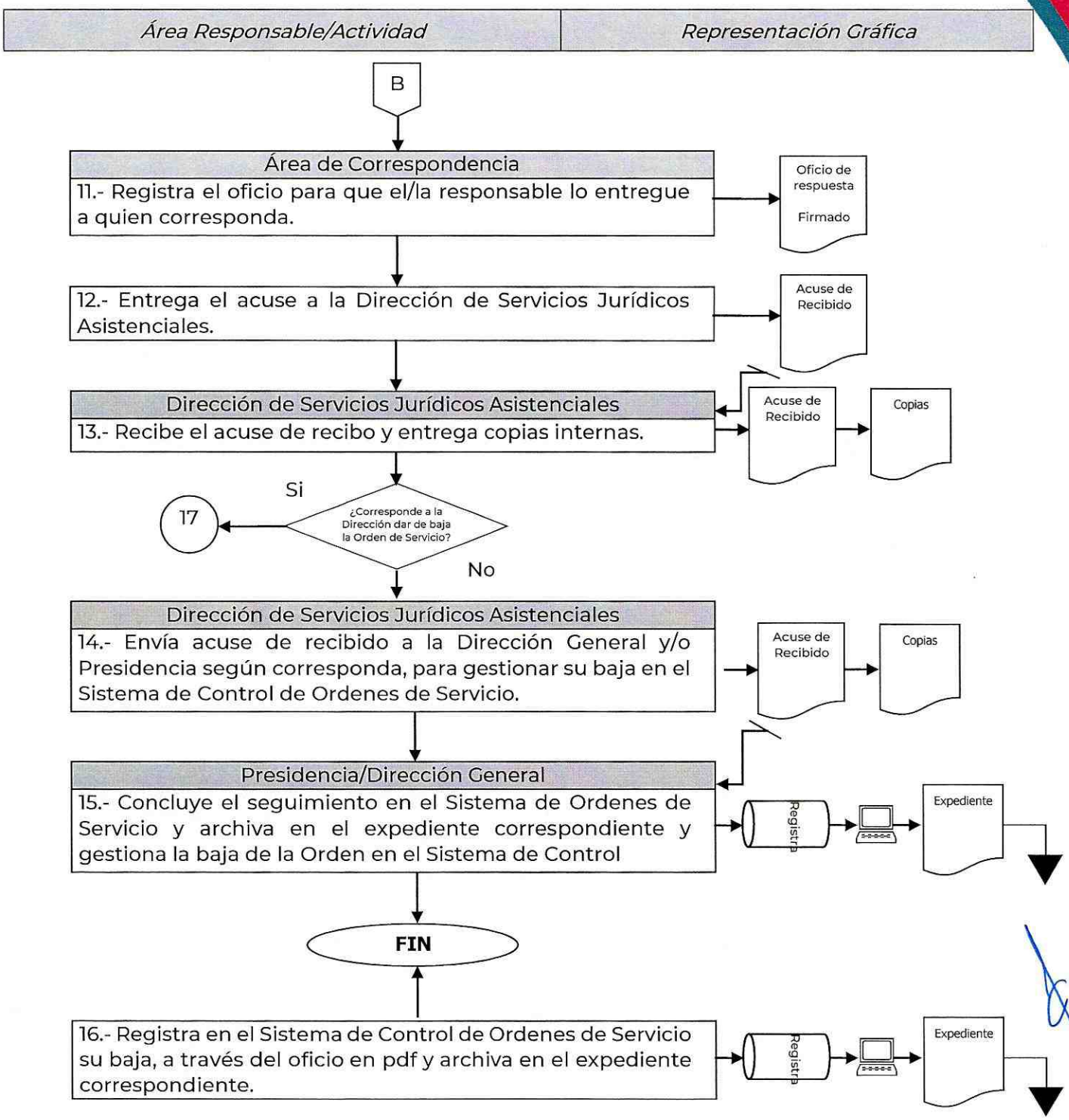


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Supervisión de programas operativos*

Objetivo:	Supervisar los programas que ejecutan los Departamentos que dependen de la Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales, a fin de garantizar su correcta operación.

POLÍTICAS APLICABLES

- El/la Titular de la Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales deberá realizar supervisiones periódicas a los programas que opera tanto la Dirección como los Departamentos a su cargo.

- Es responsabilidad del/la Titular de la Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales tomar las acciones correspondientes para resolver de manera oportuna los hallazgos encontrados en las unidades operativas a su encargo, esto en coordinación con los/as titulares de los Departamentos y los/as titulares de las unidades supervisadas.

- El/la Titular de la Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales deberá asegurar la existencia de los insumos necesarios para la operación de los programas relaciones a dicha Dirección.

- Es responsabilidad de los/as titulares de las unidades y del personal operativo resguardar adecuadamente los registros correspondientes a las actividades realizadas, así como presentarlos siempre que sean requeridos durante las supervisiones.

- Los/as titulares de las unidades operativas deberán reportar el seguimiento a las observaciones emitidas en la supervisión, a través de los formatos establecidos por el/la Titular de la Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales, en coordinación con el/la Titular de los Departamentos.

- Los/as titulares de las unidades y Departamentos adscritos a la Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales, contarán con un plazo de ocho a 15 días hábiles para realizar la solventación de las observaciones derivadas de la supervisión.

- Los/as titulares de los Departamentos adscritos a la Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales y los/as titulares de las unidades operativas deberán informar a la Dirección sobre el seguimiento a las observaciones emitidas por su Titular.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

2. Supervisión de programas operativos

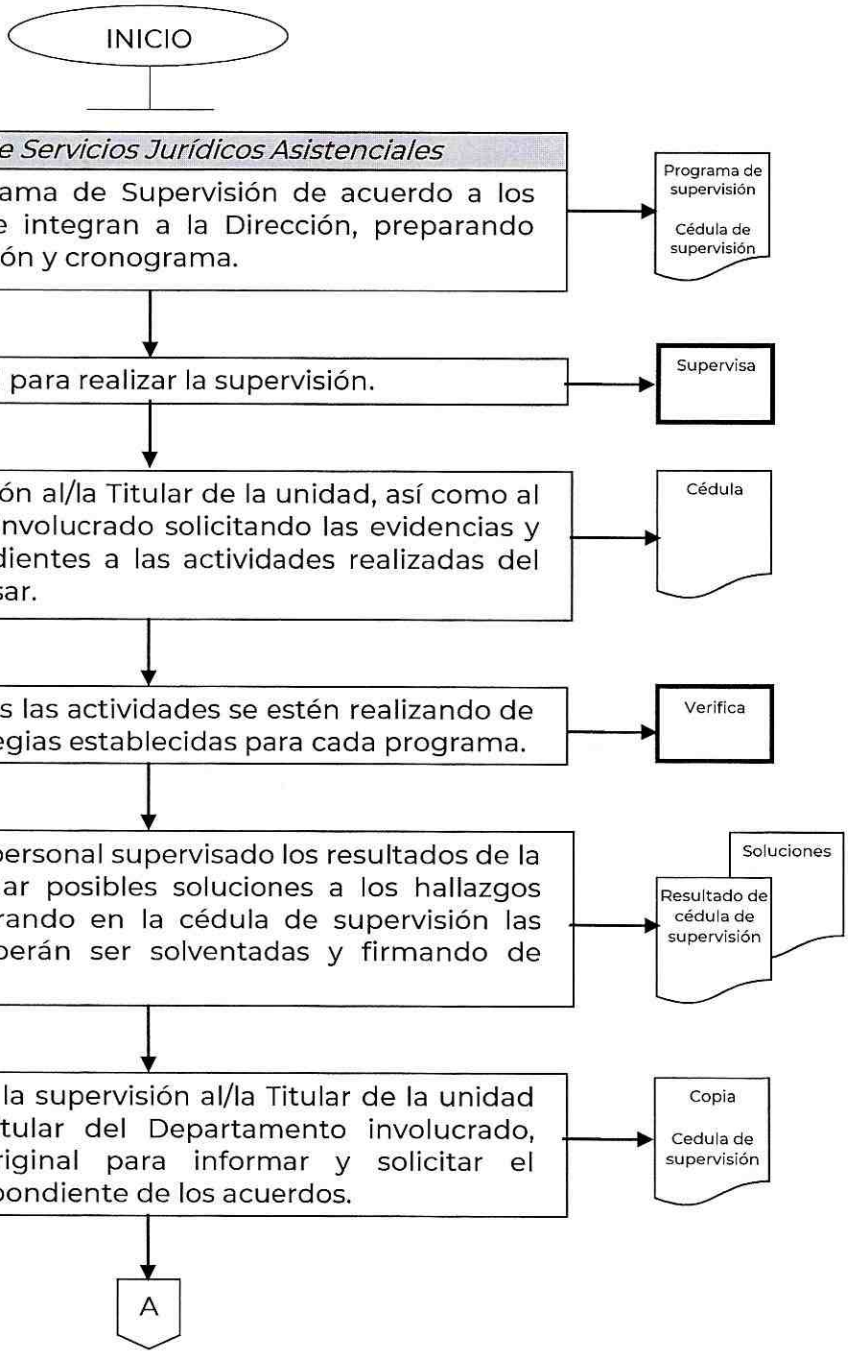
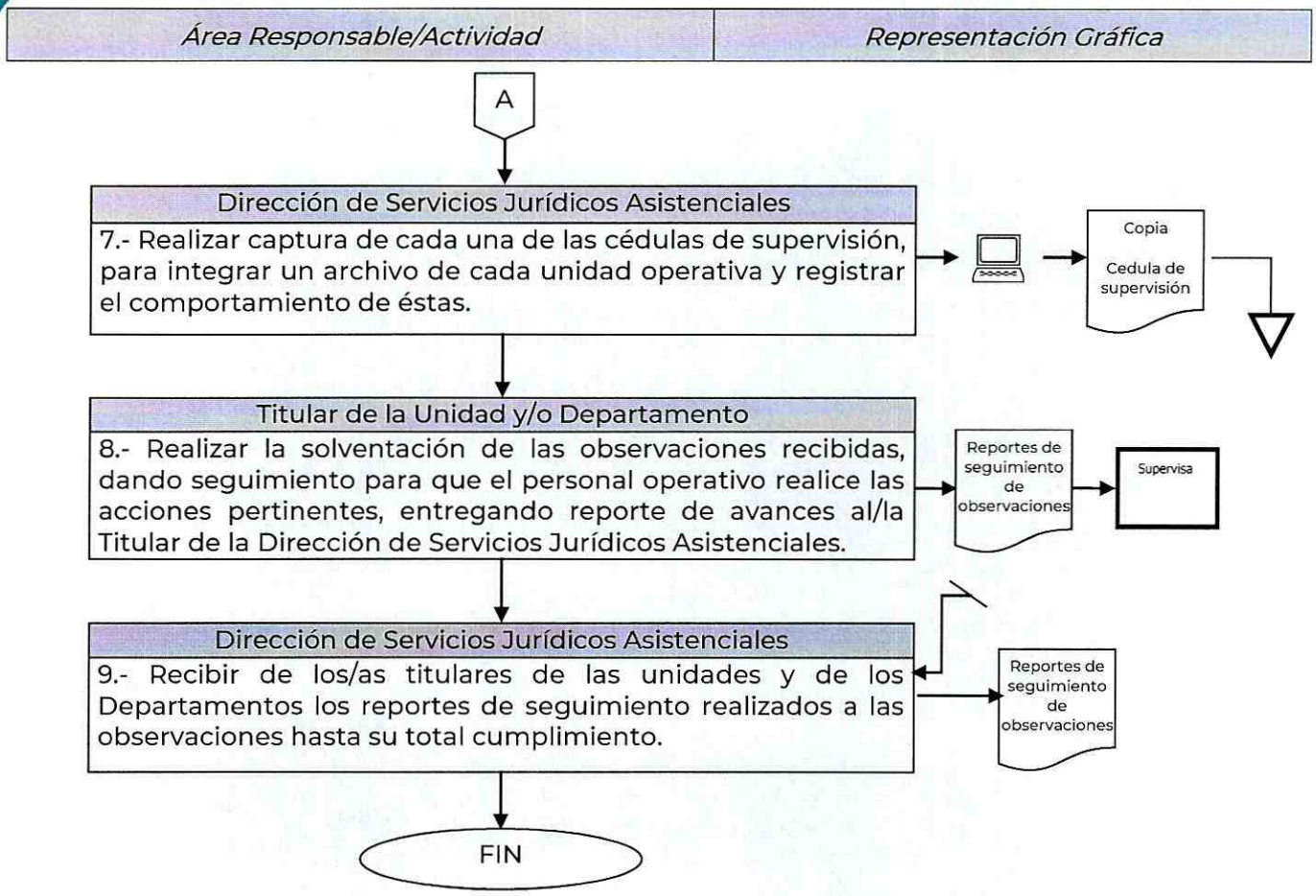


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Elaboración de contratos y convenios*

Objetivo:	Elaborar contratos de comodato, convenios de colaboración y contratos por compras directas, con la finalidad de que, a través de ellos, el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, genere un beneficio que permita apoyar a la población vulnerable del Municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales la elaboración y autorización de contratos por compra.

- Para la realización de contratos o convenios de colaboración, es responsabilidad del área solicitante presentar (en tiempo y forma) por oficio la información que avale la personalidad física o moral de los proveedores en un periodo no mayor a diez días a partir de la fecha de solicitud.

- Los convenios de colaboración se enviarán en medio digital para su validación en cuanto a su contenido operativo por el área solicitante. Una vez autorizados, se deberá notificar esto, por oficio, al/la Titular de la Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales.

- Los contratos de comodato y compra directa, así como los convenios se enviarán en medio digital para su validación en cuanto a contenido operativo por el área solicitante y la Dirección de Administración y Tesorería. Una vez autorizados, se deberá notificar esto, por oficio, al/la Titular de la Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales.

- Una vez validado y autorizado el contrato por las áreas correspondientes, es responsabilidad del proveedor asistir a la oficina de la Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales para realizar la firma del contrato correspondiente.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

3. Elaboración de contratos

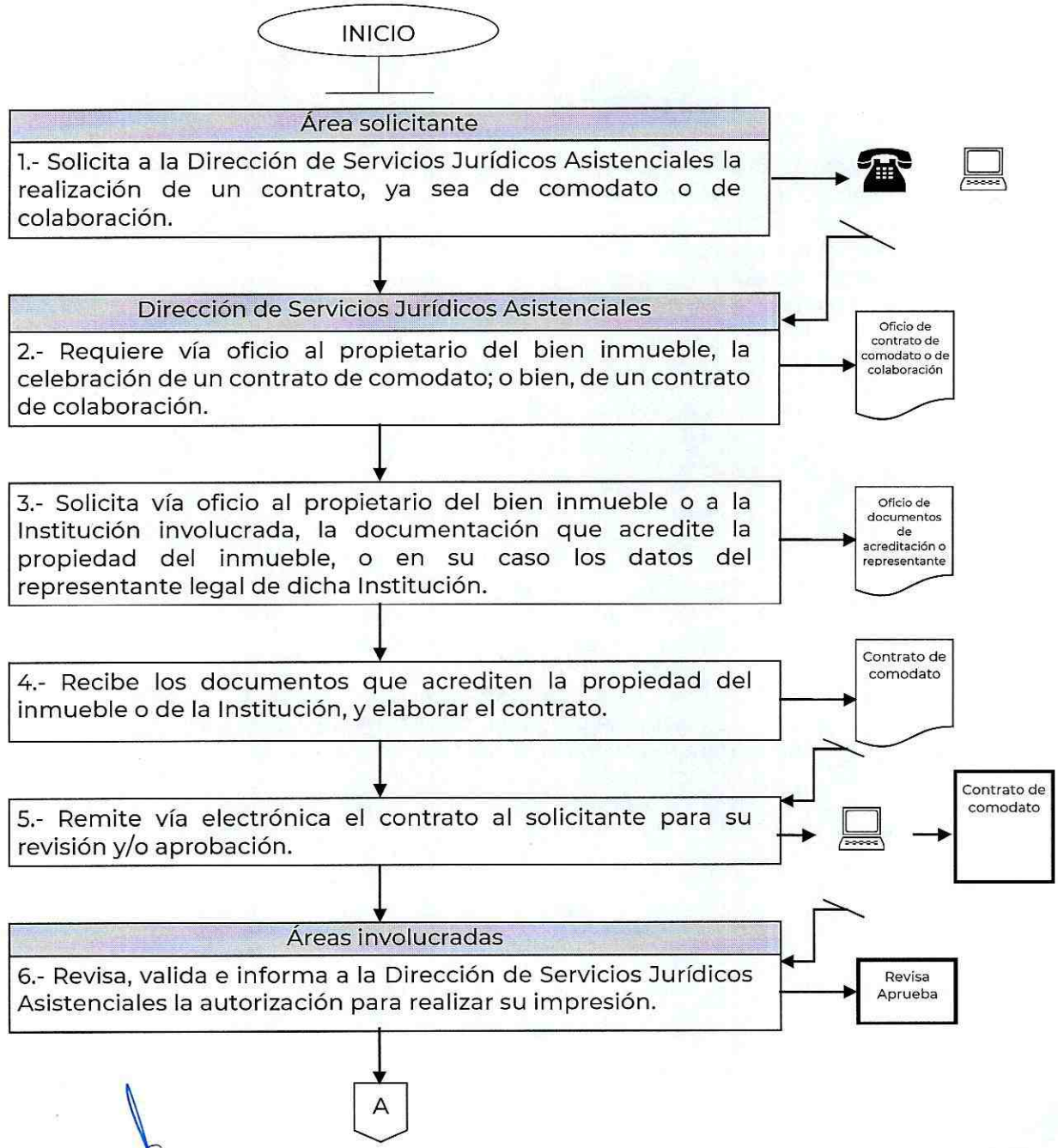
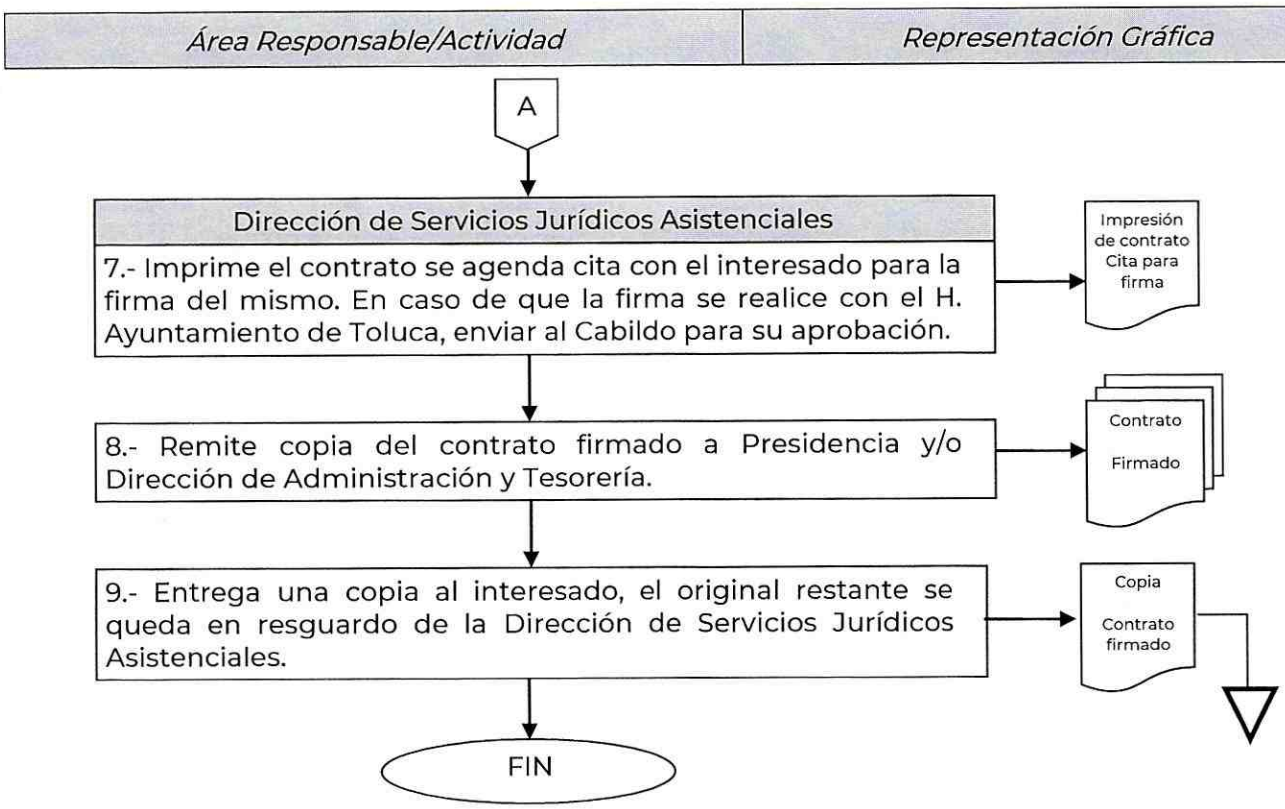


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	Detección de Necesidades de Capacitación de los Departamentos y Unidades Administrativas

Objetivo:	Conocer las necesidades de capacitación específicas y más importantes por su frecuencia e impacto del personal que integra la dirección, a fin de contar con información confiable para la elaboración de los programas de capacitación.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del/la Titular del Área de Enseñanza, detectar oportunamente las necesidades de capacitación del personal de la Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales.

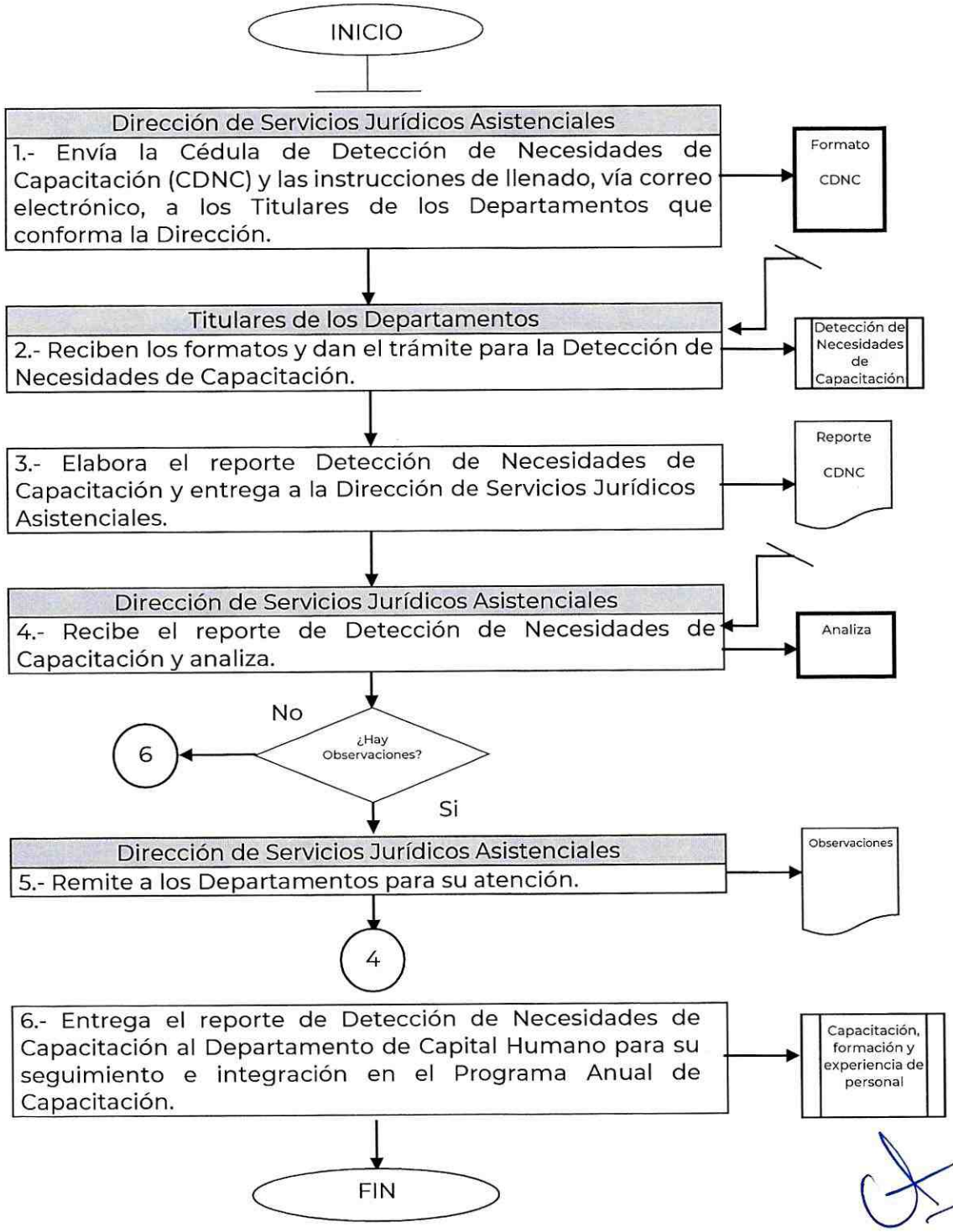
- Los departamentos de la Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales, así como los Coordinadores de las Unidades administrativas bajo el encargo de la Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales, deberán de brindar información relativa a las necesidades de capacitación del personal operativo y solicitar, en tiempo y forma, las actividades de capacitación que considere necesarias para dicho personal, si estas no se encuentran incluidas en el Programa Anual de Capacitación autorizado, para que el Responsable de Enseñanza evalúe la posibilidad de incluirlas.

- El personal operativo de la Dirección deberá solicitar, en tiempo y forma, el curso o capacitación de su interés si este no se encuentra incluido en el Programa Anual de Capacitación autorizado, para que el Responsable de Enseñanza evalúe la posibilidad de incluirlo.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

4. Detección de Necesidades de Capacitación de los Departamentos y Unidades Administrativas



XXVI. DEPARTAMENTO CONSULTIVO, CONTENCIOSO Y ORIENTACIÓN JURÍDICA

Nombre del Procedimiento:	*Asesoría jurídica*

Objetivo:	Otorgar a los ciudadanos del municipio de Toluca los medios y las acciones legales que contribuyan a resolver los conflictos familiares, mediante convenios o procesos judiciales.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento Consultivo, Contencioso y Orientación Jurídica brindar asesoría y representación jurídica en materia familiar a la población vulnerable del municipio.
- En caso de representación jurídica el/la interesado/a deberá presentar la documentación requerida para la elaboración de la demanda correspondiente.
- Cuando el trámite no es de la competencia del Departamento Consultivo, Contencioso y Orientación Jurídica se deberá canalizar al/la usuaria/o a otras dependencias de gobierno (federal, estatal o municipal) o a instituciones de asistencia privada.
- Se representará en juicios familiares que protejan la guarda y custodia de las niñas, niños y adolescentes.
- Se brindará asistencia jurídica en materia familiar a la ciudadanía de Toluca.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

1. Asesoría jurídica

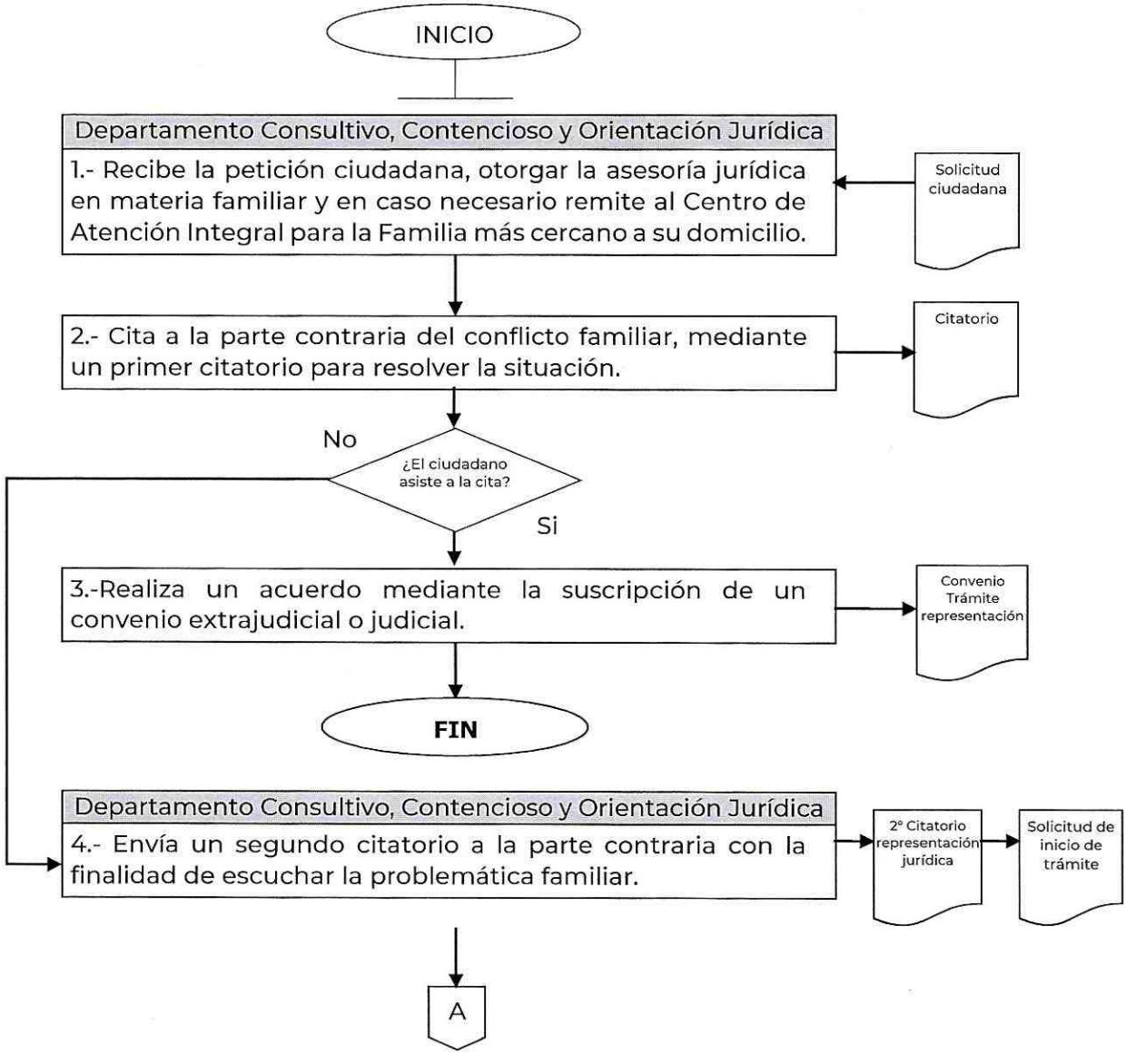
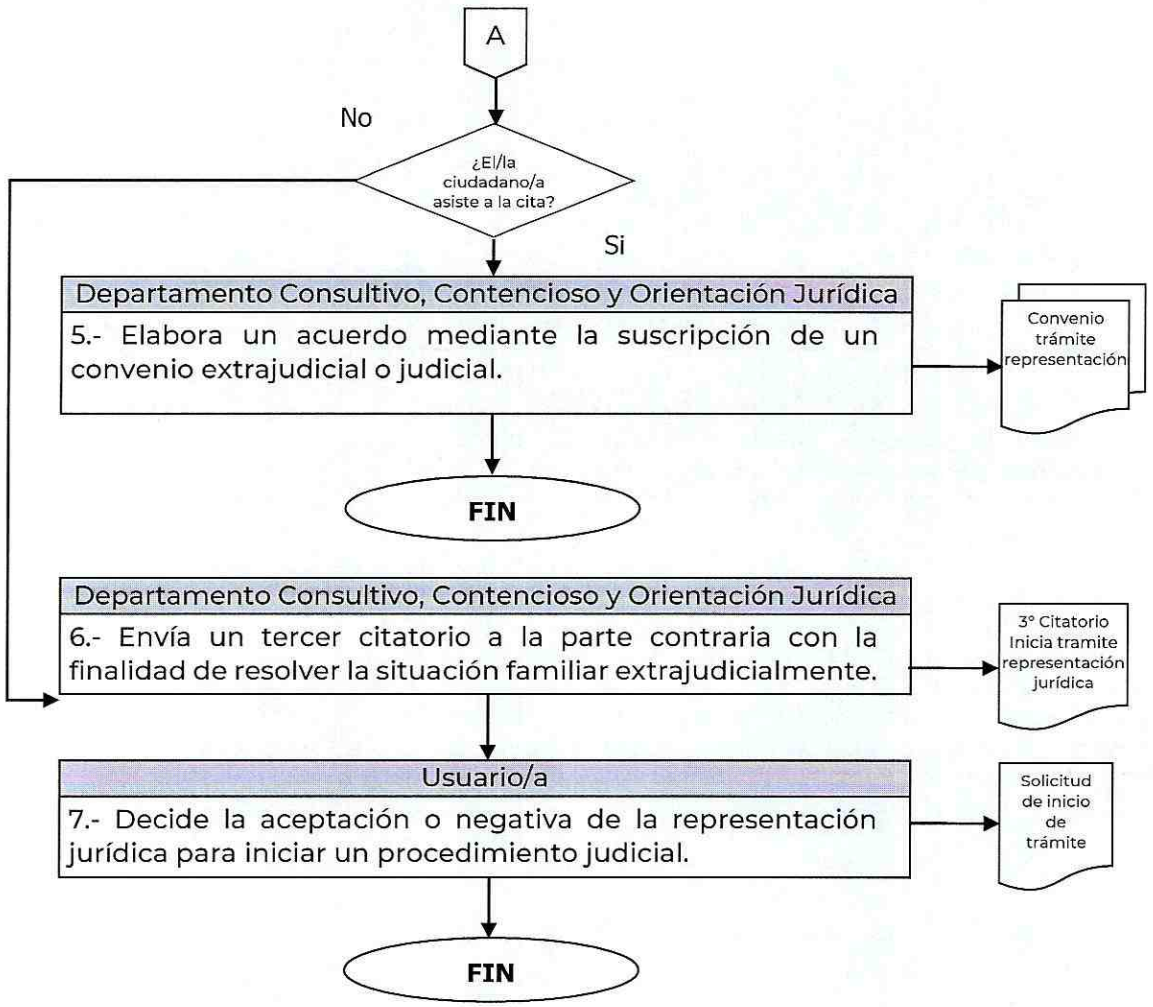


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*



Nombre del Procedimiento:	*Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas*

Objetivo:	Atender y dar seguimiento a las peticiones ciudadanas, para asegurar que sean atendidos con calidad y eficacia.

POLÍTICAS APLICABLES

- Toda petición ciudadana deberá ser presentada vía oficio dirigido al/la Presidenta/e y/o Director/a General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, indicando lo que se requiere y su finalidad, de otro modo no podrá ser atendida.

- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Consultivo, Contencioso y Orientación Jurídica vigilar que tanto la Presidencia como como la Dirección General del SMDIF Toluca, este enterados de la atención y seguimiento de las peticiones ciudadanas.

- El/la Titular del Departamento de Consultivo, Contencioso y Orientación Jurídica deberá canalizar al peticionario con el/la encargado/a del programa operativo que mejor cubra sus necesidades, por ello, es indispensable que conozcan cada uná de las estrategias de los programas.

- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Consultivo, Contencioso y Orientación Jurídica evaluar la posibilidad de atender la petición, elaborar la respuesta, en un plazo de entre 5 a 20 días, de acuerdo a lo estipulado por la Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

2. Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas

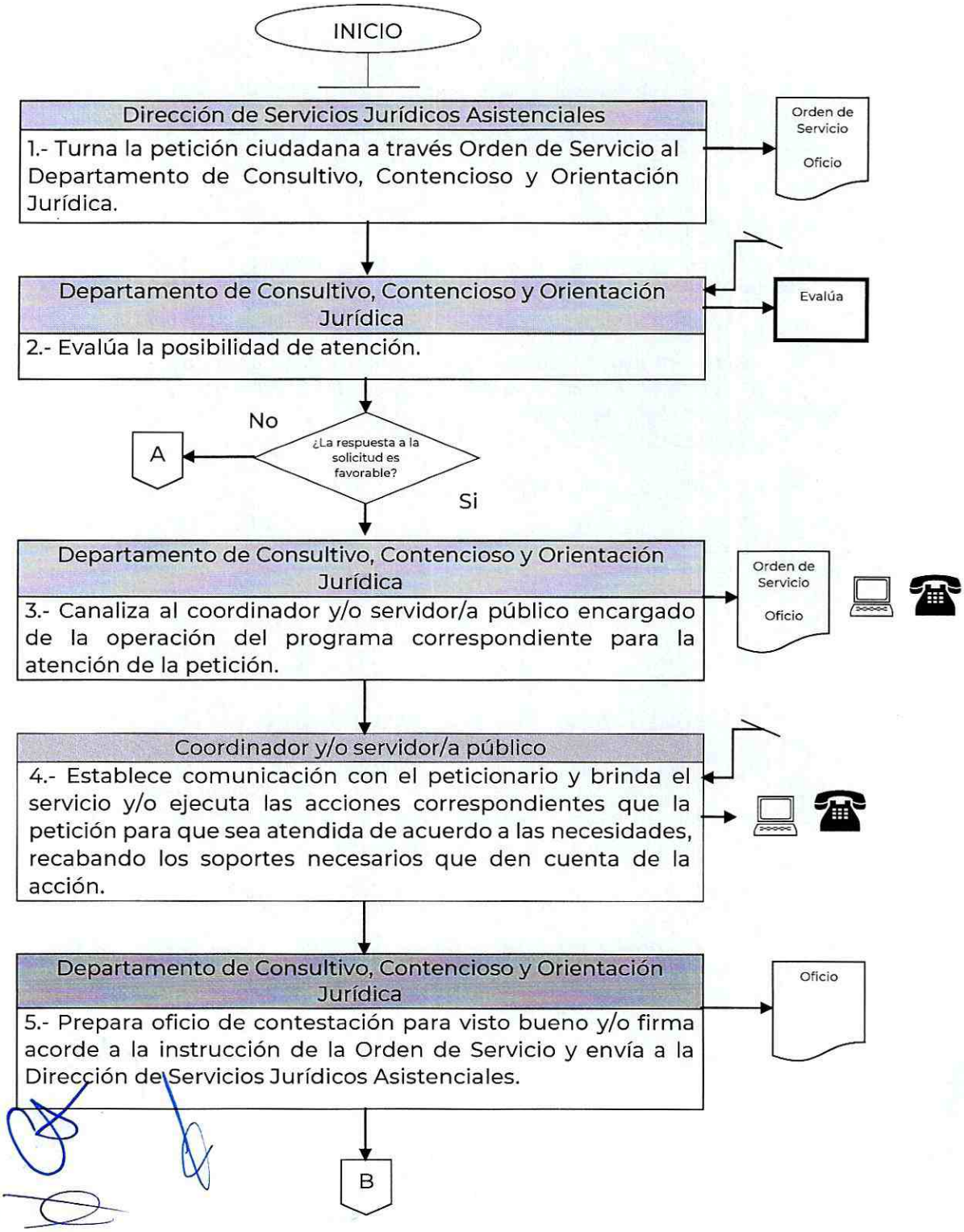
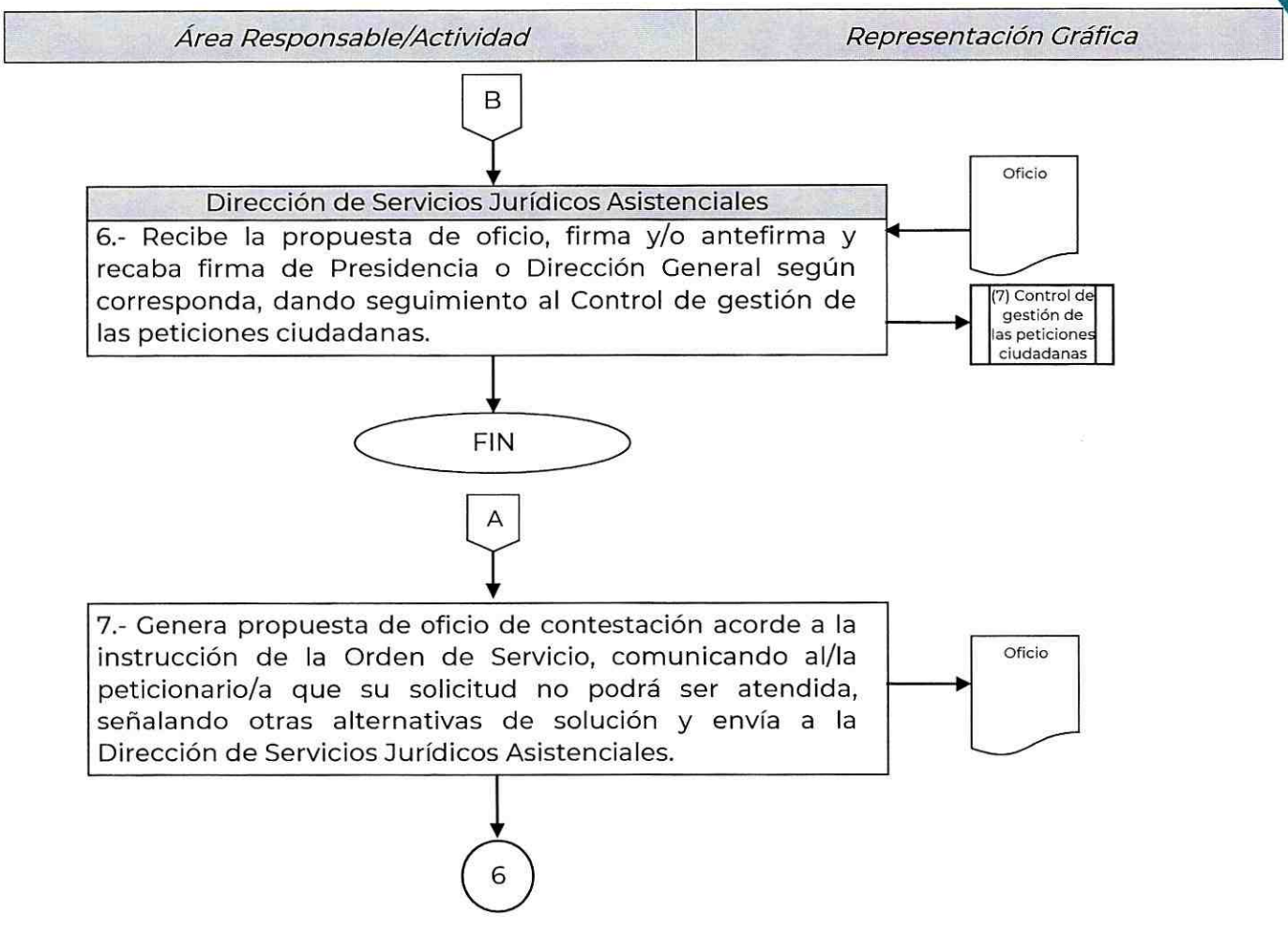


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Atención a víctimas de violencia familiar y/o personas en situación de calle.*

Objetivo:	Otorgar atención a probables víctimas de violencia física, psicológica o negligencia y/o abandono en contra de hombres, mujeres, adultos mayores, discapacitados y personas en situación de calle, a través de un grupo multidisciplinario integrado por médico, psicológico, trabajador social y jurídico

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento Consultivo, Contencioso y Orientación Jurídica atender de manera pronta los reportes sobre víctimas de violencia de los sectores vulnerables pertenecientes a la ciudad de Toluca, derivado de su recepción vía telefónica de las líneas de emergencia 089 y 911, correo electrónico, oficio y/o manera presencial.

- El personal operativo del Departamento deberá realizar valoraciones médicas, psicológicas, trabajo social y jurídicos para confirmar o descartar el probable maltrato en caso necesario ofrecer los servicios con que cuenta este Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento Consultivo, Contencioso y Orientación Jurídica, efectuar las acciones necesarias para la restitución de los derechos vulnerados de las víctimas de maltrato.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

3. Atención a Víctimas de Violecia Familiar y/o Personas en Situacion de Calle.

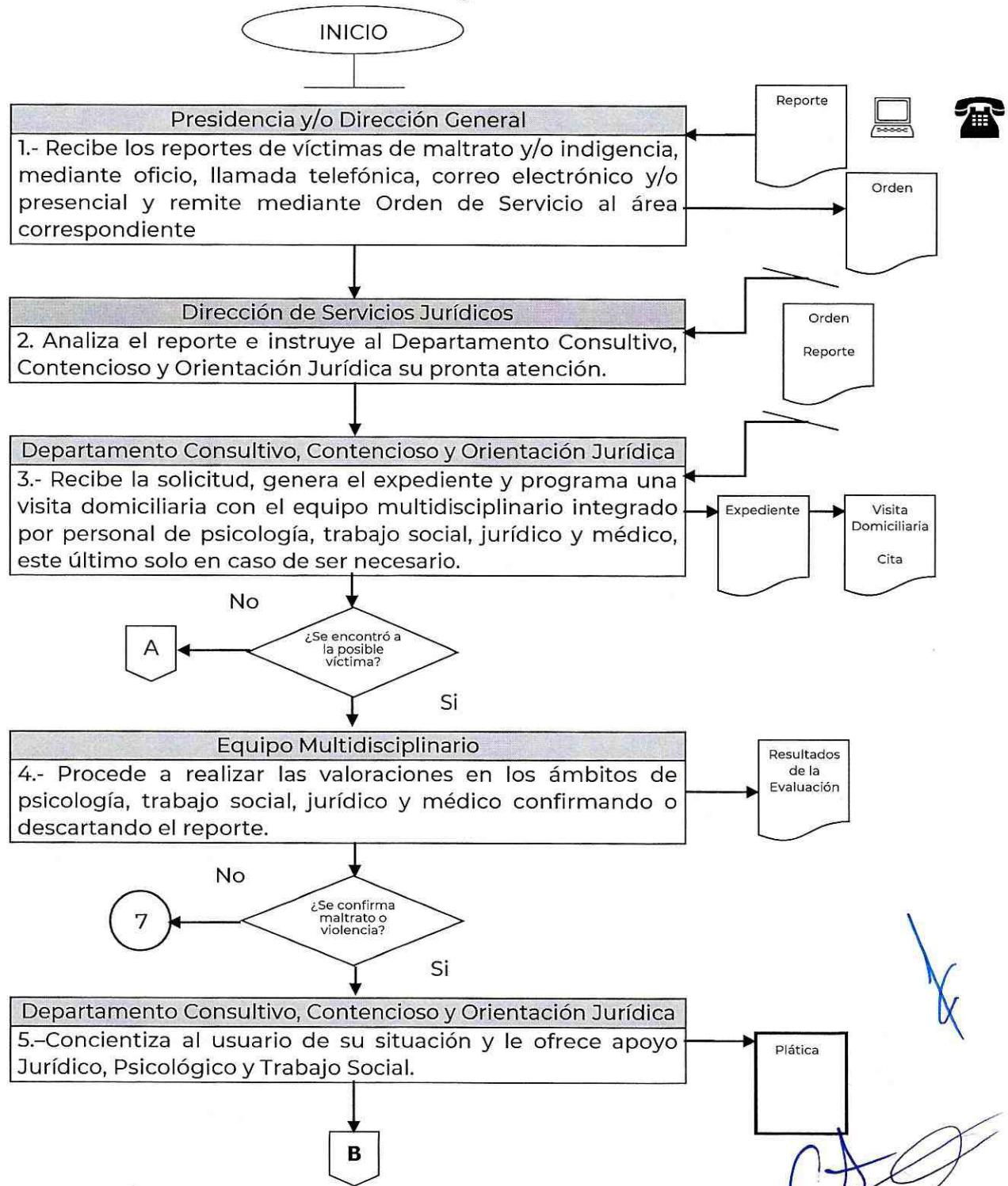


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

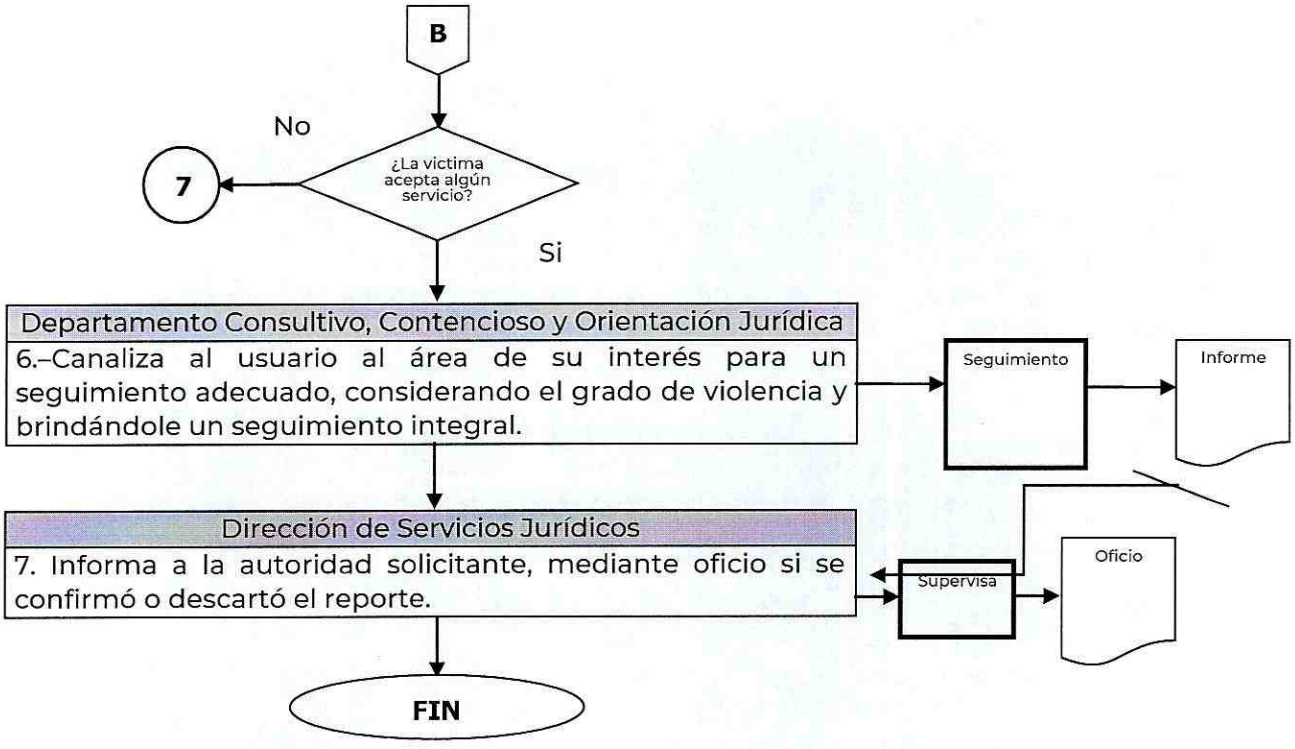
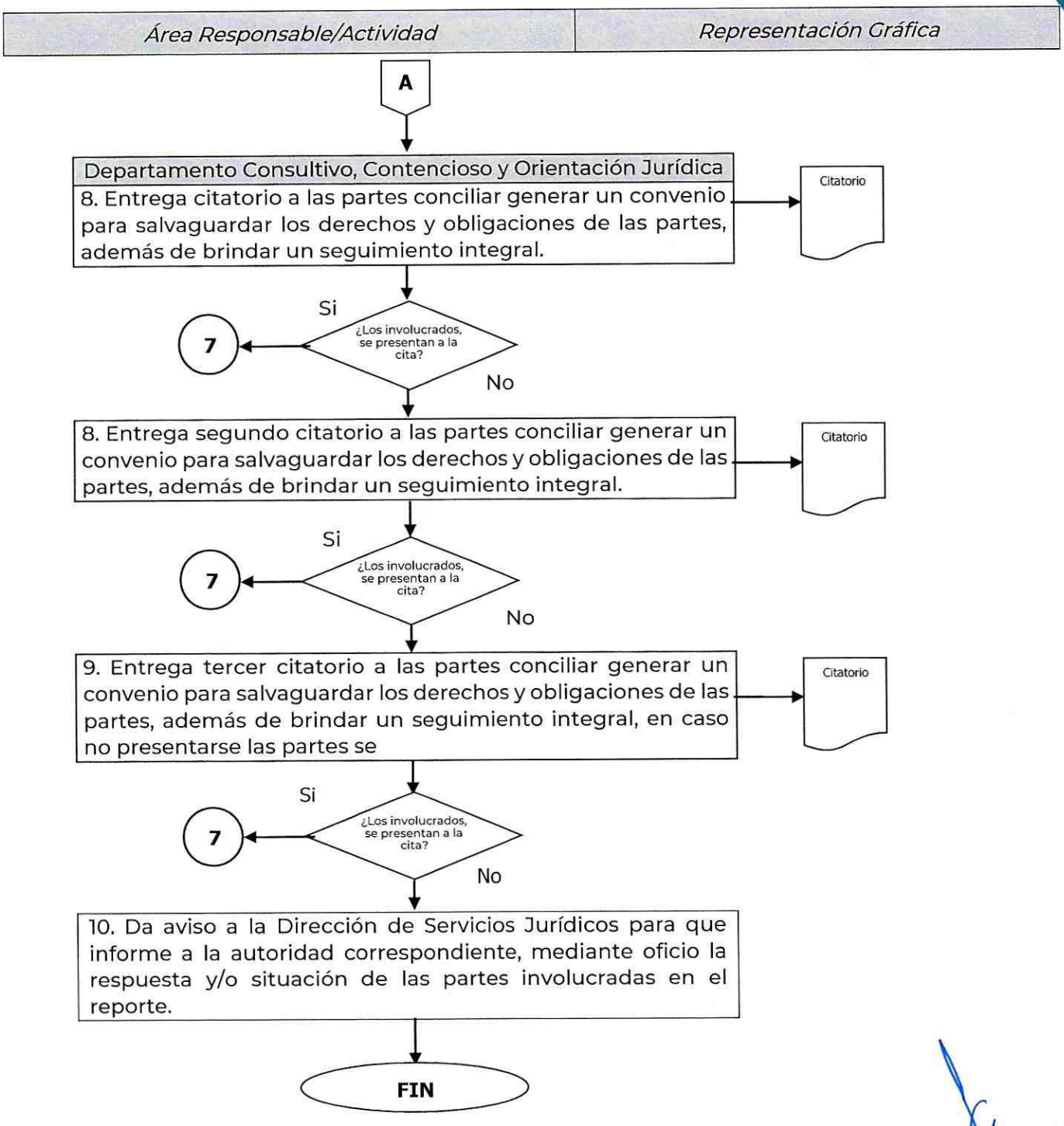


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Detección de Necesidades de Capacitación.*

Objetivo:	Otorgar capacitación continua al personal del Departamento de Consultivo, Contencioso y Orientación Jurídica, a fin de brindar una atención de calidad a los usuarios y garantizar la correcta operación de los programas y el logro de los objetivos.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Consultivo, Contencioso y Orientación Jurídica detectar oportunamente las necesidades de capacitación del personal a su cargo.

- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Consultivo, Contencioso y Orientación Jurídica elaborar y entregar una propuesta del Programa anual de capacitación al/la Titular de la Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales en los plazos establecidos por este.

- El personal operativo del Departamento deberá solicitar, en tiempo y forma, el curso o capacitación de su interés, si este no se encuentra incluido en el Programa anual de capacitación autorizado, se evaluará la posibilidad adicionarlo.

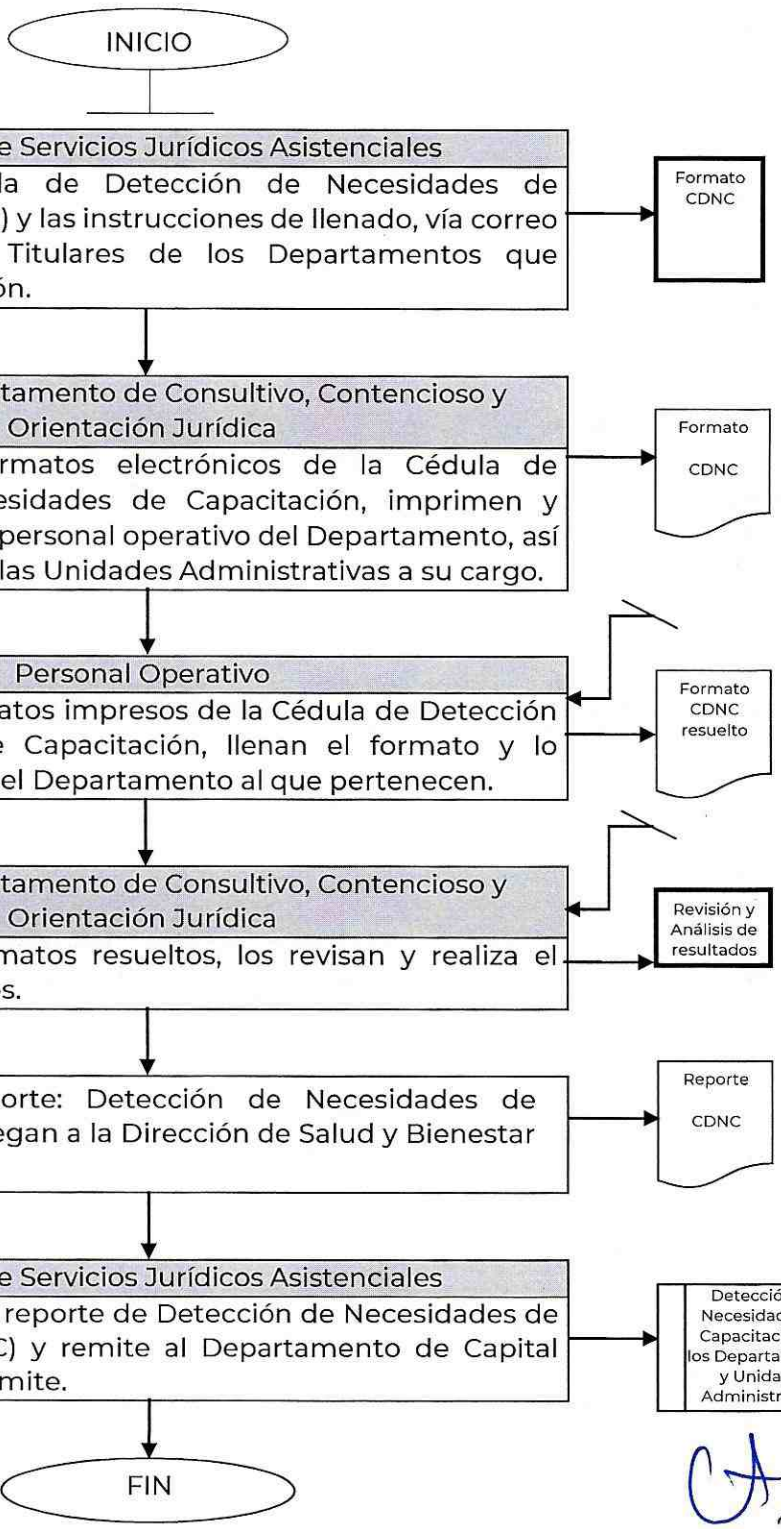
- La persona asignada para tomar la capacitación de manera directa deberá transmitir los conocimientos adquiridos durante el curso.

- El/la Titular del Departamento de Consultivo, Contencioso y Orientación Jurídica deberá evaluar las aportaciones de las acciones de capacitación recibidas para confirmar el mejoramiento en el desempeño del trabajo de su personal.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

4. Detección de Necesidades de Capacitación



XXVII. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS EDUCATIVOS

Nombre del Procedimiento:	*Atención y seguimiento de incidencias*

Objetivo:	Satisfacer las necesidades, quejas o sugerencias de los beneficiarios del Departamento de Servicios Educativos.

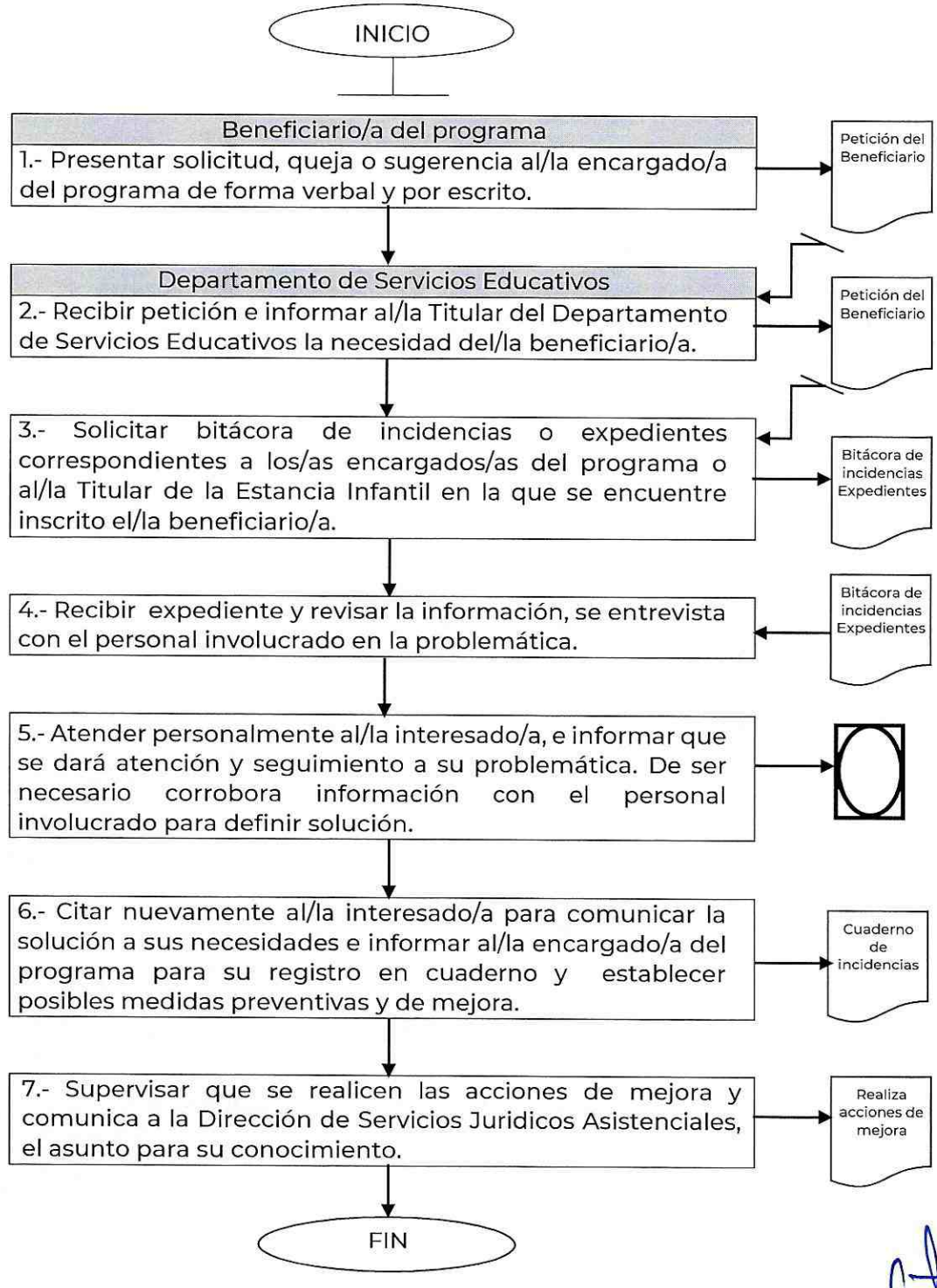
POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del/la Director/a de las Estancias Infantiles informar al padre de familia sobre la incidencia, una vez valorada, que la canalizará al área correspondiente con previa autorización del/la Titular del Departamento de Servicios Educativos.
- Es responsabilidad del/la encargado/a del Programa de Alfabetización manejar una bitácora de incidencias e informar al/la Titular del Departamentos de Servicios Educativos.
- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Servicios Educativos atender las quejas, sugerencias o dudas de los/as beneficiarios/as de los programas.
- Es responsabilidad del Departamento de Servicios Educativos dar seguimiento a las incidencias que se presenten en las Estancias Infantiles y espacios de impartición de cursos de Alfabetización, y en caso de requerirlo deberá validar e informar a la Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales, sobre la situación acontecida.
- Para atención a solicitudes, se deberá considerar el Reglamento Interno de Estancias Infantiles y se tendrá comunicación con el/la responsable de la misma.
- Para solicitud de reducción de cuotas, es responsabilidad del beneficiario entregar oficio de petición dirigido al/la Titular de Presidencia o al/la Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, acercarse directamente a los/as responsables de la Estancia Infantil, para cualquier duda o aclaración.
- Las cuotas de recuperación serán aplicadas acorde a lo establecido en el Reglamento Interno de las Estancias Infantiles.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

1. Atención y seguimiento de incidencias



Nombre del Procedimiento:	*Eventos especiales y de entrega de documentos*

Objetivo:	Unificar los lineamientos a seguir para la realización de eventos, festivales, ceremonias, entrega de constancias y / o Demostración de Actividades Físicas o Artísticas, del Departamento de Servicios Educativos.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Departamento de Servicios Educativos y Directoras/es de Estancias, la programación anual de toda actividad en estancias con fechas y horarios.
- La programación anual de eventos y entrega de constancias es autorizada por la Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca al inicio de cada ciclo escolar.
- Para la autorización de eventos es necesario presentar la carpeta con el formato ya determinado; debe presentarse 15 días antes del evento.
- Es responsabilidad del Departamento de Servicios Educativos gestionar las carpetas, así como la autorización y confirmación del evento, la invitación a las autoridades; con el visto bueno de la Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales.
- El Departamento de Servicios Educativos es responsable de gestionar los insumos necesarios para llevar a cabo los eventos planificados.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

2. Eventos especiales y de entrega de documentos

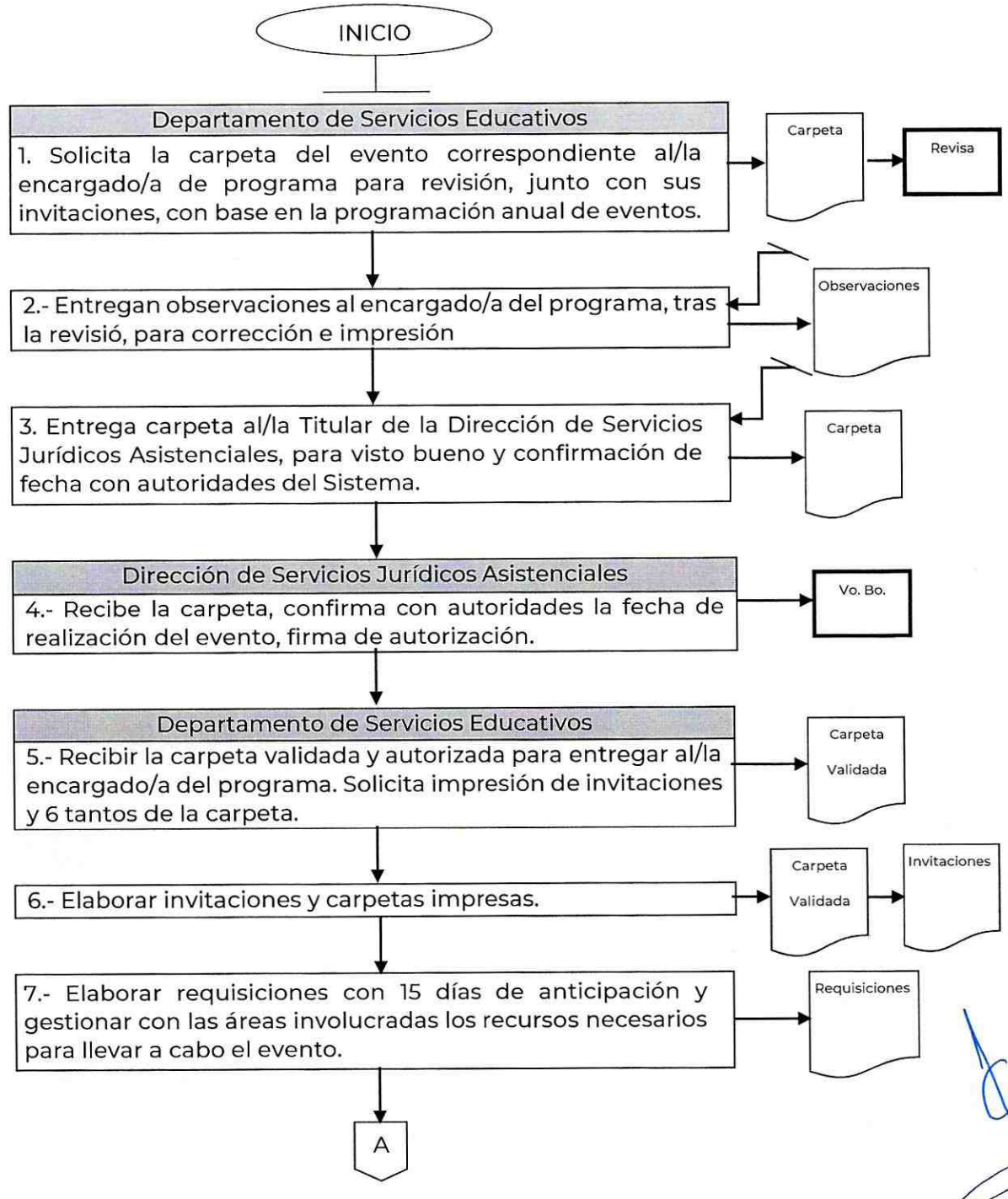
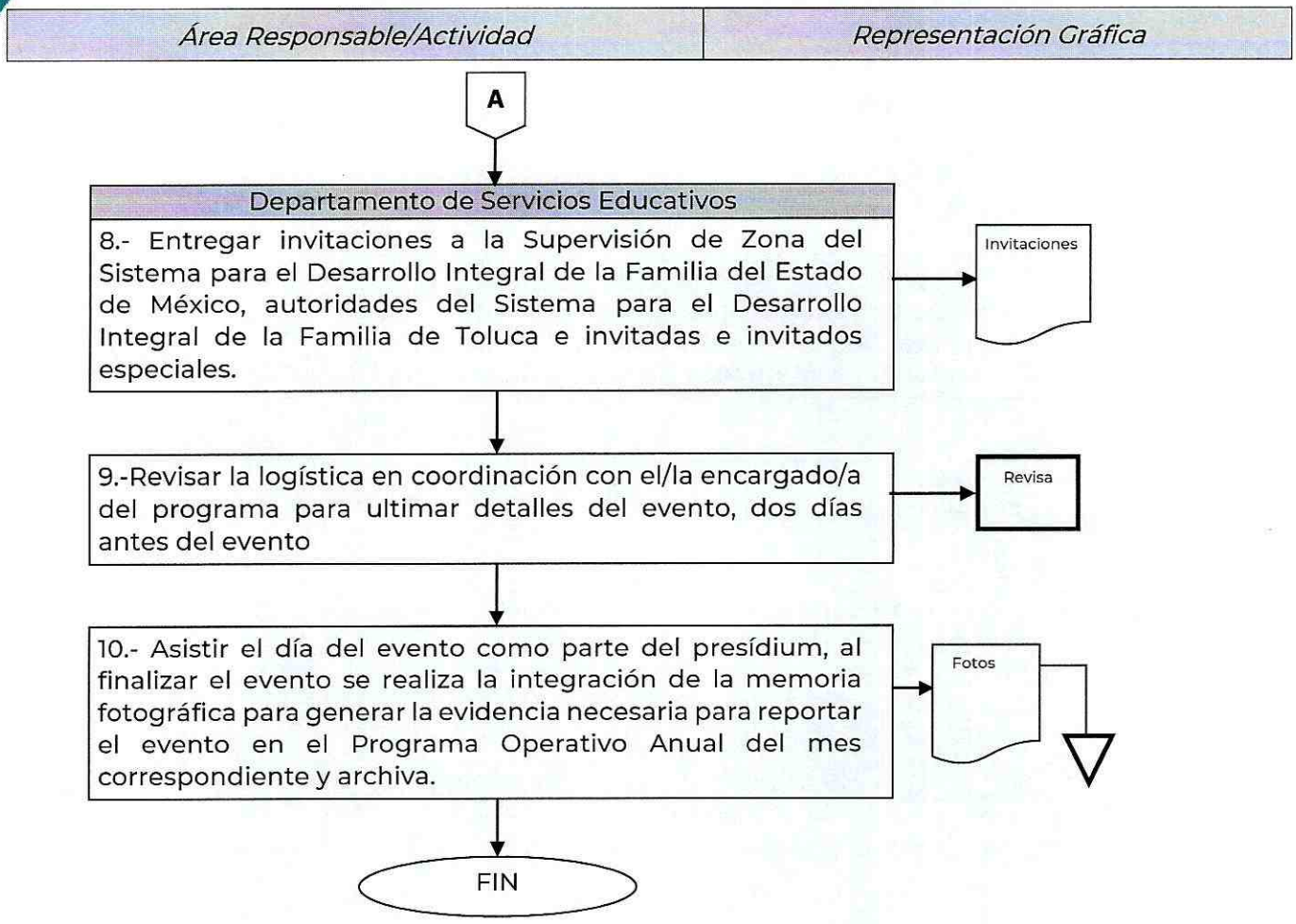


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Atención de accidentes o problemas de salud en estancias infantiles*

Objetivo:	Definir los lineamientos que se deben cumplir para atender un accidente o problema de salud evitando riesgos mayores en las niñas y niños de las Estancias Infantiles.

POLÍTICAS APLICABLES

- El/la Directora/a de las Estancias Infantiles deberá supervisar las acciones del personal operativo, así como el cabal cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento Interno de las Estancias Infantiles vigente.
- Es obligación de los padres de familia firmar la carta responsiva al inicio del ciclo escolar indicando que se autoriza brindar atención médica a sus hijos/as en caso de ser necesario.
- El/la Titular del Departamento de Servicios Educativos realizará supervisiones para vigilar que se respete el Reglamento Interno de las Estancias Infantiles vigente.
- El personal involucrado directamente con el incidente deberá notificar de inmediato al/la Directora/a o al/la encargado/a de la Estancia Infantil.
- Es responsabilidad del/la Directora/a de la Estancia Infantil, en coordinación con el personal médico y de enfermería, valorar la gravidez del incidente y su categorización (verde lo que no implica curación, revisión médica u hospitalización; amarillo lo que implique curación y supervisión médica, y rojo todo lo que implique sutura, radiografías, estudios médicos, hospitalización), cuando la categoría del incidente sea amarillo o rojo se deberá notificar a los/as padres/madres de familia y de ser necesario llamar a la ambulancia y al/la Titular del Departamento de Servicios Educativos.
- Cuando la gravidez del incidente es categoría roja, se realizará la canalización a los centros hospitalarios que se tienen designados de acuerdo al seguro con que se cuente en las Estancias Infantiles.
- Es responsabilidad de los/las titulares de la Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales, el Departamento de Servicio Educativos y de las Estancias Infantiles dar seguimiento a la incidencia hasta su completa atención.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

3. Atención de accidentes o problemas de salud en estancias infantiles

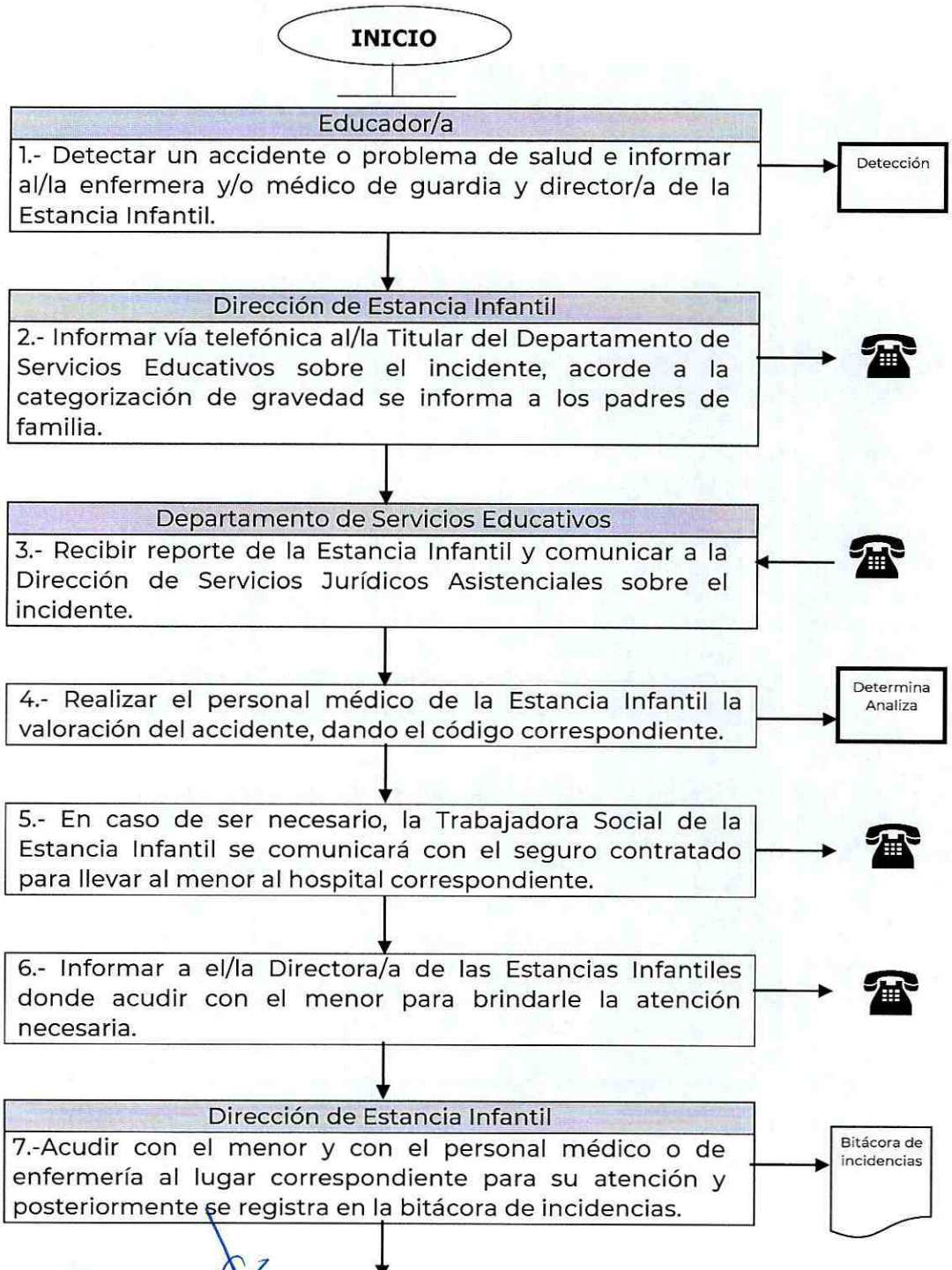
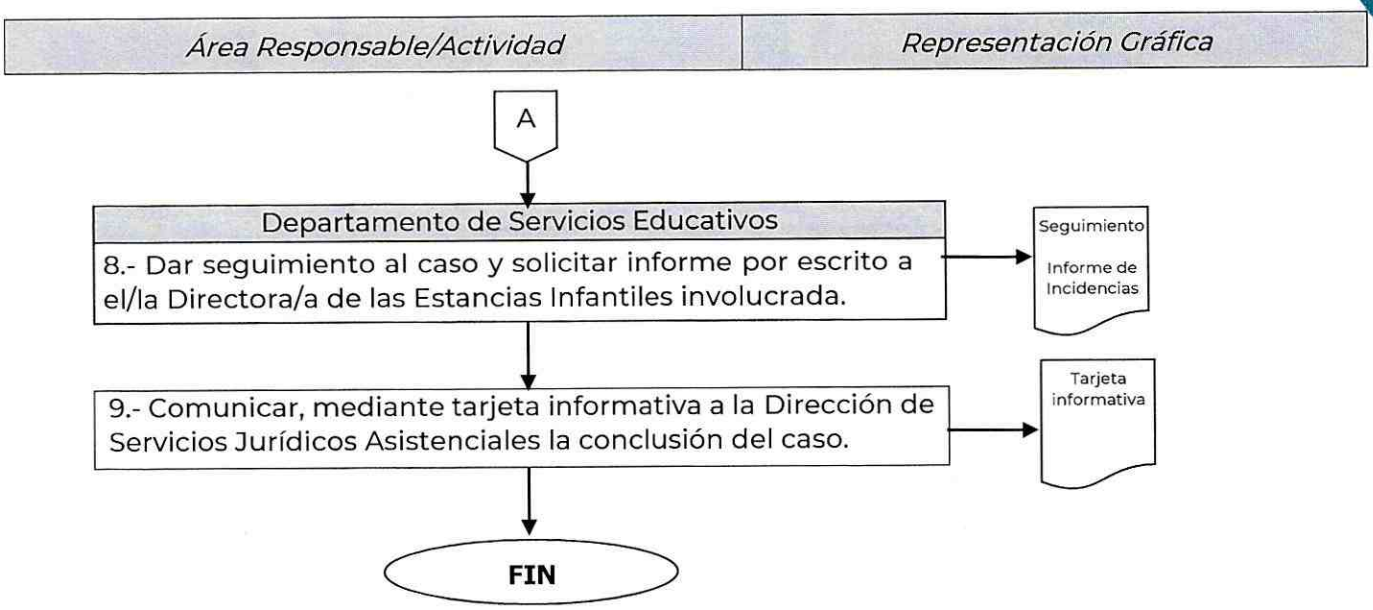


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Supervisión de unidades operativas*

Objetivo:	Garantizar el buen funcionamiento del Departamento de Servicios Educativos, a través de la realización de supervisiones a las Unidades Administrativas, con la finalidad de atender de manera oportuna cualquier inconveniente que pudiera presentarse en la prestación del servicio.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Titular del Departamento de Servicios Educativos detectar y atender oportunamente cualquier problemática que se presente en la operatividad de los programas correspondientes a su Departamento.

- El Departamento de Servicios Educativos realizará supervisiones programadas y no programadas al personal adscrito al Departamento, responsable de la operación de sus programas y que se encuentren en las unidades administrativas y operativas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca bajo su encargo.

- Es responsabilidad de los titulares de las unidades y del personal operativo resguardar adecuadamente los registros correspondientes a las actividades realizadas, así como presentarlos siempre que sean requeridos durante las supervisiones.

- Las unidades y del personal operativo deberán informar del seguimiento dado a las observaciones emitidas en la supervisión en los formatos establecidos por el Titular del Departamento de Servicios Educativos.

- Los titulares de las unidades contarán con un plazo de 8 a 15 días hábiles para realizar la solventación de las observaciones derivadas de la auditoria.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

4. Supervisión de unidades operativas

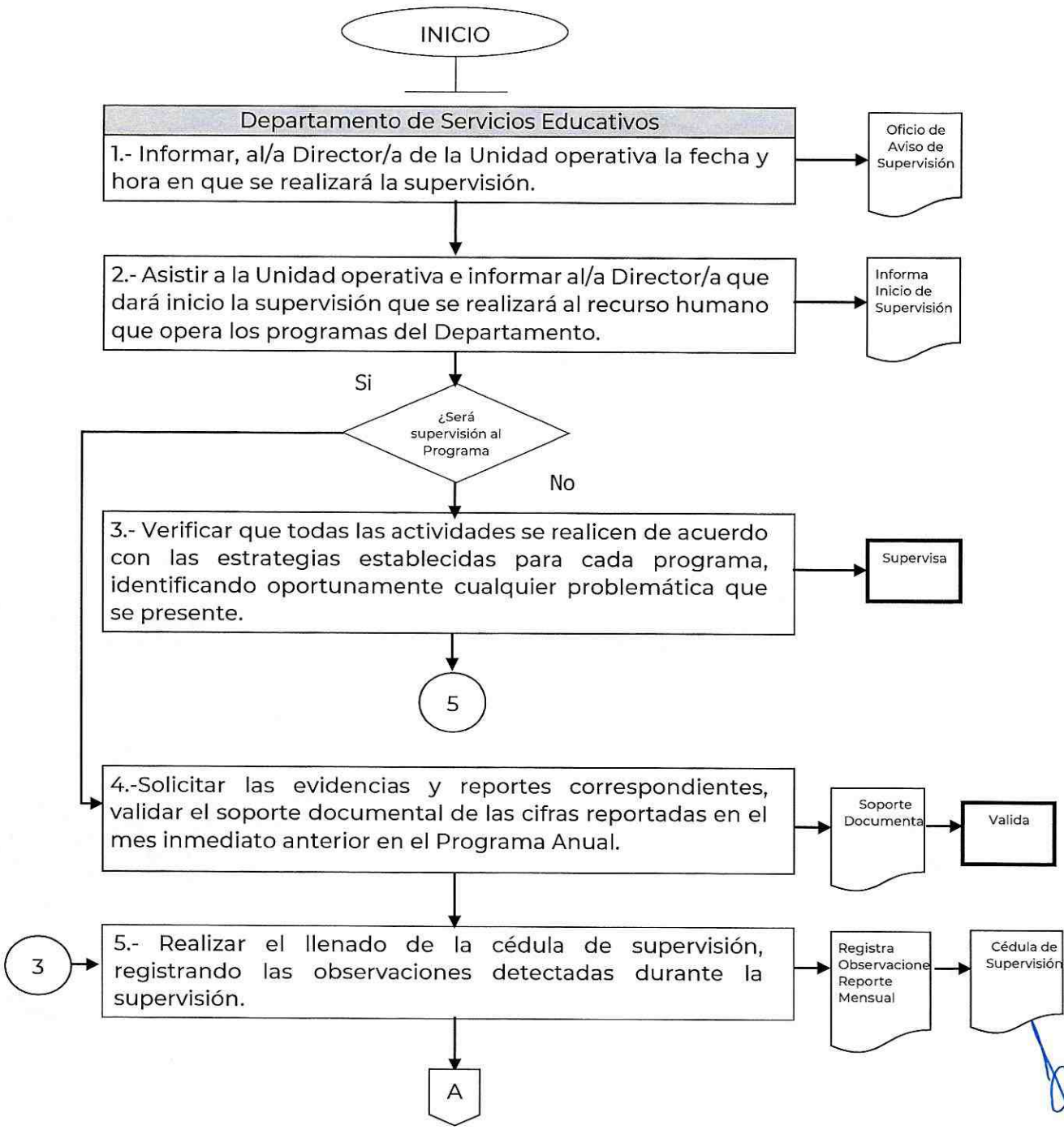
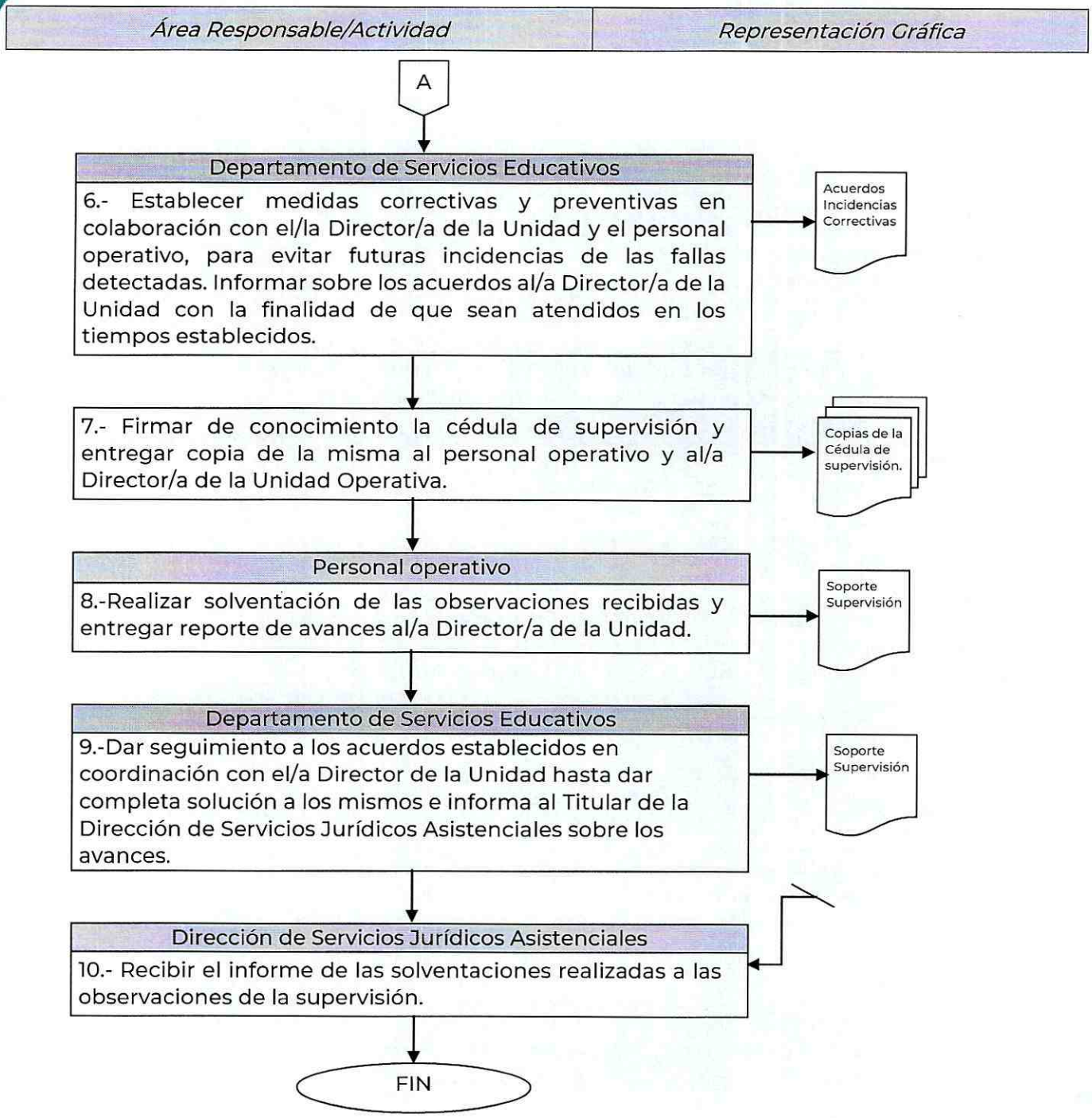


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Detección de Necesidades de Capacitación*

Objetivo:	Otorgar capacitación continua al personal del Departamento, lo cual le permitirá brindar una atención de calidad a la población atendida por el programa y con esto contribuir a la solución de su problemática.

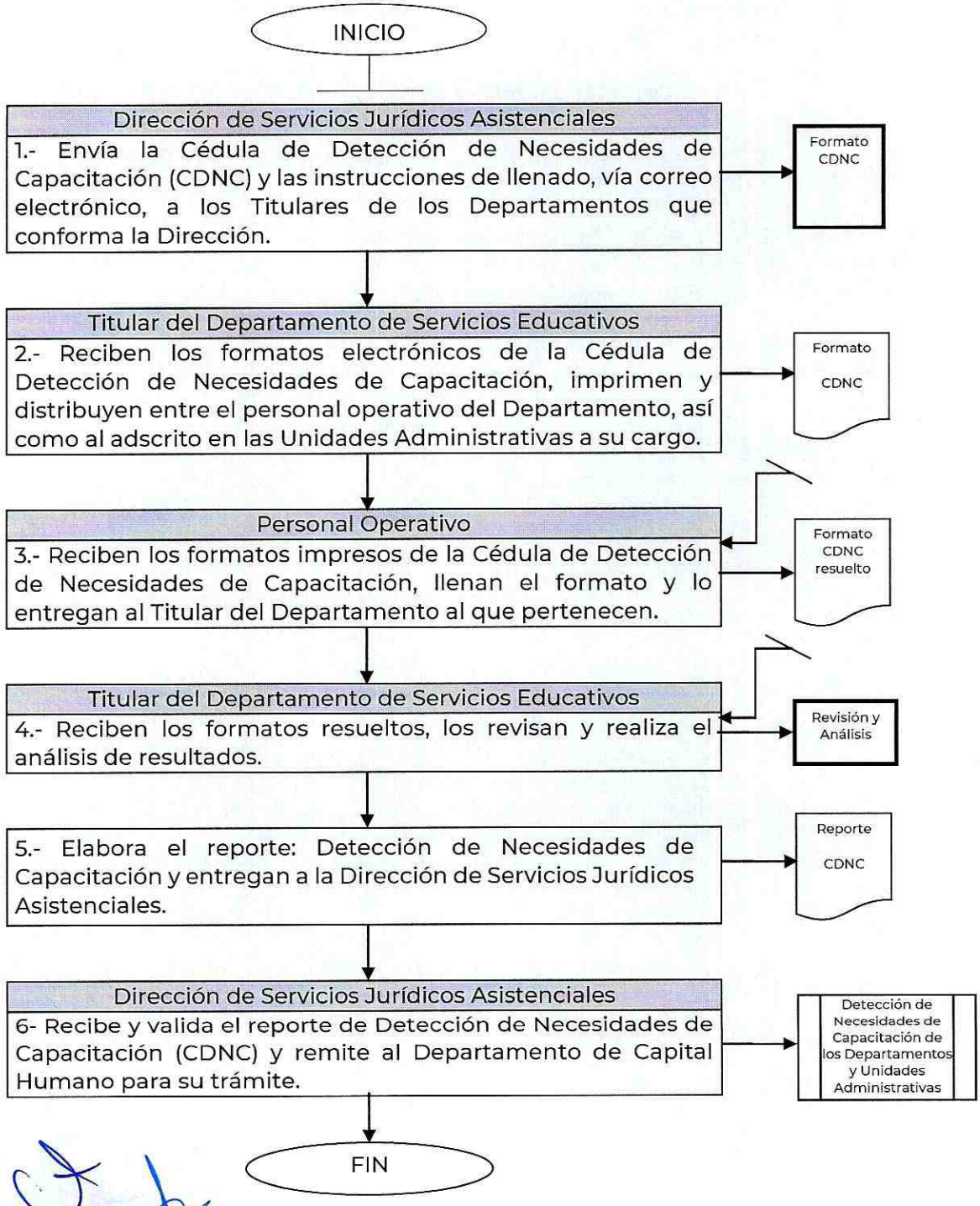
POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Servicios Educativos detectar oportunamente las necesidades de capacitación del personal a su cargo.
- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Servicios Educativos elaborar y entregar una propuesta del Programa anual de capacitación al/la Titular de la Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales en los plazos establecidos por este.
- El personal operativo del Departamento deberá solicitar, en tiempo y forma, el curso o capacitación de su interés, si este no se encuentra incluido en el Programa anual de capacitación autorizado, para evaluar la posibilidad de incluirlo.
- La persona asignada para tomar la capacitación de manera directa deberá comunicar al resto de sus compañeros/as, los conocimientos adquiridos durante el curso.
- El/la Titular del Departamento de Servicios Educativos deberá evaluar las aportaciones de las acciones de capacitación recibidas para confirmar el mejoramiento en el desempeño del trabajo de su personal.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

5. Detección de Necesidades de Capacitación



XXVIII. DEPARTAMENTO DE DESARROLLO COMUNITARIO Y DE TALLERES

Nombre del Procedimiento:	*Apoyos comunitarios a población abierta*

Objetivo:	Beneficiar a la población más vulnerable del Municipio de Toluca, mediante la entrega de apoyos y de servicios funerarios de acuerdo a las solicitudes recibidas con la finalidad de beneficiar su economía y mejorar su calidad de vida.

POLÍTICAS APLICABLES

- Toda solicitud de apoyos deberá realizarse a través de un oficio dirigido a la Presidenta del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.
- Para solicitar un apoyo funerario, es responsabilidad del/la peticionario/a presentar los documentos necesarios para el trámite correspondiente.
- Es responsabilidad del área de Trabajo Social de los Centro de Atención Integral para la Familia, Unidades de Rehabilitación e Integración Social y Velatorio solicitar al/la peticionario/a la documentación correspondiente según el tipo de apoyo, para integrar el expediente y realizar el estudio socioeconómico y la visita domiciliaria.
- Es responsabilidad de las/los titulares de los Centro de Atención Integral para la Familia, Unidad de Rehabilitación e Integración Social y Velatorio dar visto bueno, en tiempo y forma, al expediente integrado por Departamento de Desarrollo Comunitario y de Talleres.
- El Departamento de Desarrollo Comunitario y de Talleres evalúa las solicitudes y determinar si el apoyo se puede otorgar con recursos propios del programa o se precisa la gestión ante otra institución de asistencia social.
- El/la Titular de Presidencia y/o el/ la Titular de la Dirección General es quien autoriza y entrega los apoyos solicitados

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

1. Apoyos comunitarios a población abierta

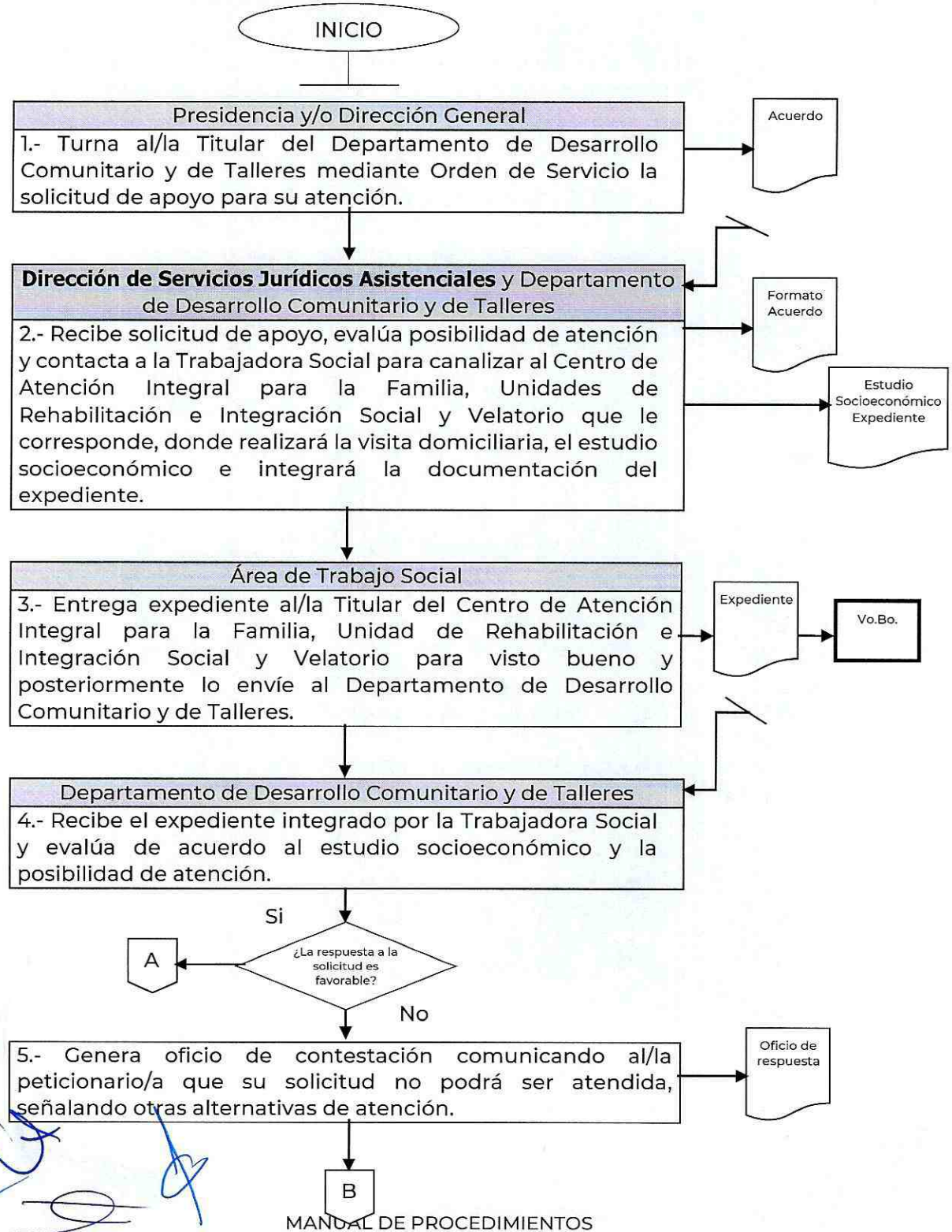


Diagrama de Flujo

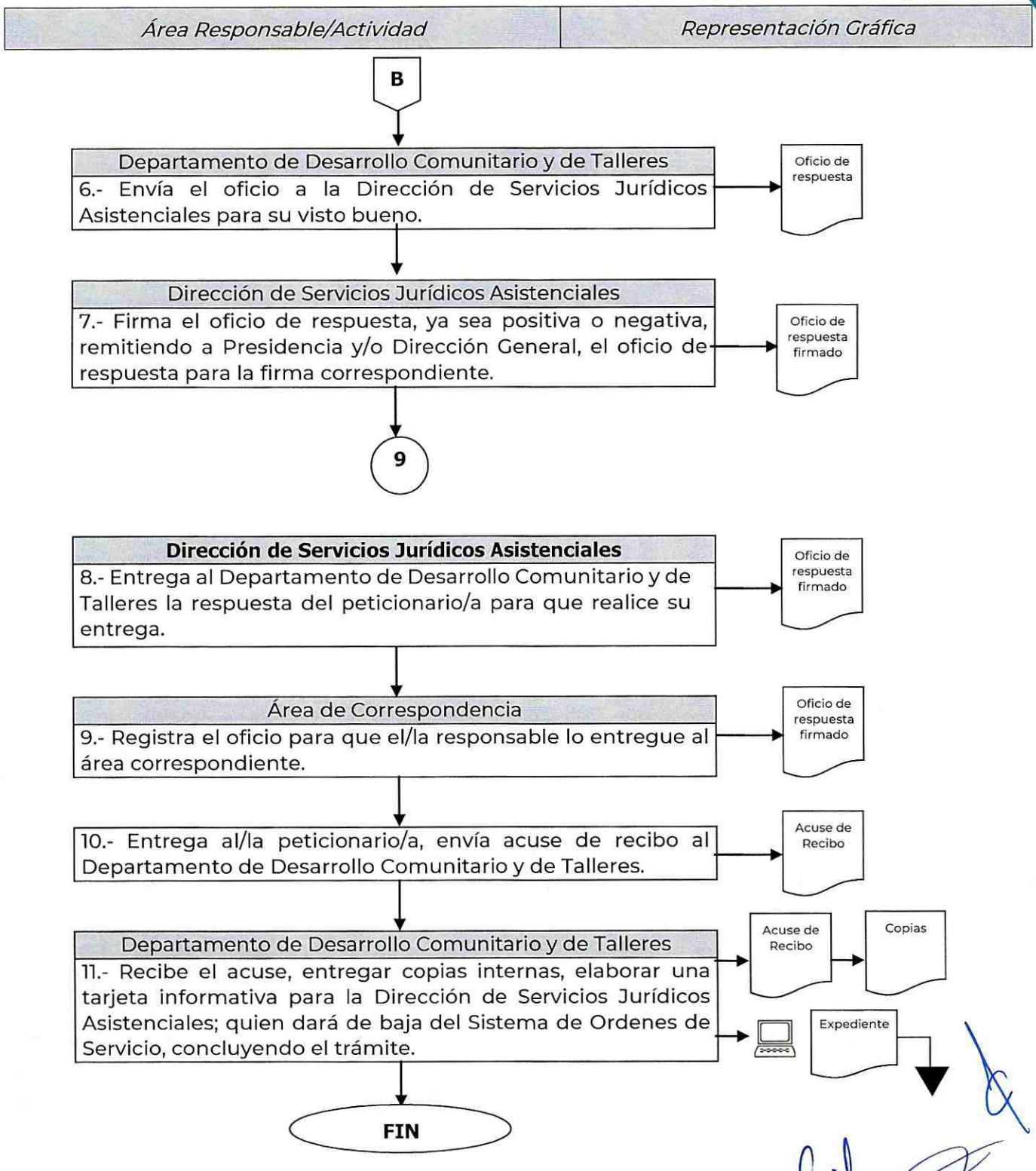
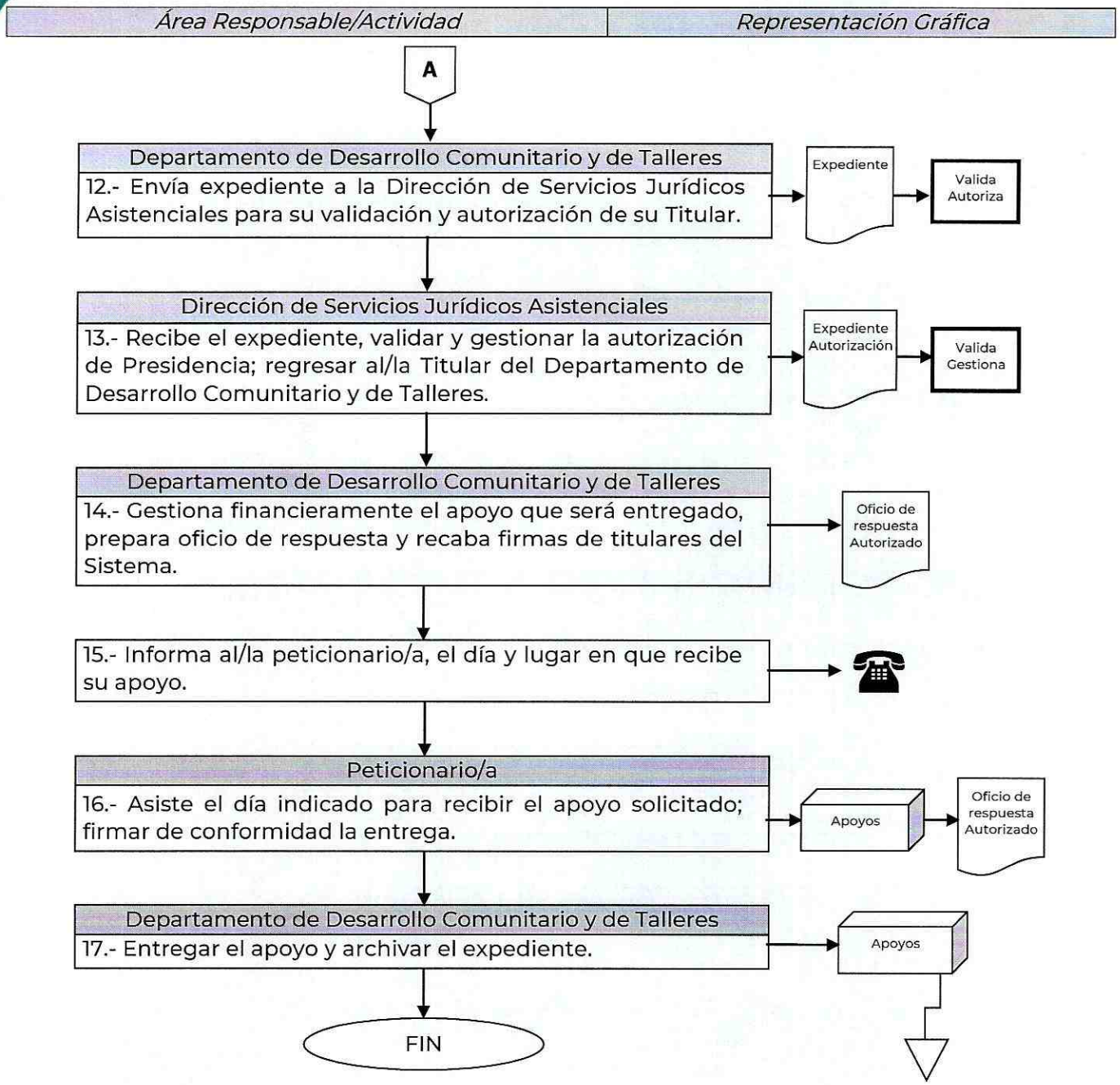


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Talleres comunitarios de oficio*

Objetivo:	Brindar capacitación, a través de talleres de oficio, a madres solteras, desempleados, personas con educación básica y grupos vulnerables del municipio de Toluca, con el fin de encaminarlos a lograr un crecimiento personal y desarrollo social.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Departamento de Desarrollo Comunitario y de Talleres, realizar la difusión y promoción, a través de volantes, de los talleres disponibles, (requisitos de inscripción, ubicación y horarios).
- Es responsabilidad del área de trabajo social, realizar el estudio socioeconómico del/a usuario/a para verificar la posibilidad y grado de vulnerabilidad del solicitante.
- El/la alumno/a deberá ser mayor de 15 años y menor de 59 años.
- Es responsabilidad de los/as alumnos/as contar con una asistencia favorable, para poder ser acreedor/a para la constancia, al acumular 3 faltas injustificadas será dado de baja del taller.
- El/la Titular del Departamento de Desarrollo Comunitario y de Talleres y de Talleres, debe dar a conocer al personal el calendario de reuniones mensuales de seguimiento del Programa de Trabajo.
- El/la Titular del Departamento de Desarrollo Comunitario y de Talleres, debe informar y capacitar al/la instructor/a y área administrativa sobre los lineamientos y metas del Programa de Trabajo de Talleres Comunitarios de Oficio.
- Es responsabilidad del instructor la integración del expediente, así como asegurar la permanencia del número mínimo de alumnos/as por taller (10 por turno), según lo establecido en los lineamientos de operación del Programa de Trabajo.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

2. Talleres comunitarios de oficio

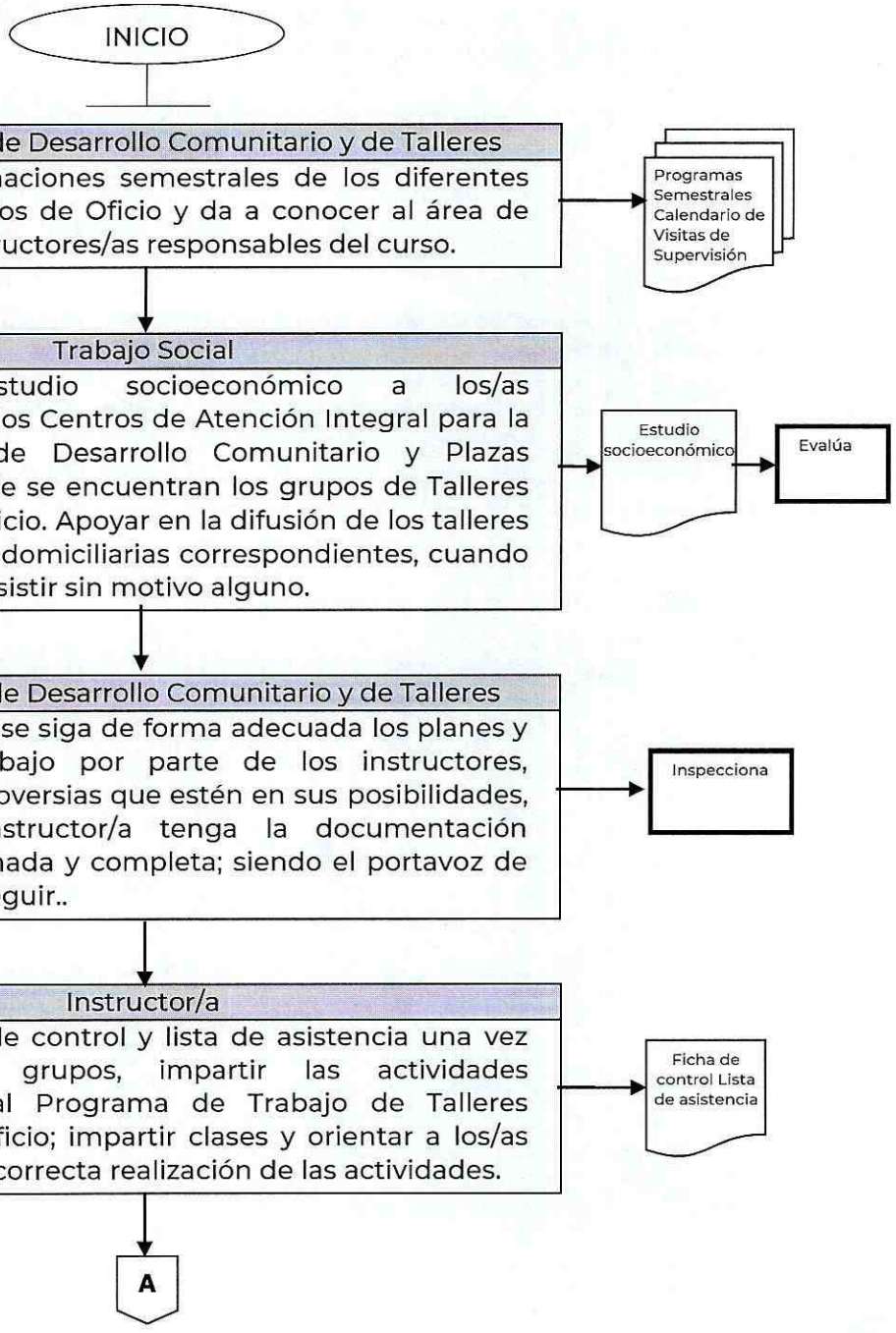
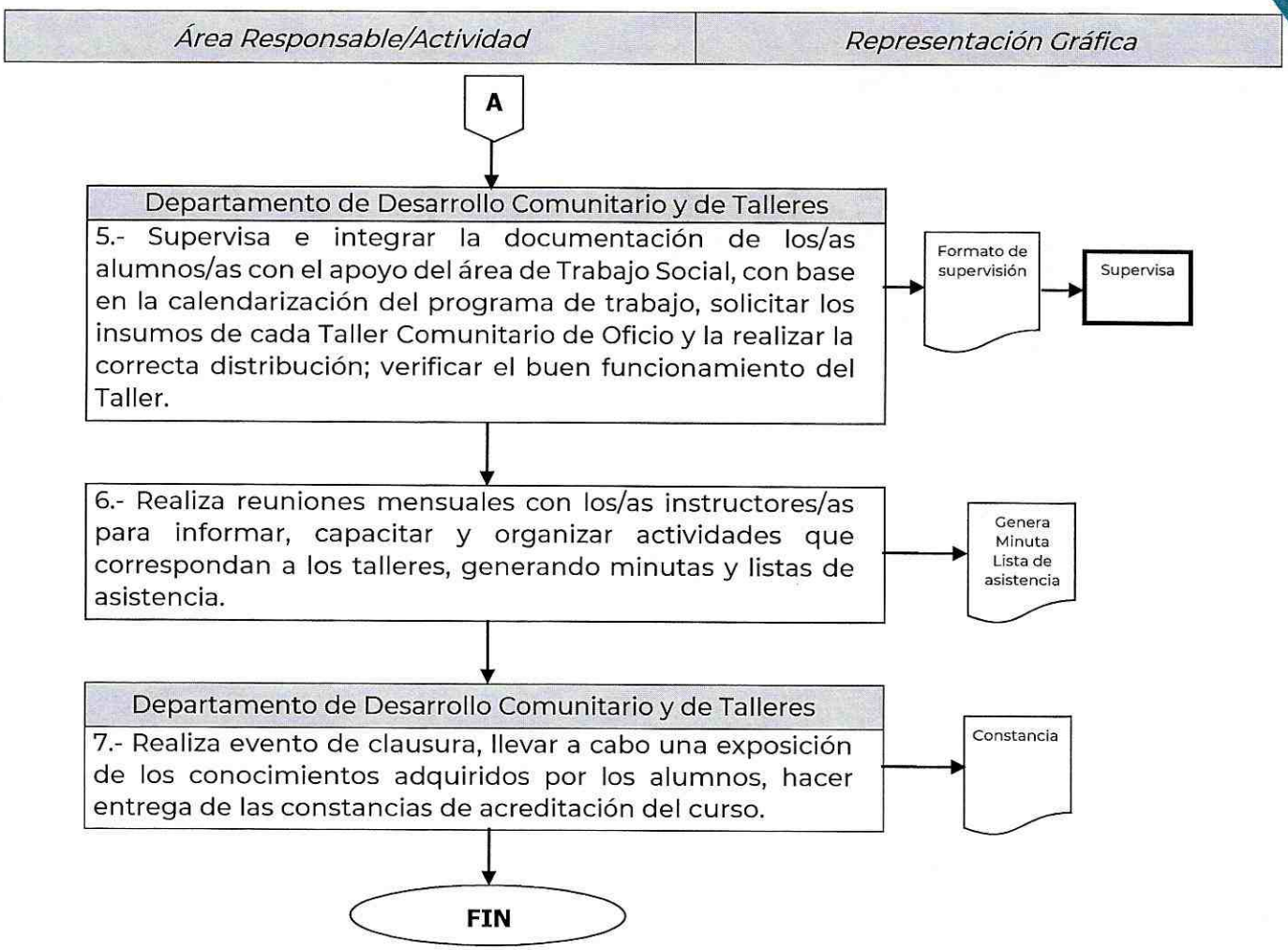


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Supervisión de unidades operativas*

Objetivo:	Garantizar el buen funcionamiento de los programas que opera el Departamento de Desarrollo Comunitario y de Talleres, a través de la realización de visitas, con la finalidad de atender de manera oportuna cualquier inconveniente que pudiera presentarse en la prestación del servicio.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Desarrollo Comunitario y de Talleres, elaborar requisiciones, dar seguimiento, recibir, distribuir y vigilar el consumo adecuado de los insumos.
- Es responsabilidad del/la supervisor/a del Departamento de Desarrollo Comunitario y de Talleres, detectar y atender oportunamente cualquier problemática que se presente en la operatividad de los programas de trabajo en los talleres.
- El Departamento de Desarrollo Comunitario y de Talleres realizará supervisiones programadas y no programadas a todo el personal adscrito a su Departamento, que se encuentren en las unidades administrativas y operativas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.
- Es responsabilidad del personal operativo y administrativo resguardar adecuadamente los registros correspondientes a las actividades realizadas, así como presentarlos siempre que sean requeridos durante las supervisiones.
- Las unidades y el personal operativo deberán informar del seguimiento dado a las observaciones emitidas en la supervisión en los formatos establecidos por el/la Titular del Departamento de Desarrollo Comunitario y de Talleres.
- Él/la Titular del Departamento de Desarrollo Comunitario y de Talleres contará con un plazo de 8 a 15 días hábiles para gestionar el apoyo al área correspondiente, con la finalidad de solucionar las observaciones y problemáticas derivadas de la supervisión.
- Atender de manera directa toda instrucción del superior jerárquico del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca; y
- Realizar todas aquellas funciones inherentes y aplicables al área de su competencia.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

3. Supervisión de unidades operativas

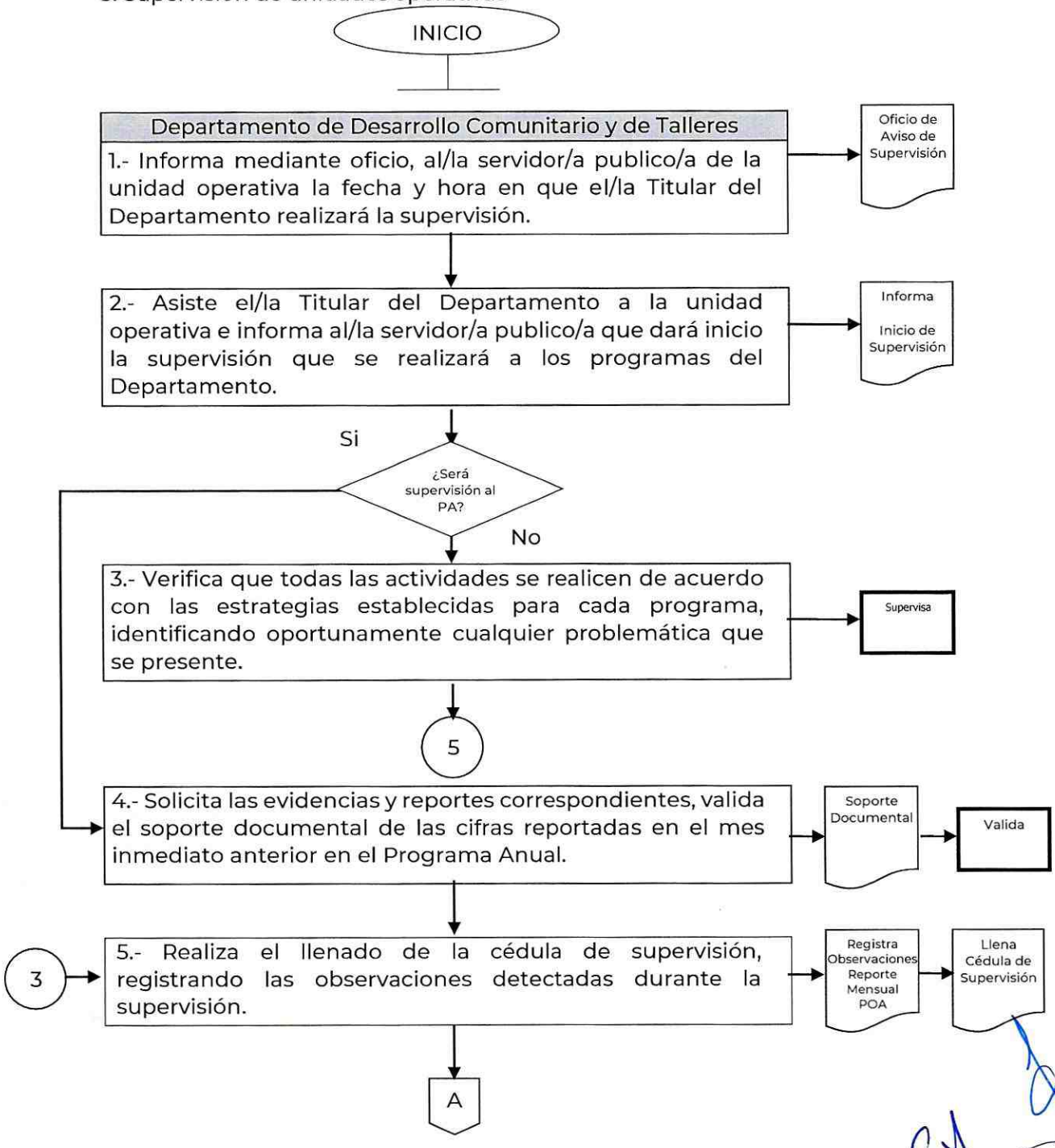
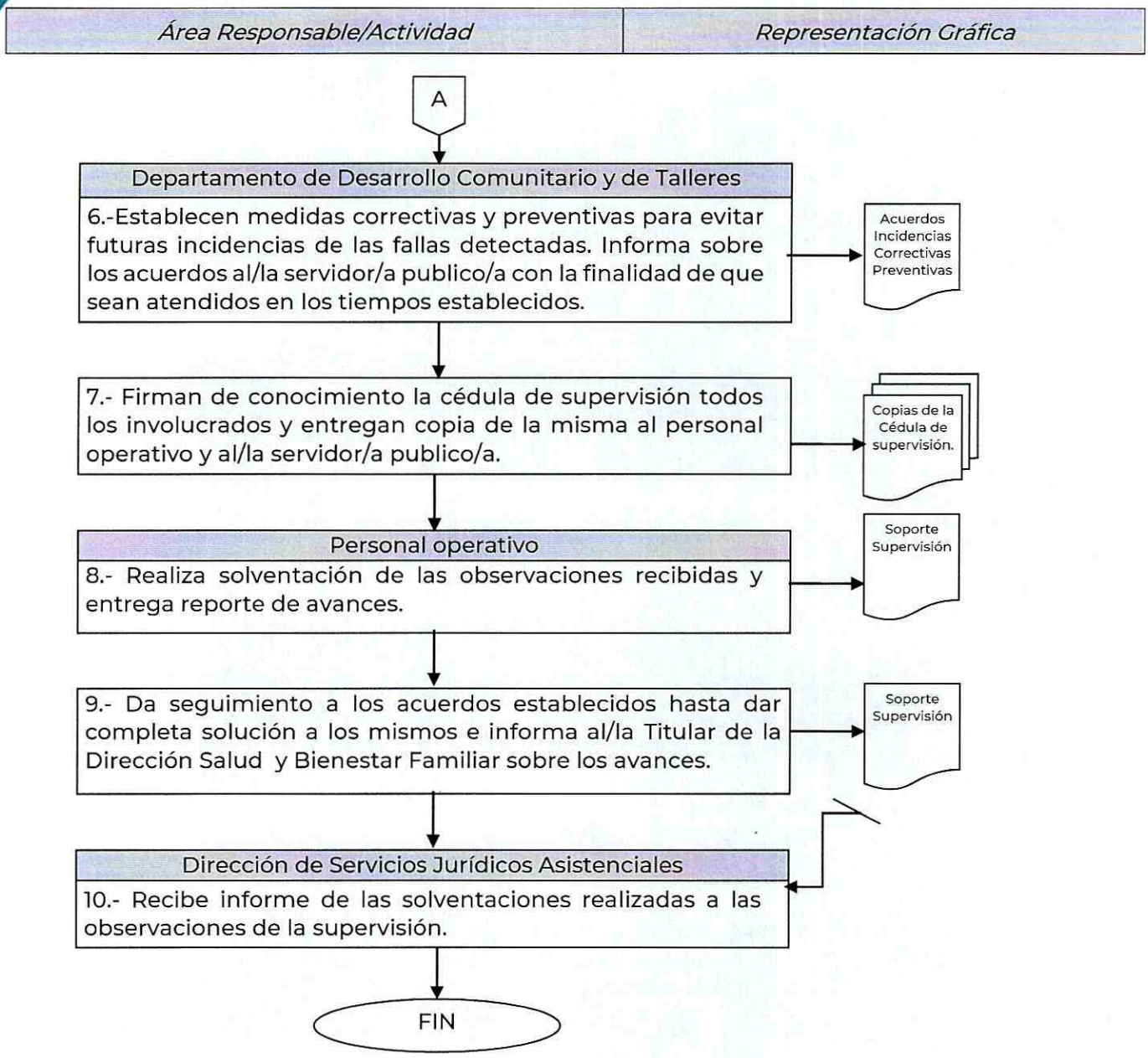


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Detección de Necesidades de Capacitación*

Objetivo:	Otorgar capacitación continua al personal del Departamento de Desarrollo Comunitario y de Talleres y de talleres, con el fin de brindar una atención de calidad a la población vulnerable del Municipio de Toluca y así garantizar la correcta operación del programa y el logro de los objetivos.

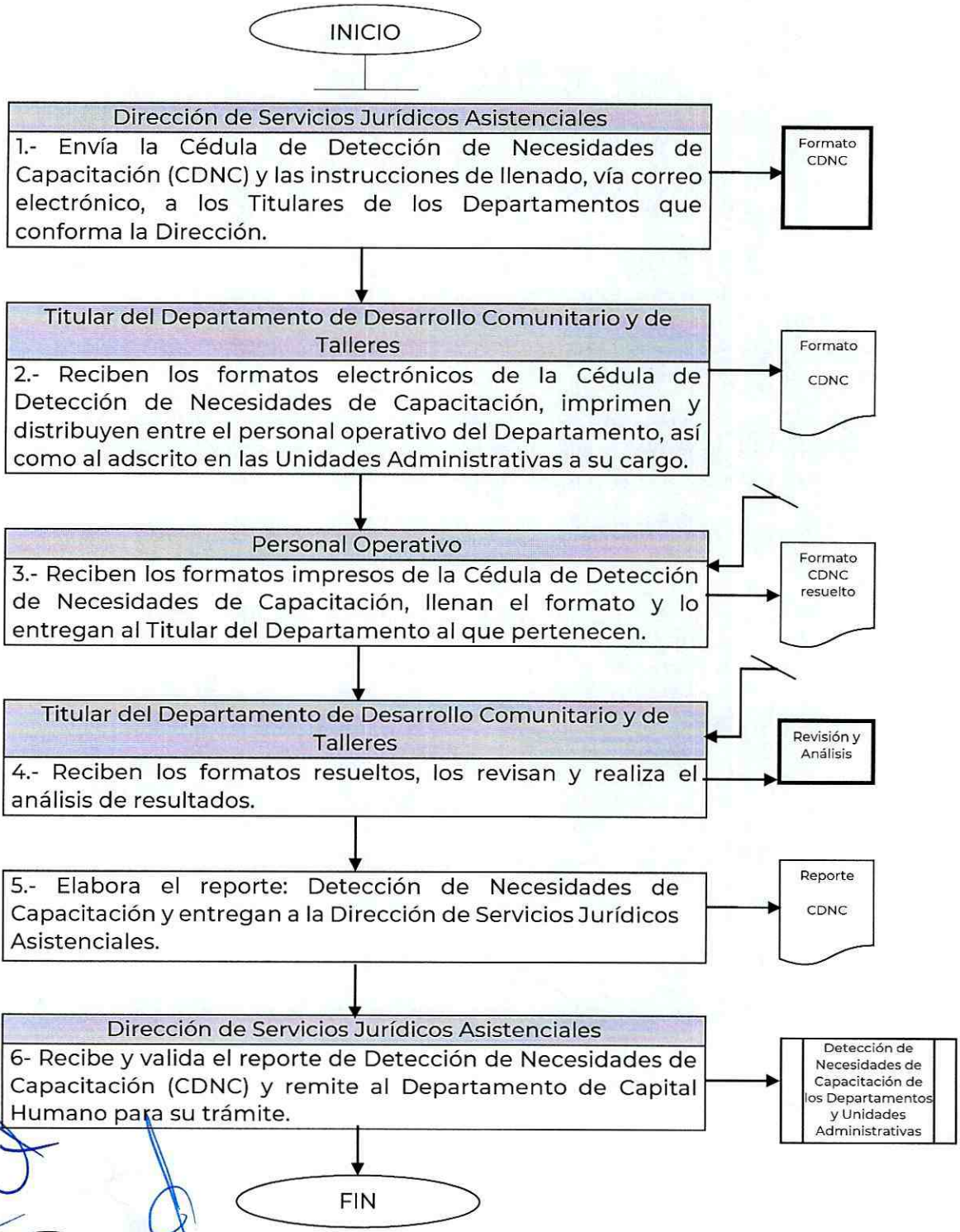
POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de el/la Titular del Departamento de Desarrollo Comunitario y Talleres detectar oportunamente las necesidades de capacitación del personal a su cargo.
- Es responsabilidad de el/la Titular del Departamento de Desarrollo Comunitario y Talleres, elaborar y entregar una propuesta del Programa Anual de Capacitación a la Titular de la Dirección de Servicios Jurídicos Asistenciales en los plazos establecidos por este.
- El personal operativo del Departamento deberá solicitar, en tiempo y forma, el curso o capacitación de su interés si este no se encuentra incluido en el Programa de Capacitación Anual autorizado, para evaluar la posibilidad de incluirlo.
- La persona asignada para tomar la capacitación de manera directa, deberá replicar al resto de sus compañeros, los conocimientos adquiridos durante el curso.
- El/la Titular del Departamento de Desarrollo Comunitario y Talleres, deberá evaluar las aportaciones mediante acciones de capacitación recibidas para confirmar el mejoramiento en el desempeño del trabajo de su personal.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

5. Detección de Necesidades de Capacitación



XXIX. DIRECCIÓN DE PROGRAMAS AL ADULTO MAYOR

Nombre del Procedimiento:	*Control de gestión de las peticiones ciudadanas*

Objetivo:	Atender y dar respuesta oportuna a las peticiones de asistencia social requeridas por la ciudadanía, las cuales son remitidas a la Dirección, por parte de Presidencia y/o la Dirección General del Sistema.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del/la Titular de la Dirección de Programas al Adulto Mayor dar atención, a través de sus Departamentos, a las Ordenes de Servicio remitidas para su atención.
- Las Ordenes de Servicio remitidas por parte de la Dirección General, deberán ser registradas en el control de las Ordenes de Servicio, referenciado el asunto de la petición.
- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento evaluar la posibilidad de atender la petición, elaborar oficio de respuesta y verificar que esta sea entregada por el área de correspondencia en el plazo que nos marca la Orden de Servicio.
- Es responsabilidad del/la Titular de la Dirección de Programas al Adulto Mayor vigilar que tanto la Presidencia como como la Dirección General del SMDIF Toluca, este enterados de la atención y seguimiento de las peticiones ciudadanas.
- Es responsabilidad del/la Titular de la Dirección de Programas al Adulto Mayor dar respuesta a las solicitudes dentro de los tiempos establecidos por las autoridades del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia; 3 días como máximo cuando se consideren de carácter urgente y de 5 hasta 20 días en el resto de los casos. Cabe señalar, que aquellas solicitudes que remita el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM), así como otras instancias federales, estatales y municipales deberán atenderse invariablemente en los plazos que para tal efecto sean determinados por la instancia correspondiente.
- Los/as Titulares de los Departamentos pertenecientes a la Dirección de Programas al Adulto Mayor deberán atender de manera oportuna las peticiones recibidas e informar a el/la Titular de dicha Dirección el seguimiento.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

1. Control de gestión de las peticiones ciudadanas

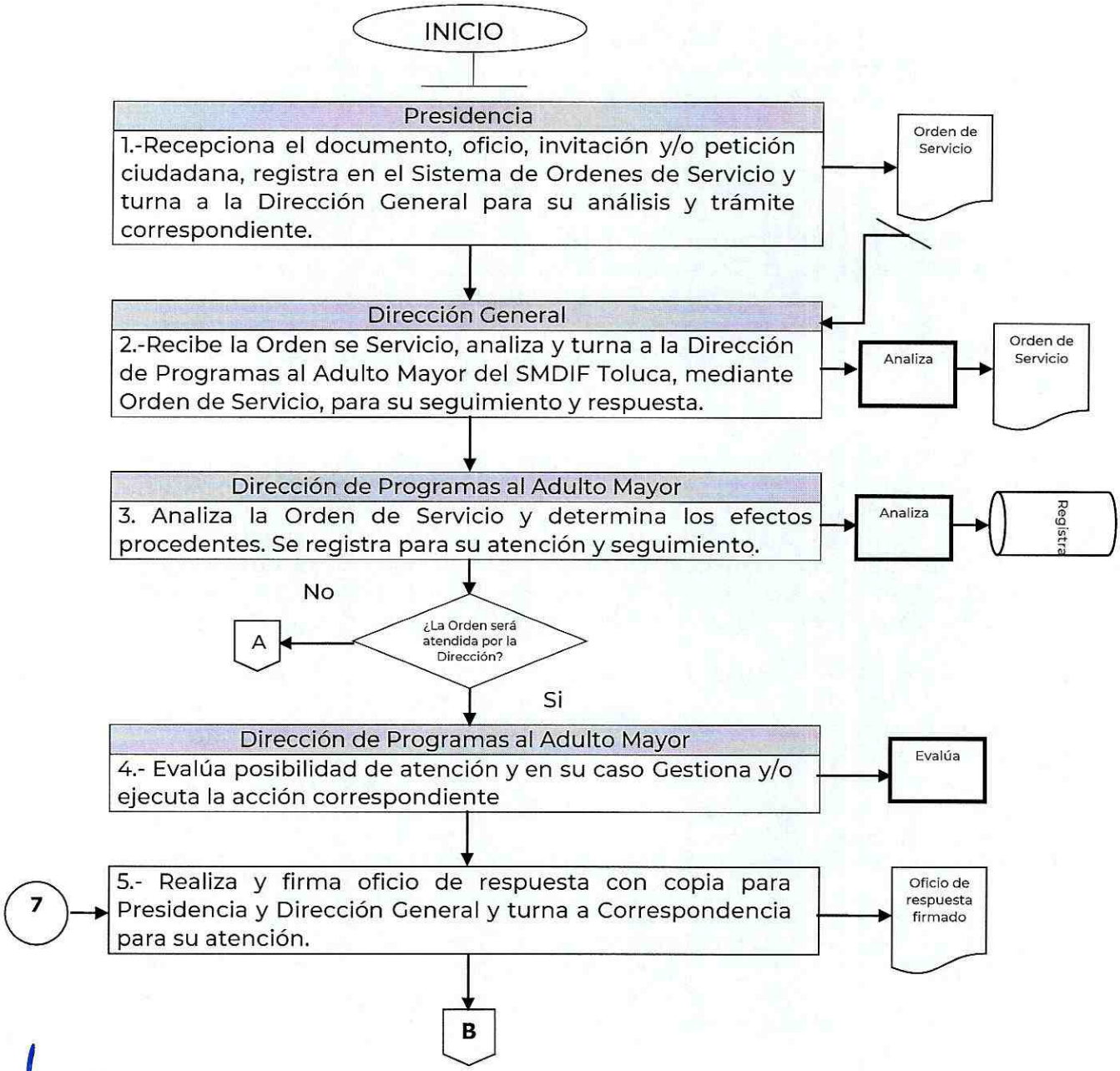


Diagrama de Flujo

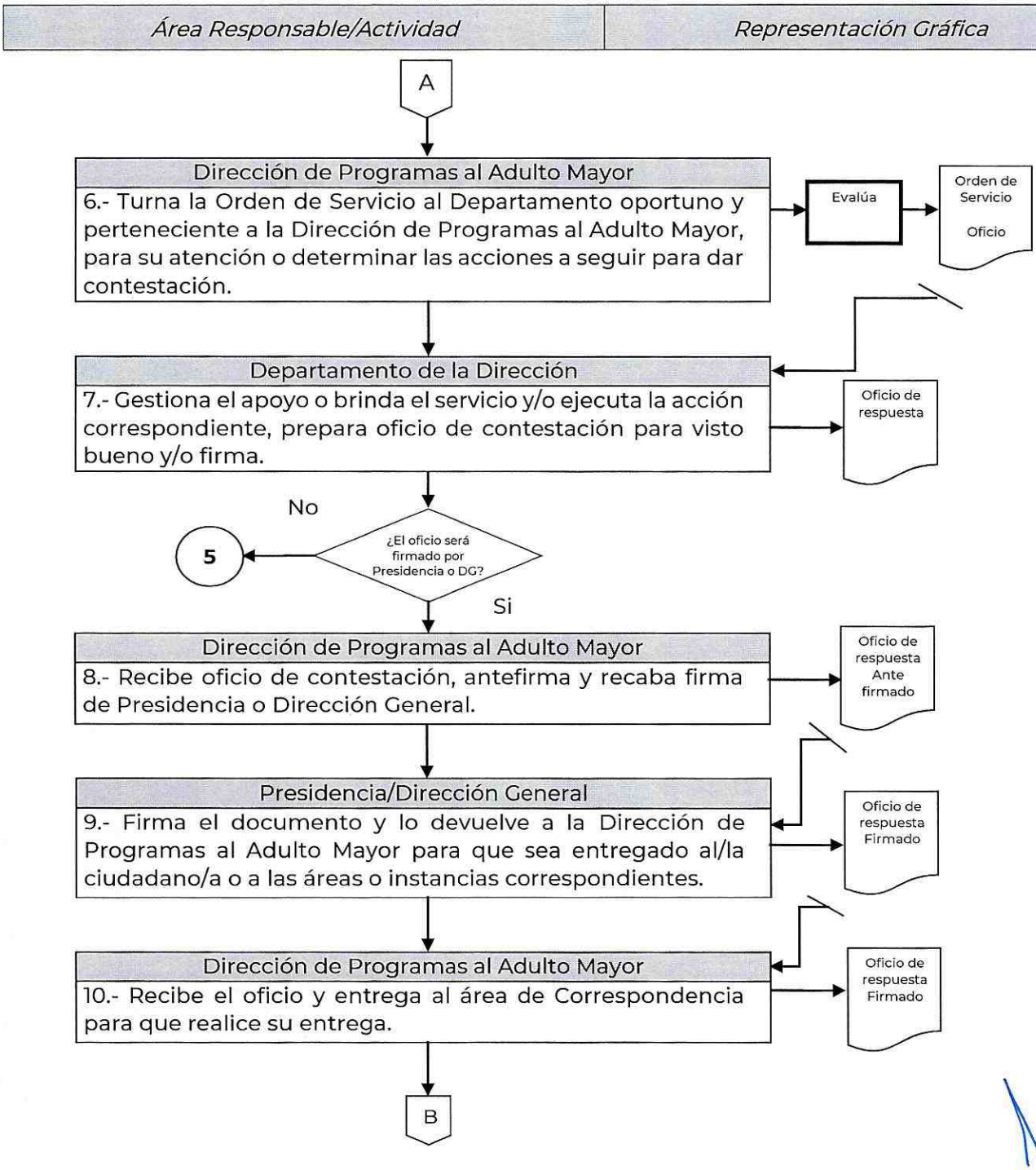
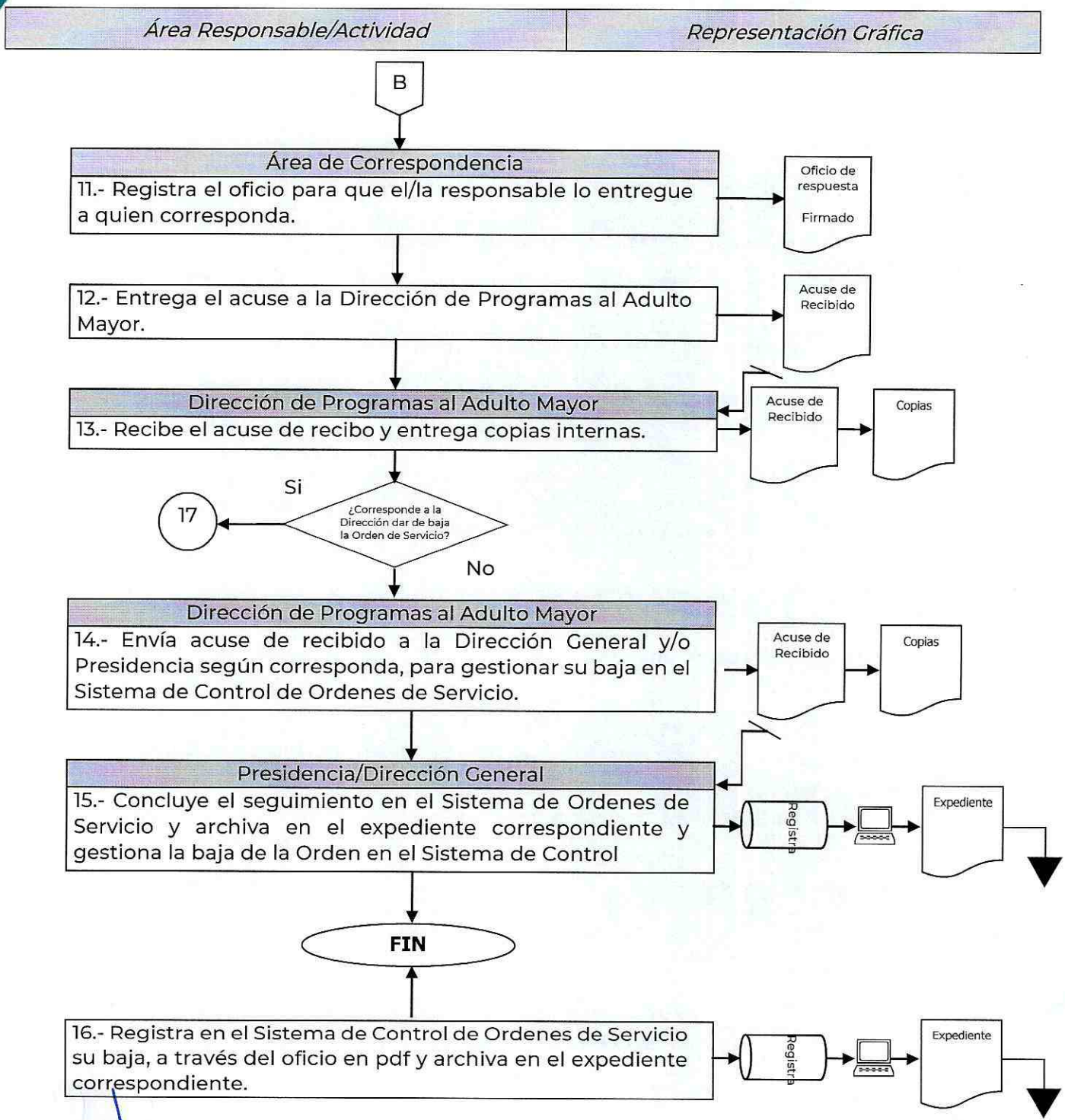


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Supervisión de programas operativos*

Objetivo:	Supervisar los programas que ejecutan los Departamentos que dependen de la Dirección de Programas al Adulto Mayor, a fin de garantizar su correcta operación.

POLÍTICAS APLICABLES

- El/la Titular de la Dirección de Programas al Adulto Mayor deberá realizar supervisiones periódicas a los programas que opera tanto la Dirección como los Departamentos a su cargo.

- Es responsabilidad del/la Titular de la Dirección de Programas al Adulto Mayor tomar las acciones correspondientes para resolver de manera oportuna los hallazgos encontrados en las unidades operativas a su encargo, esto en coordinación con los/as titulares de los Departamentos y los/as titulares de las unidades supervisadas.

- El/la Titular de la Dirección de Programas al Adulto Mayor deberá asegurar la existencia de los insumos necesarios para la operación de los programas relaciones a dicha Dirección.

- Es responsabilidad de los/as titulares de las unidades y del personal operativo resguardar adecuadamente los registros correspondientes a las actividades realizadas, así como presentarlos siempre que sean requeridos durante las supervisiones.

- Los/as titulares de las unidades operativas deberán reportar el seguimiento a las observaciones emitidas en la supervisión, a través de los formatos establecidos por el/la Titular de la Dirección de Programas al Adulto Mayor, en coordinación con el/la Titular de los Departamentos.

- Los/as titulares de las unidades y Departamentos adscritos a la Dirección de Programas al Adulto Mayor, contarán con un plazo de ocho a 15 días hábiles para realizar la solventación de las observaciones derivadas de la supervisión.

- Los/as titulares de los Departamentos adscritos a la Dirección de Programas al Adulto Mayor y los/as titulares de las unidades operativas deberán informar a la Dirección sobre el seguimiento a las observaciones emitidas por su Titular.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

2. Supervisión de programas operativos

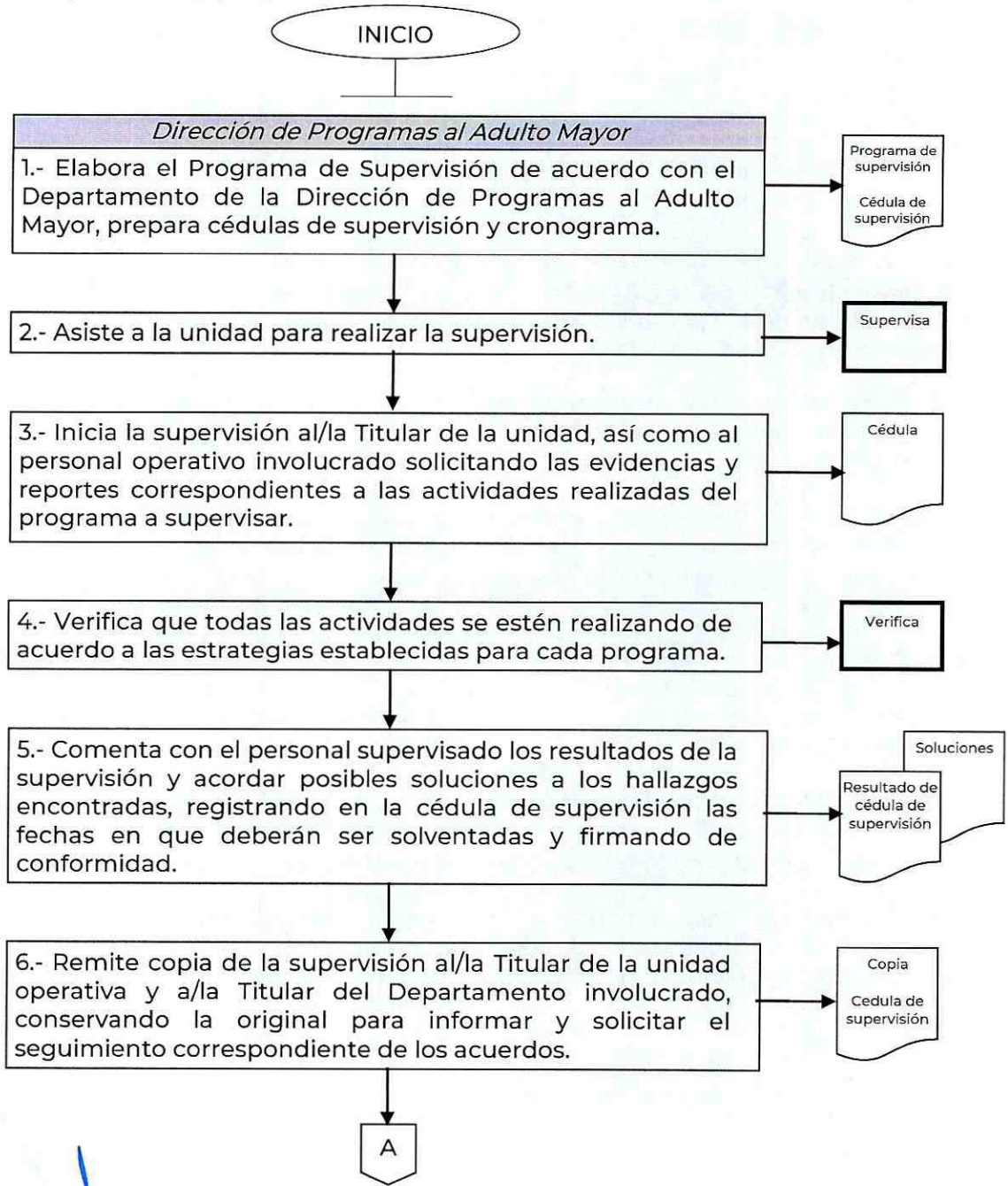
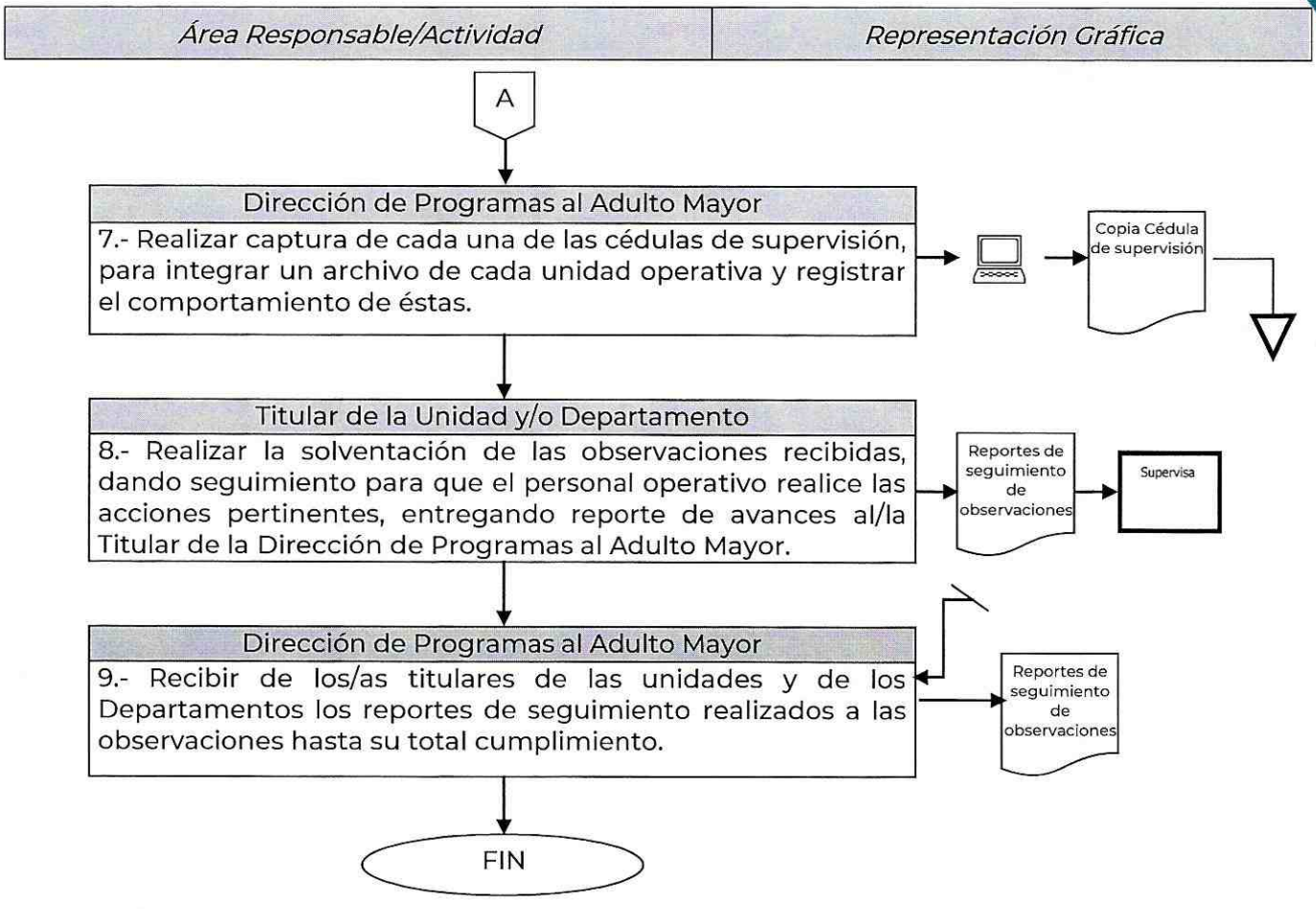


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	Detección de Necesidades de Capacitación de los Departamentos y Unidades Administrativas

Objetivo:	Conocer las necesidades de capacitación específicas y más importantes por su frecuencia e impacto del personal que integra la dirección, a fin de contar con información confiable para la elaboración de los programas de capacitación.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del/la Titular del Área de Enseñanza, detectar oportunamente las necesidades de capacitación del personal de la Dirección de Programas al Adulto Mayor.

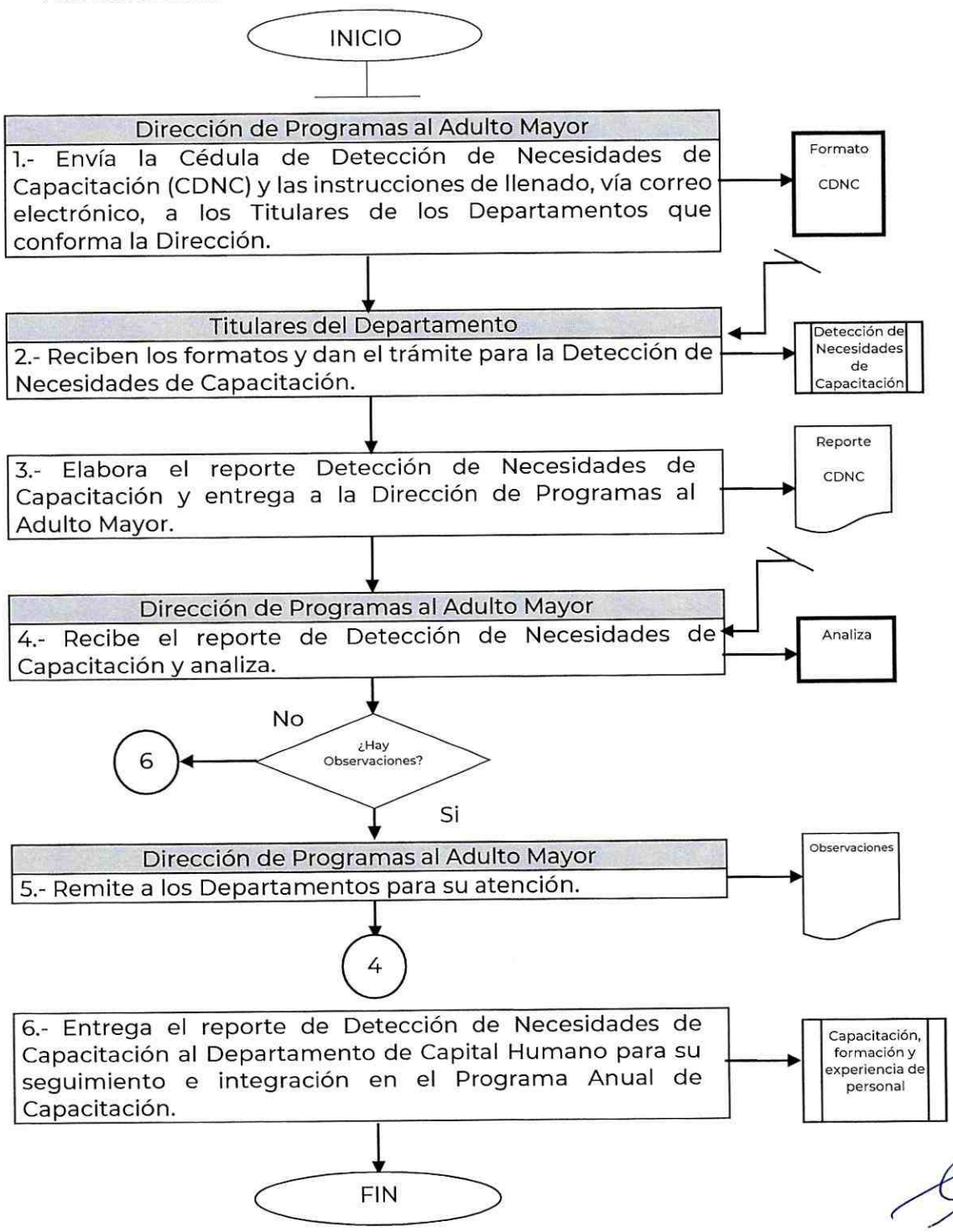
- Los departamentos de la Dirección de Programas al Adulto Mayor, así como los Coordinadores de las Unidades administrativas bajo el encargo de la Dirección de Programas al Adulto Mayor, deberán de brindar información relativa a las necesidades de capacitación del personal operativo y solicitar, en tiempo y forma, las actividades de capacitación que considere necesarias para dicho personal, si estas no se encuentran incluidas en el Programa Anual de Capacitación autorizado, para que el Responsable de Enseñanza evalúe la posibilidad de incluirlas.

- El personal operativo de la Dirección deberá solicitar, en tiempo y forma, el curso o capacitación de su interés si este no se encuentra incluido en el Programa Anual de Capacitación autorizado, para que el Responsable de Enseñanza evalúe la posibilidad de incluirlo.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

3. Detección de Necesidades de Capacitación de los Departamentos y Unidades Administrativas



Nombre del Procedimiento:	*Promoción de Apoyos a través de la Coordinación de Atención al Adulto Mayor (CAAM)*

Objetivo:	Brindar a los adultos mayores del municipio un rato de esparcimiento y mejorar de calidad de vida a través de la gestión de paseos, campamentos, aparatos funcionales y platicas al personal para progresar en la atención al adulto mayor.

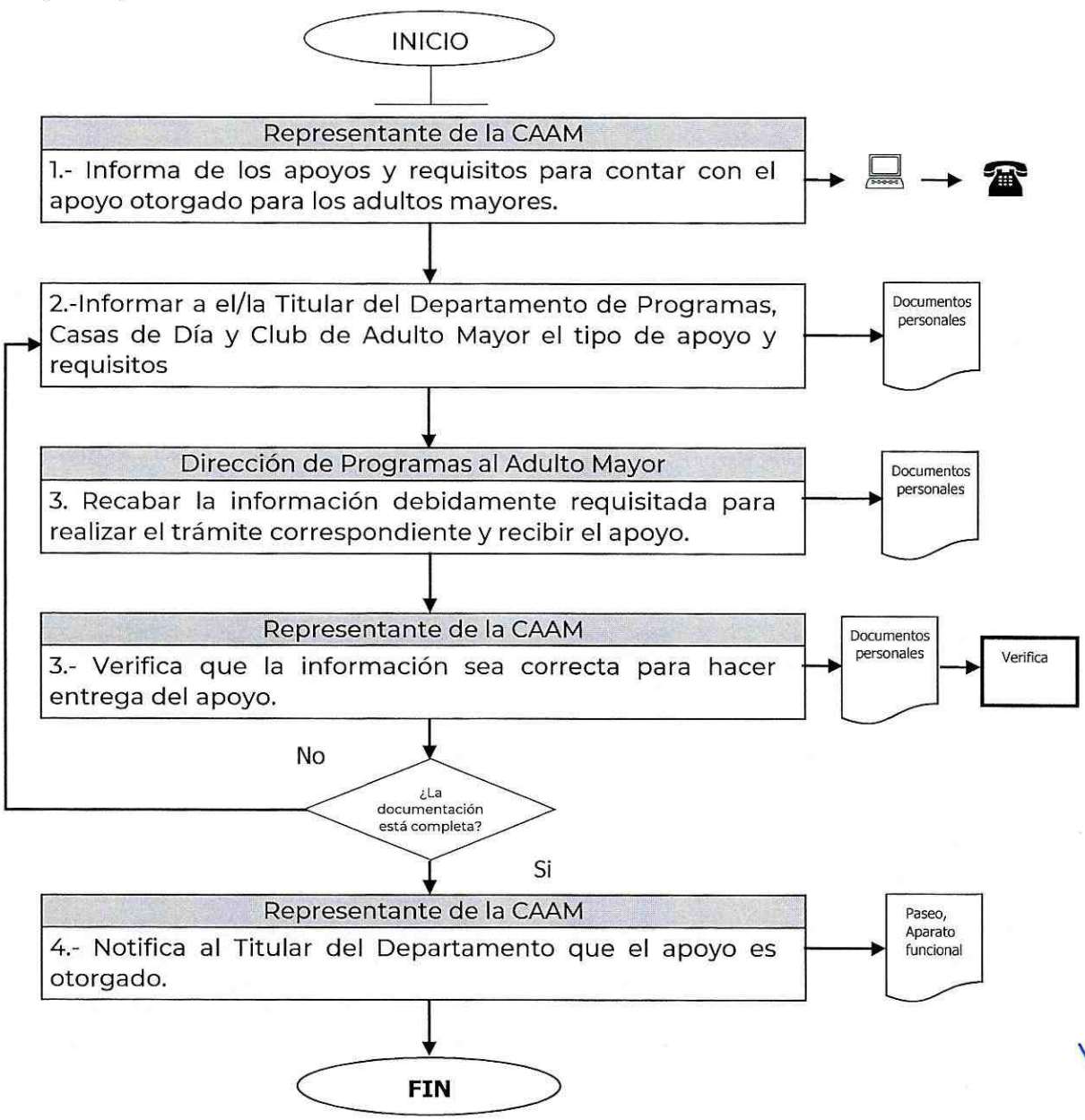
POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad de la CAAM brindar la información de los apoyos que se tienen en ese momento y los requisitos necesarios para contar con el apoyo que se otorgara a los adultos mayores.
- Es responsabilidad del/la Titular de la Dirección de Programas al Adulto Mayor informar a el/la Titular del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor el tipo de apoyo otorgado, requisitos y fecha de entrega.
- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor recabar la documentación necesaria para contar con el apoyo otorgado.
- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor verificar que cada Adulto Mayor que integran las Casas de Día y Club cuenten con la documentación necesaria para poder realizar el trámite del Apoyo.
- Es responsabilidad del/la Titular de la Dirección de Programas al Adulto Mayor una vez que se tengan los requisitos entregar y concluir el apoyo otorgado por parte de la CAAM.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

4. Promoción de Apoyos a través de la Coordinación de Atención al Adulto Mayor (CAAM).



XXX. DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS, CASAS DE DÍA Y CLUB DEL ADULTO MAYOR

Nombre del Procedimiento:	*Administración de eventos especiales*

Objetivo:	Organizar y supervisar la implementación de eventos deportivos, culturales y recreativos que contribuyan al mejoramiento de las condiciones de vida de los adultos mayores del municipio de Toluca, así como su integración y que brinden herramientas para la prevención de problemas sociales como la violencia intrafamiliar, abandono y aislamiento social.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del personal del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor mantener informado al Titular sobre las demandas y necesidades del sector de la sociedad que atienden.
- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor conocer cada una de las estrategias, necesidades y acciones específicas del programa para proponer y organizar los eventos y acciones que mejor se adecuen a las necesidades y requerimientos del sector que se atiende.
- Si alguna instancia externa al Departamento solicita la realización de un evento, deberá hacerlo vía oficio al Titular del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca especificando los objetivos y motivos de dicho evento.
- Todos los eventos realizados por el Departamento deberán ser autorizados por el/la Titular de la Dirección de Programas al Adulto Mayor, así como de la Dirección General y/o Presidencia.
- Siempre que se realice un evento, los/las encargados/as del programa deberán llenar los formatos de "Carpeta del Evento" y "Registro de Asistentes del Evento".
- En caso de llevarse a cabo alguna jornada de salud o cultural, el/la encargado/a del programa deberá ponerse en contacto con la institución correspondiente para llevar a cabo el evento conforme a los lineamientos establecidos por la misma.
- El/la Titular del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor deberá auditar el contenido de los formatos "Carpeta del Evento" y "Registro de Asistentes del Evento" elaborados en cada evento antes de su reporte para verificar la veracidad de la información.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

1. Administración de eventos especiales

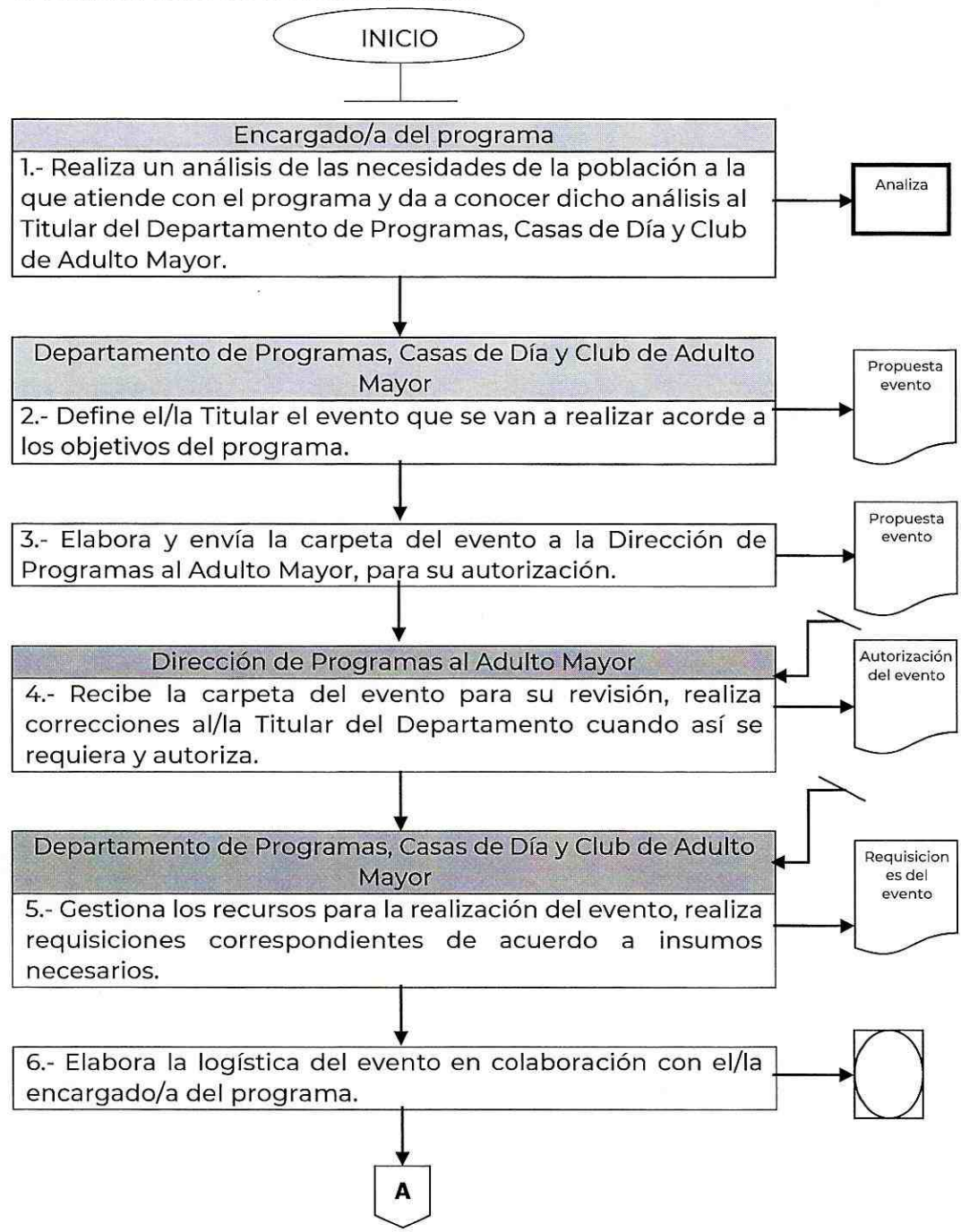
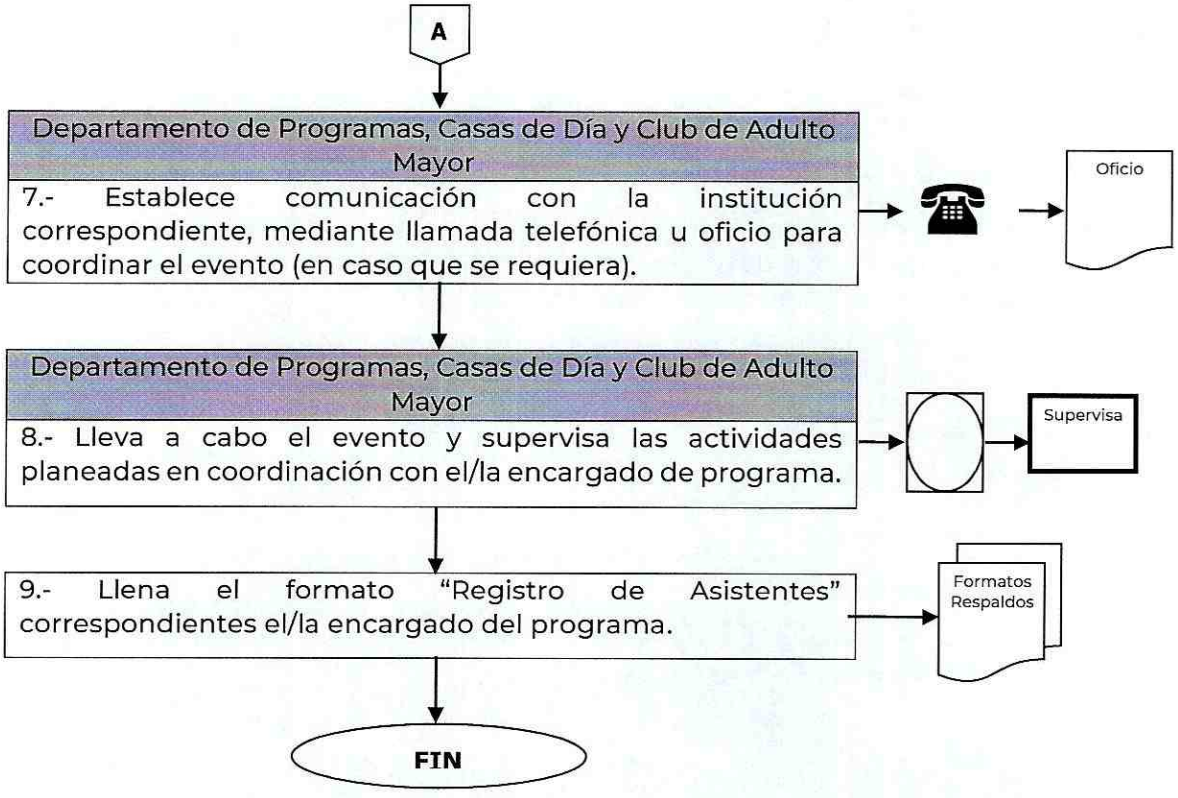


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*



Nombre del Procedimiento:	*Atención en Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor*

Objetivo:	Brindar atención integral a los adultos mayores del municipio de Toluca a través de las distintas Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor.

POLÍTICAS APLICABLES

- La atención será brindada de 1 a 2 veces por semana, en Casas de Día en un horario de 9:00 a 14:00 hrs.
- La atención en los Clubes será 1 vez por semana o quincenal, de acuerdo a su ubicación, en un horario de 9.00 a 13.00 hrs.
- La atención dentro de las Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor será totalmente gratuita.
- Previo a la admisión a las Casas de Día o Clubes, los adultos mayores deberán acudir a valoración gerontológica en la Casa Club Alameda, para definir su admisión de acuerdo a su estado de salud física y emocional.
- Todo evento o actividad a realizar con los adultos mayores dentro de los grupos deberá ser autorizado por el/la Titular del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor.
- Todo evento o actividad que requiera que los adultos mayores salgan del lugar de reunión deberá ser autorizado por el/la Titular del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor, así como tener en orden las responsivas de cada adulto mayor para su salida.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

2. Atención en Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor

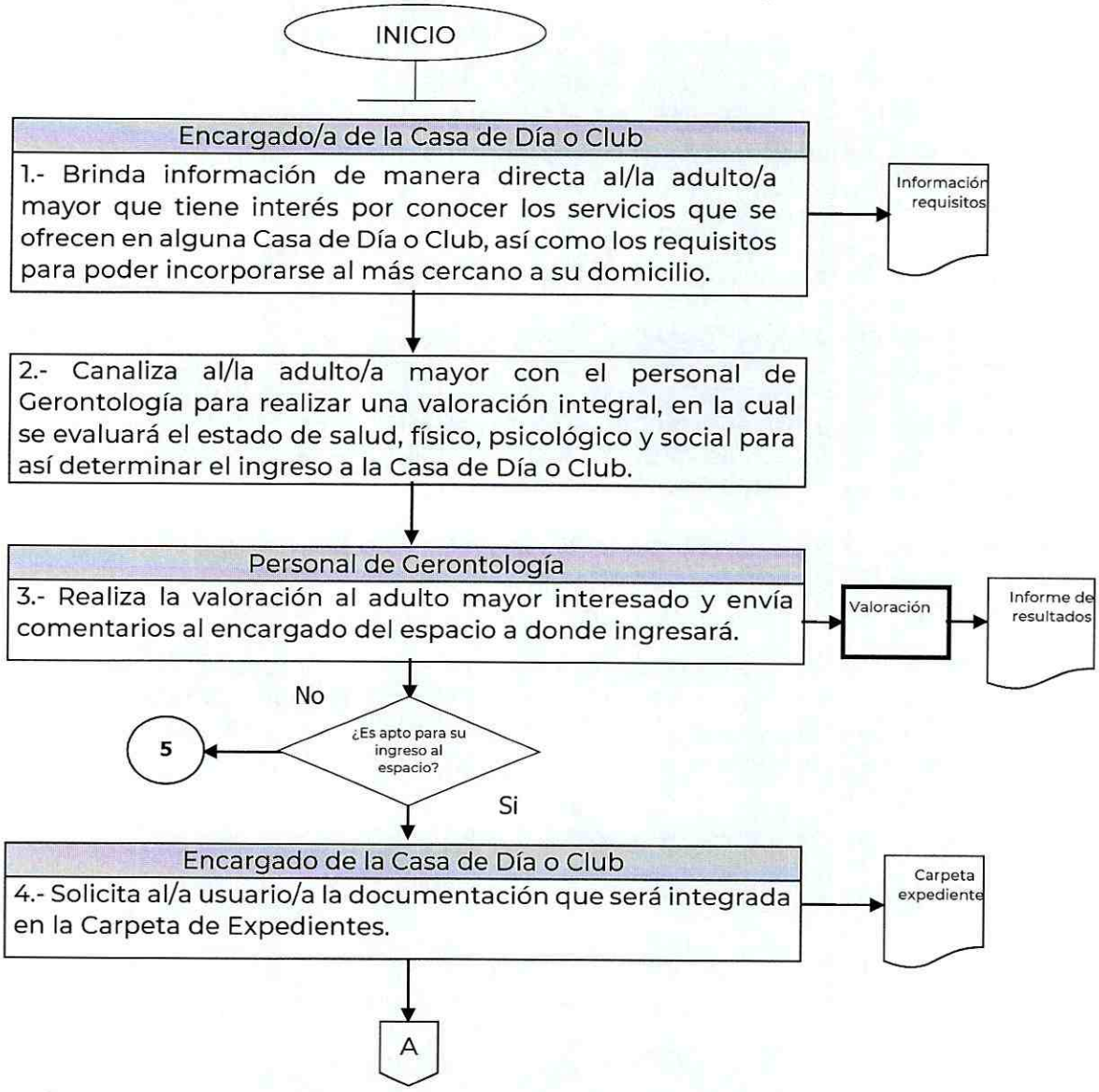
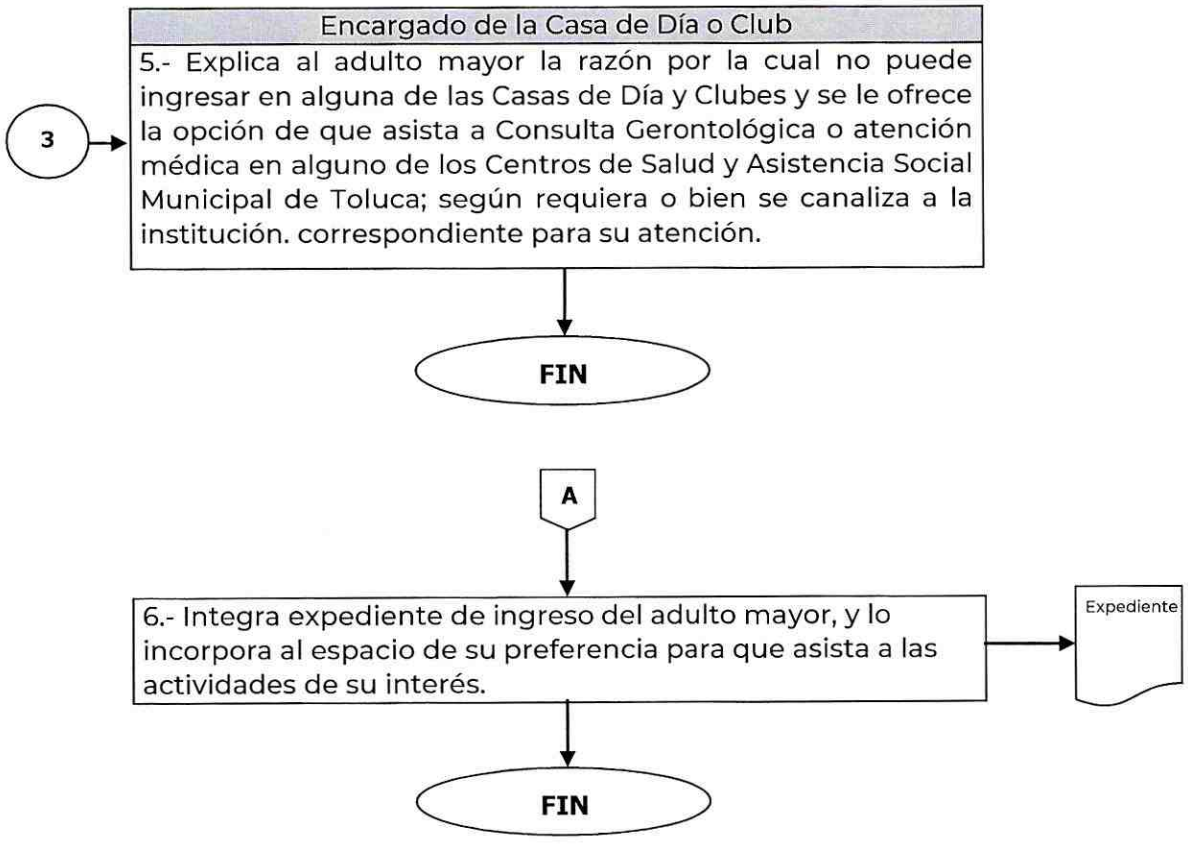


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*



Nombre del Procedimiento:	*Consulta Gerontológica*

Objetivo:	Brindar atención integral a través de una Valoración y Plan Individualizado de Intervención Gerontológica establecido en el ámbito físico, psicológico y social a los adultos mayores del municipio de Toluca.

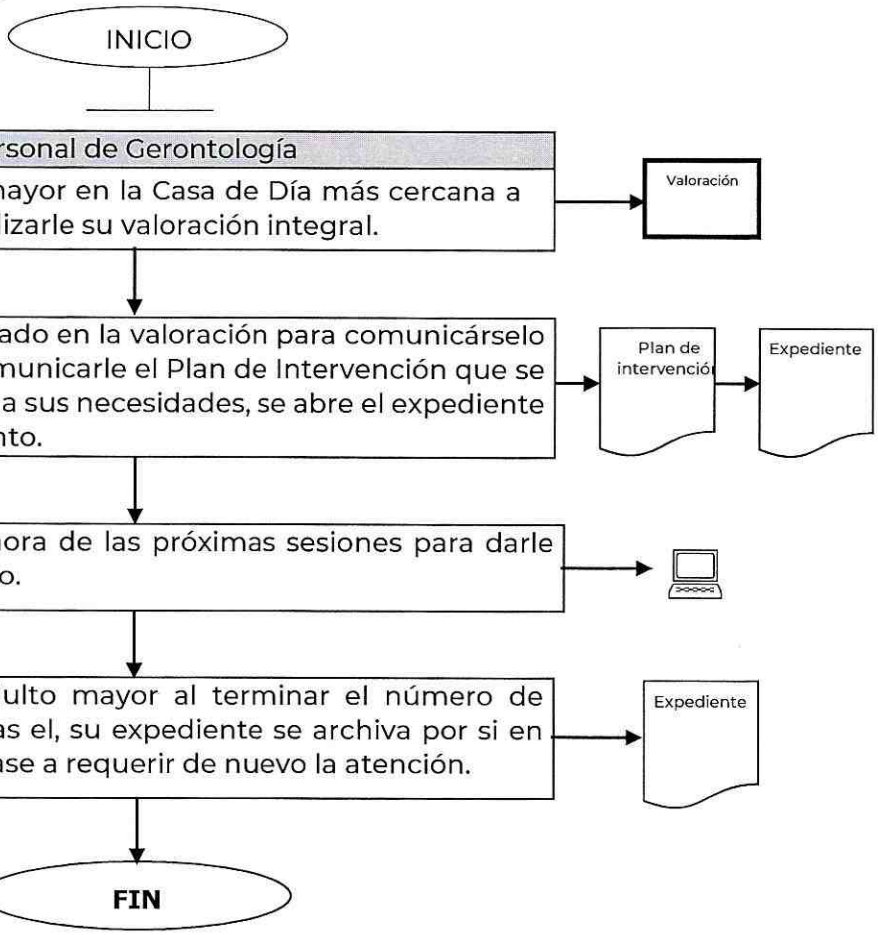
POLÍTICAS APLICABLES

- La consulta gerontológica se brindará en la Casa Club Alameda.
- La consulta gerontológica será otorgada bajo a Agenda, de lunes a viernes en un horario de 09:00 a 15:00 hrs.
- La atención gerontológica será totalmente gratuita.
- Se realizará una valoración inicial a los adultos mayores y posteriormente se determinará el número de sesiones que requiera de acuerdo a su estado de salud.
- En caso de que el adulto mayor no asista a la Consulta Gerontológica, se le asignará una nueva fecha para su atención, nunca se niega la atención por ausencia.
- En caso de requerir otro nivel de atención se canalizará a la instancia correspondiente.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

3. Consulta Gerontológica



Nombre del Procedimiento:	*Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas*

Objetivo:	Atender y dar seguimiento a las peticiones ciudadanas, para asegurar que sean atendidos con rapidez y calidad y eficacia.

POLÍTICAS APLICABLES

- Toda petición ciudadana deberá ser presentada vía oficio dirigido al/la Presidente/a del Sistema o al Director/a General, indicando lo que se requiere y su finalidad, de otro modo no podrá ser atendida.

- El/la Titular del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor y el/la encargado/a de programa deberán canalizar al/la peticionario/a al programa operativo que mejor cubra sus necesidades, por ello, es indispensable que conozcan cada una de las estrategias de los programas.

- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor evaluar la posibilidad de atender la petición, elaborar la respuesta, marcando las copias de conocimiento necesarias, a efecto de que las autoridades del SMDIF Toluca estén enteradas de la atención brindada por el Sistema, en un plazo de entre cinco a veinte días, de acuerdo a lo estipulado por la Dirección de Programas al Adulto Mayor.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

4. Atención y seguimiento de peticiones ciudadanas

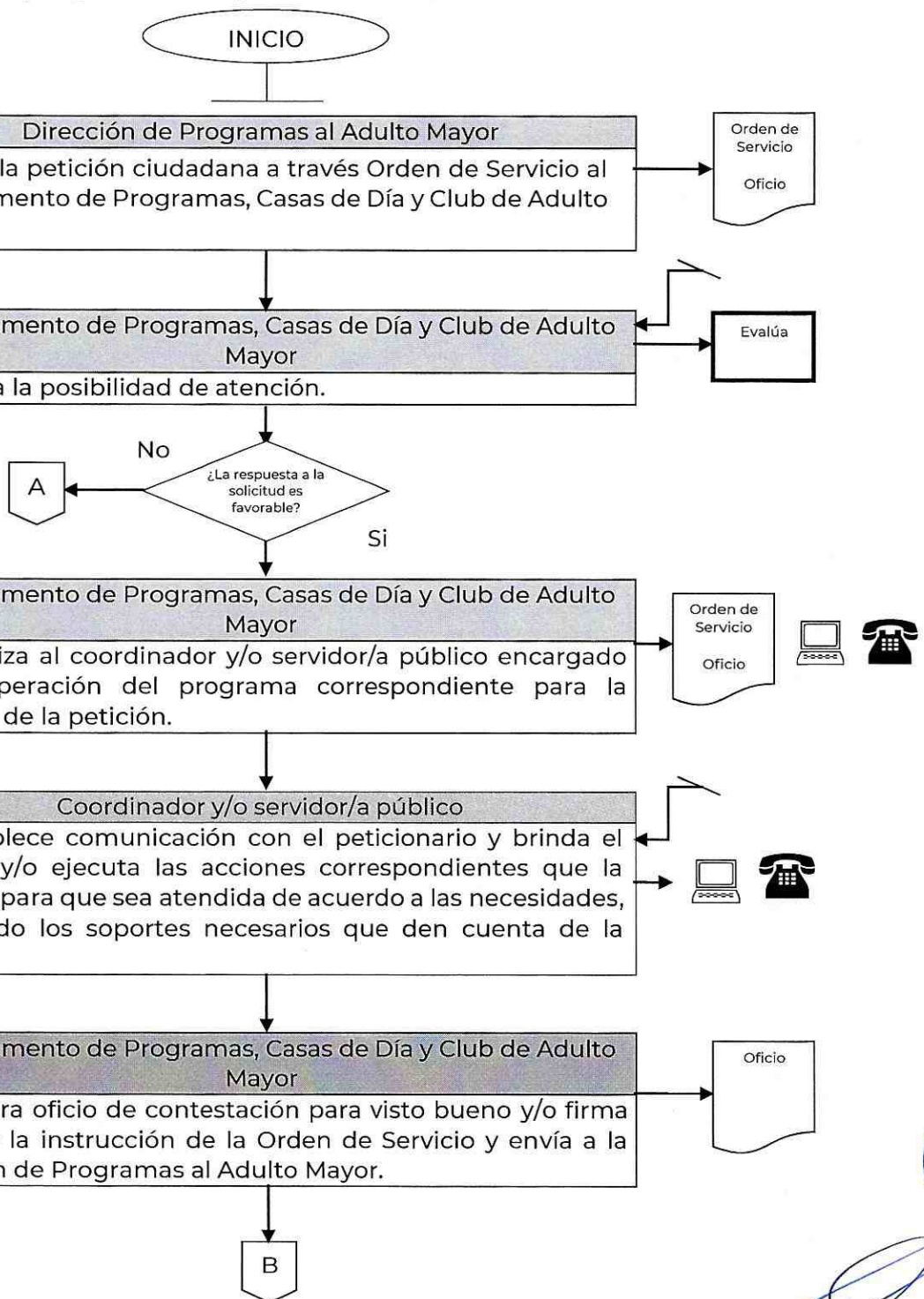
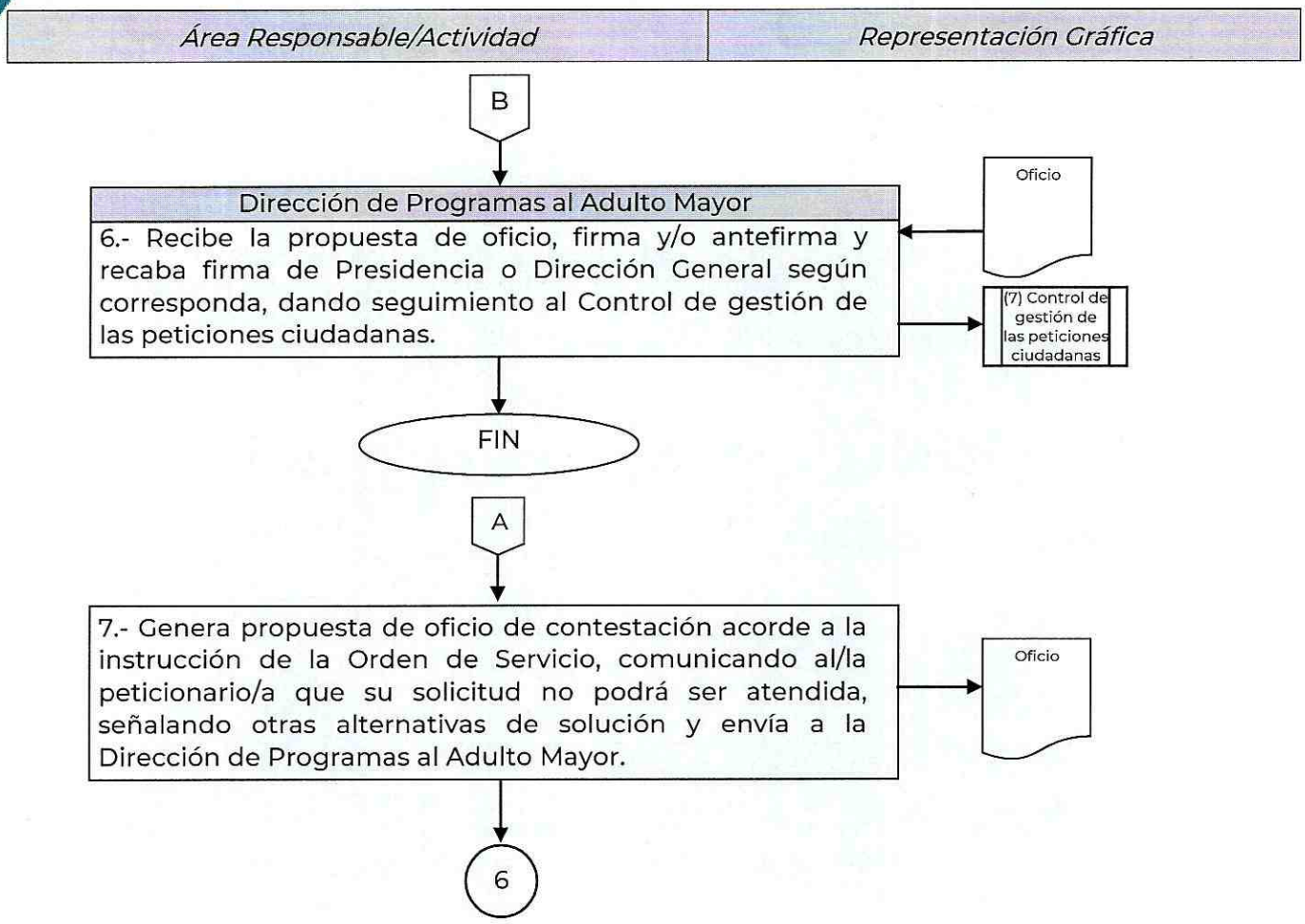


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Supervisión de unidades operativas*

Objetivo:	Garantizar el buen funcionamiento de los programas que opera el Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor, a través de la realización de supervisiones a las unidades operativas, con la finalidad de atender de manera oportuna cualquier inconveniente que pudiera presentarse en la prestación del servicio.

POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor detectar y atender oportunamente cualquier problemática que se presente en la operatividad de los programas correspondientes a su Departamento.

- El Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor realizará supervisiones programadas y no programadas al personal adscrito al Departamento, responsable de la operación de sus programas y que se encuentren en las unidades administrativas y operativas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca bajo su encargo.

- Es responsabilidad de los/las titulares de las unidades y del personal operativo resguardar adecuadamente los registros correspondientes a las actividades realizadas, así como presentarlos siempre que sean requeridos durante las supervisiones.

- Las unidades y el personal operativo deberán informar del seguimiento dado a las observaciones emitidas en la supervisión, a través de los formatos establecidos por el/la Titular del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor.

- El personal operativo contará con un plazo de 8 a 15 días hábiles para realizar la solventación de las observaciones derivadas de la supervisión que realiza el/la Titular del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

5. Supervisión de unidades operativas

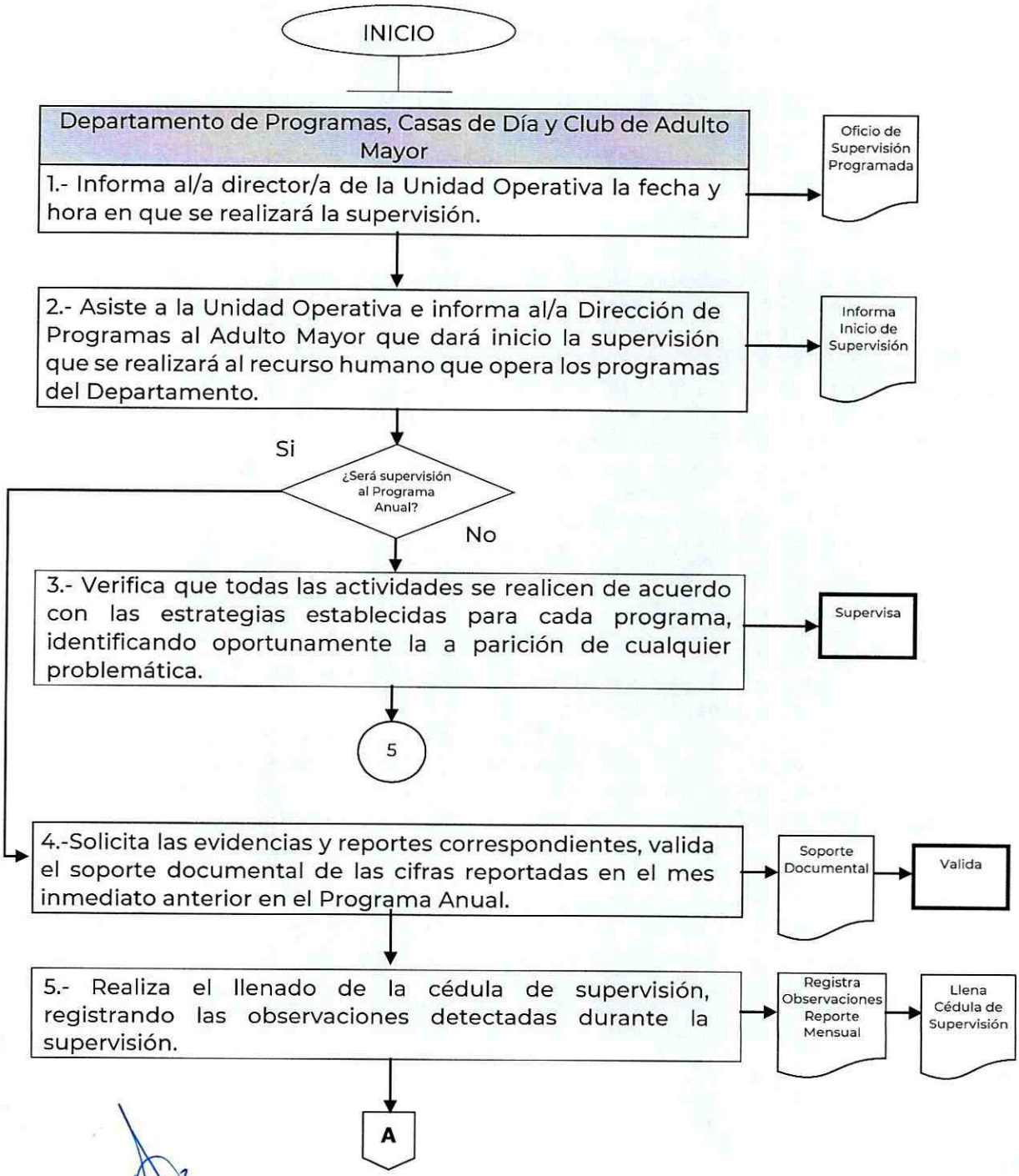
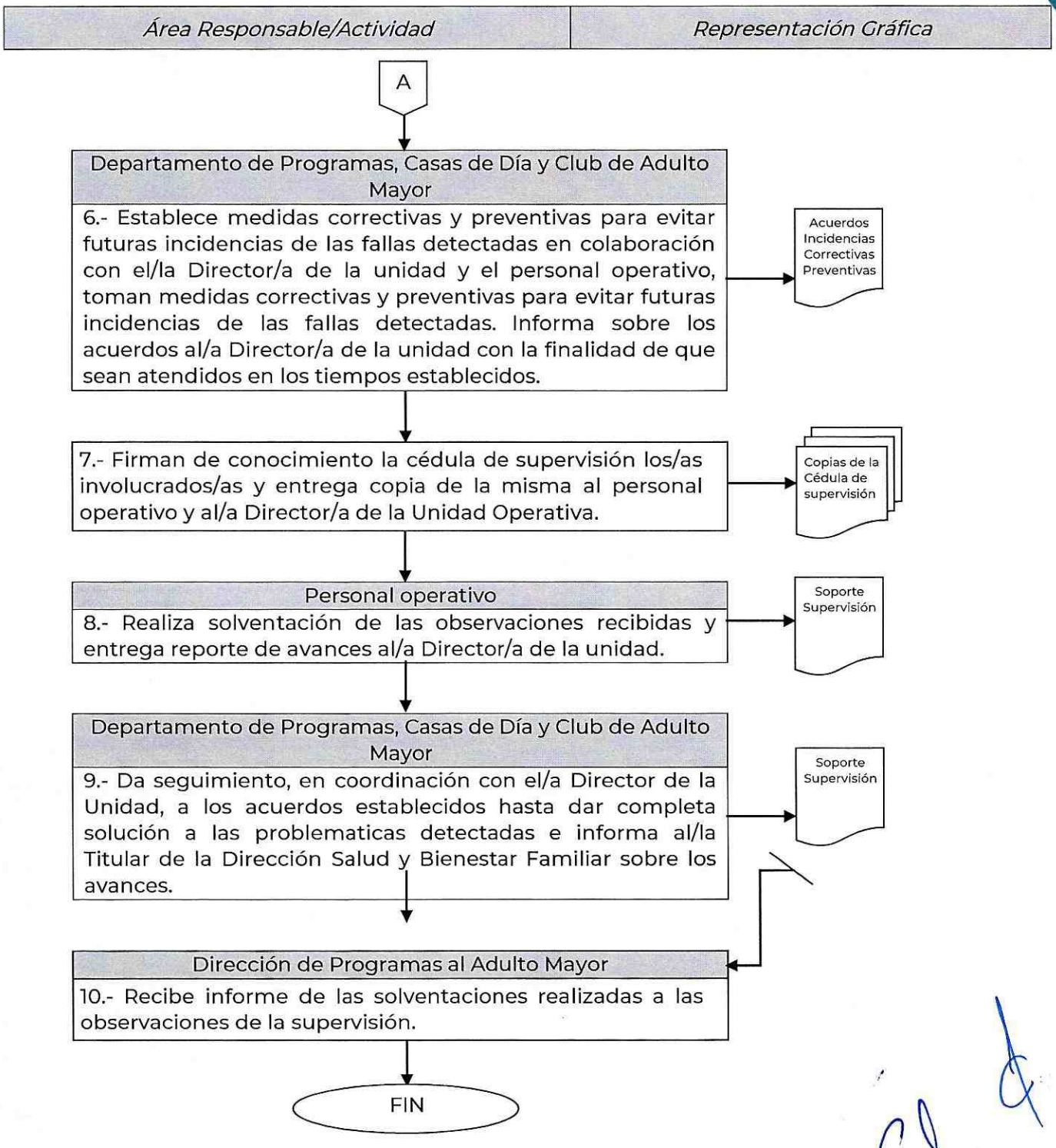


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Detección de Necesidades de Capacitación.*

Objetivo:	Otorgar capacitación continua al personal del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor, a fin de brindar una atención de calidad a los usuarios y garantizar la correcta operación de los programas y el logro de los objetivos.

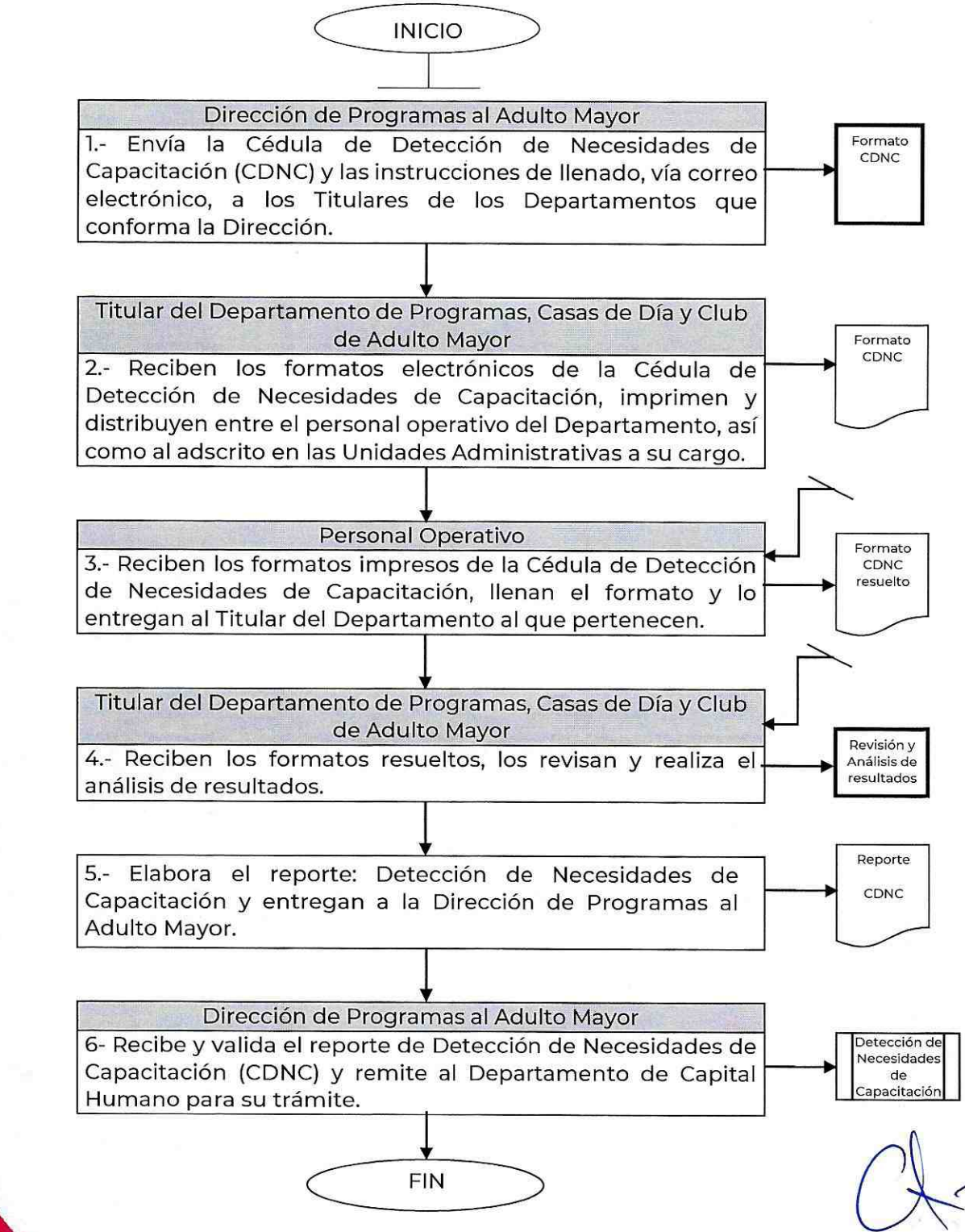
POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor detectar oportunamente las necesidades de capacitación del personal a su cargo.
- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor elaborar y entregar una propuesta del Programa anual de capacitación al/la Titular de la Dirección de Programas al Adulto Mayor en los plazos establecidos por este.
- El personal operativo del Departamento deberá solicitar, en tiempo y forma, el curso o capacitación de su interés, si este no se encuentra incluido en el Programa anual de capacitación autorizado, se evaluará la posibilidad adicionarlo.
- La persona asignada para tomar la capacitación de manera directa deberá transmitir los conocimientos adquiridos durante el curso.
- El/la Titular del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor deberá evaluar las aportaciones de las acciones de capacitación recibidas para confirmar el mejoramiento en el desempeño del trabajo de su personal.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

6. Detección de Necesidades de Capacitación



XXXI. DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD

Nombre del Procedimiento:	*Control de gestión de las peticiones ciudadanas*

Objetivo:	Atender y dar respuesta oportuna a las peticiones de asistencia social requeridas por la ciudadanía, las cuales son remitidas a la Dirección, por parte de Presidencia y/o la Dirección General del Sistema.

POLÍTICAS APLICABLES:

- Es responsabilidad del/la Titular de la Dirección de Atención a la Discapacidad dar atención, a través de sus Departamentos, a las Ordenes de Servicio remitidas para su atención.
- Las Ordenes de Servicio remitidas por parte de la Dirección General, deberán ser registradas en el control de las Ordenes de Servicio, referenciado el asunto de la petición.
- Es responsabilidad del/la Titular del Departamento evaluar la posibilidad de atender la petición, elaborar oficio de respuesta y verificar que esta sea entregada por el área de correspondencia en el plazo que nos marca la Orden de Servicio.
- Es responsabilidad del/la Titular de la Dirección de Atención a la Discapacidad vigilar que tanto la Presidencia como como la Dirección General del SMDIF Toluca, este enterados de la atención y seguimiento de las peticiones ciudadanas.
- Es responsabilidad del/la Titular de la Dirección de Atención a la Discapacidad dar respuesta a las solicitudes dentro de los tiempos establecidos por las autoridades del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia; 3 días como máximo cuando se consideren de carácter urgente y de 5 hasta 20 días en el resto de los casos. Cabe señalar, que aquellas solicitudes que remita el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM), así como otras instancias federales, estatales y municipales deberán atenderse invariablemente en los plazos que para tal efecto sean determinados por la instancia correspondiente.
- Los/as Titulares de los Departamentos pertenecientes a la Dirección de Atención a la Discapacidad deberán atender de manera oportuna las peticiones recibidas e informar a el/la Titular de dicha Dirección el seguimiento.
- Toda petición ciudadana se presentará mediante oficio dirigido al/la Titular del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, indicando lo que se requiere y su finalidad.
- La solicitud se atenderá de manera positiva, el/la peticionario/a deberá cumplir con los requisitos siguientes para la integración del expediente:

1. Carta de petición.
2. Certificado de Discapacidad vigente emitido por un médico especialista en rehabilitación o resumen médico, especificando el tipo de ayuda que requiere. (En caso de auxiliar auditivo, audiometría, donación de lentes u optometría en original).
3. Fotografía de cuerpo completo (ayudas funcionales).
4. Estudio socioeconómico.
5. Acta de nacimiento (copia) y acta de cobeneficiario (copia).
6. CURP (copia) y CURP de cobeneficiario (copia).
7. INE (copia) e INE cobeneficiario (copia).
8. Constancia o comprobante de domicilio (recibo de luz, agua, predial, internet, cable), no mayor a 3 meses.

- El/la solicitante sólo podrá ser acreedor/a al apoyo o donación de ayudas funcionales, prótesis u Ortesis si se realiza la integración del expediente de forma adecuada, y con la documentación completa.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

2. Control de gestión de las peticiones ciudadanas

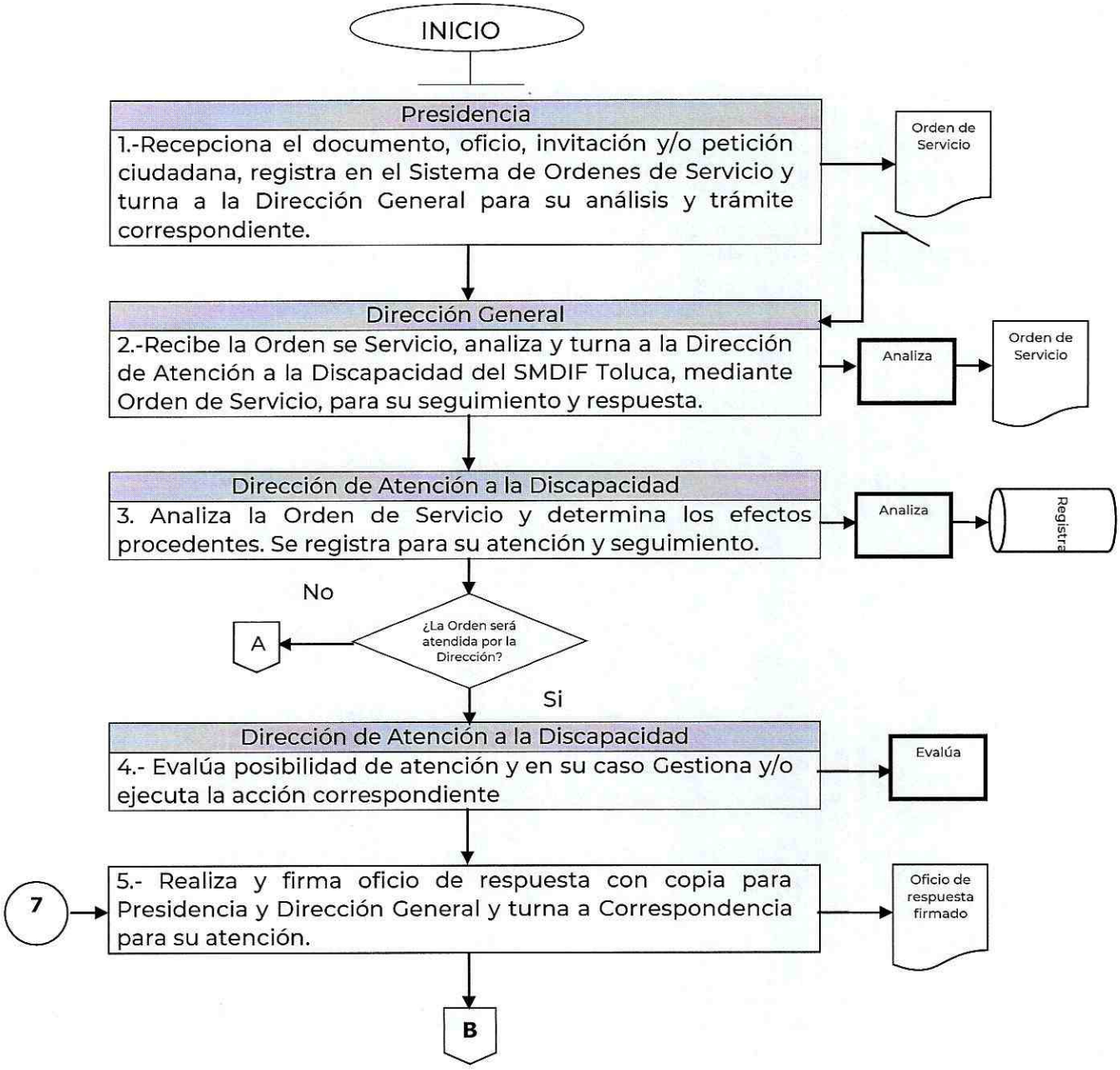


Diagrama de Flujo

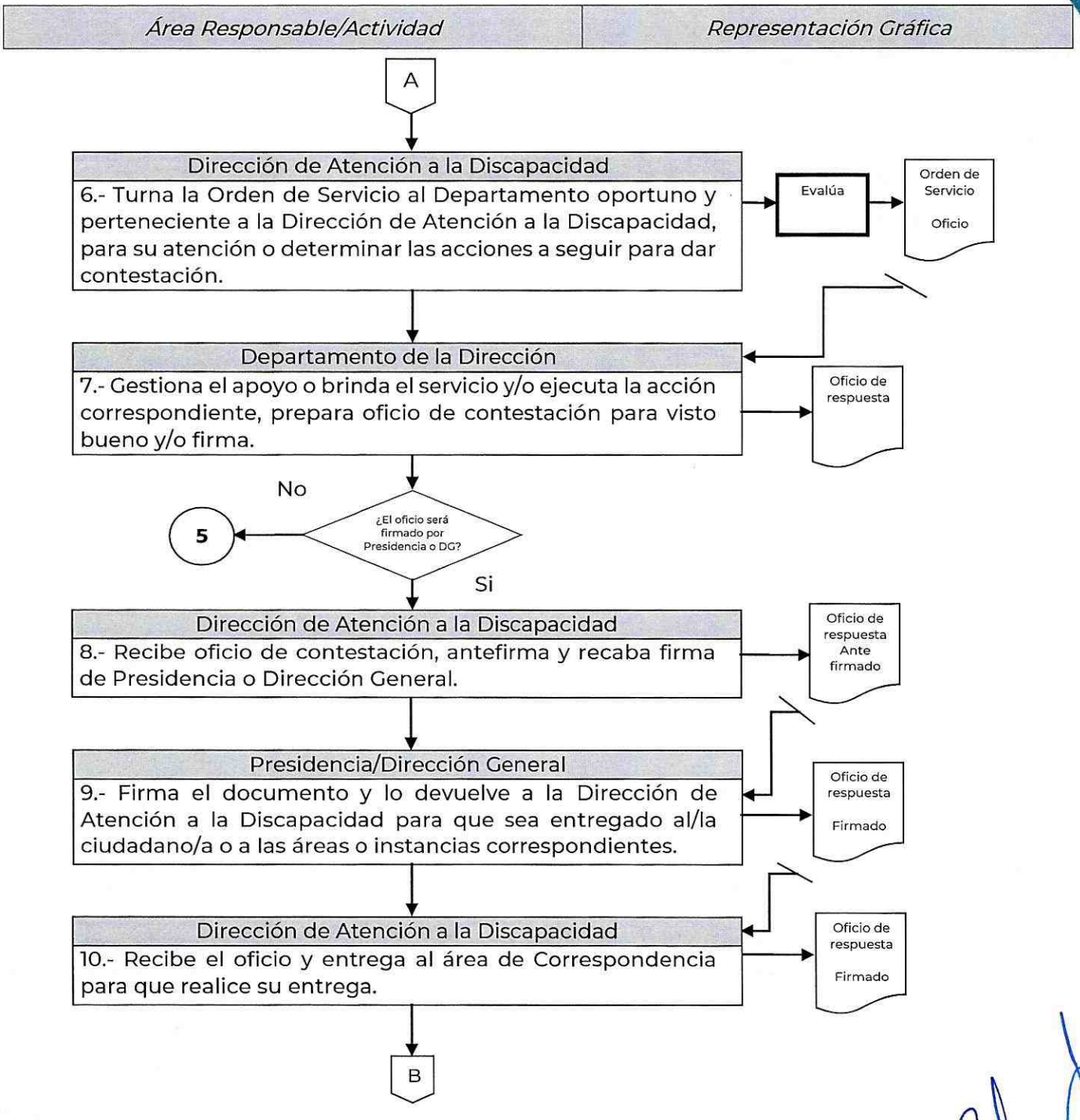
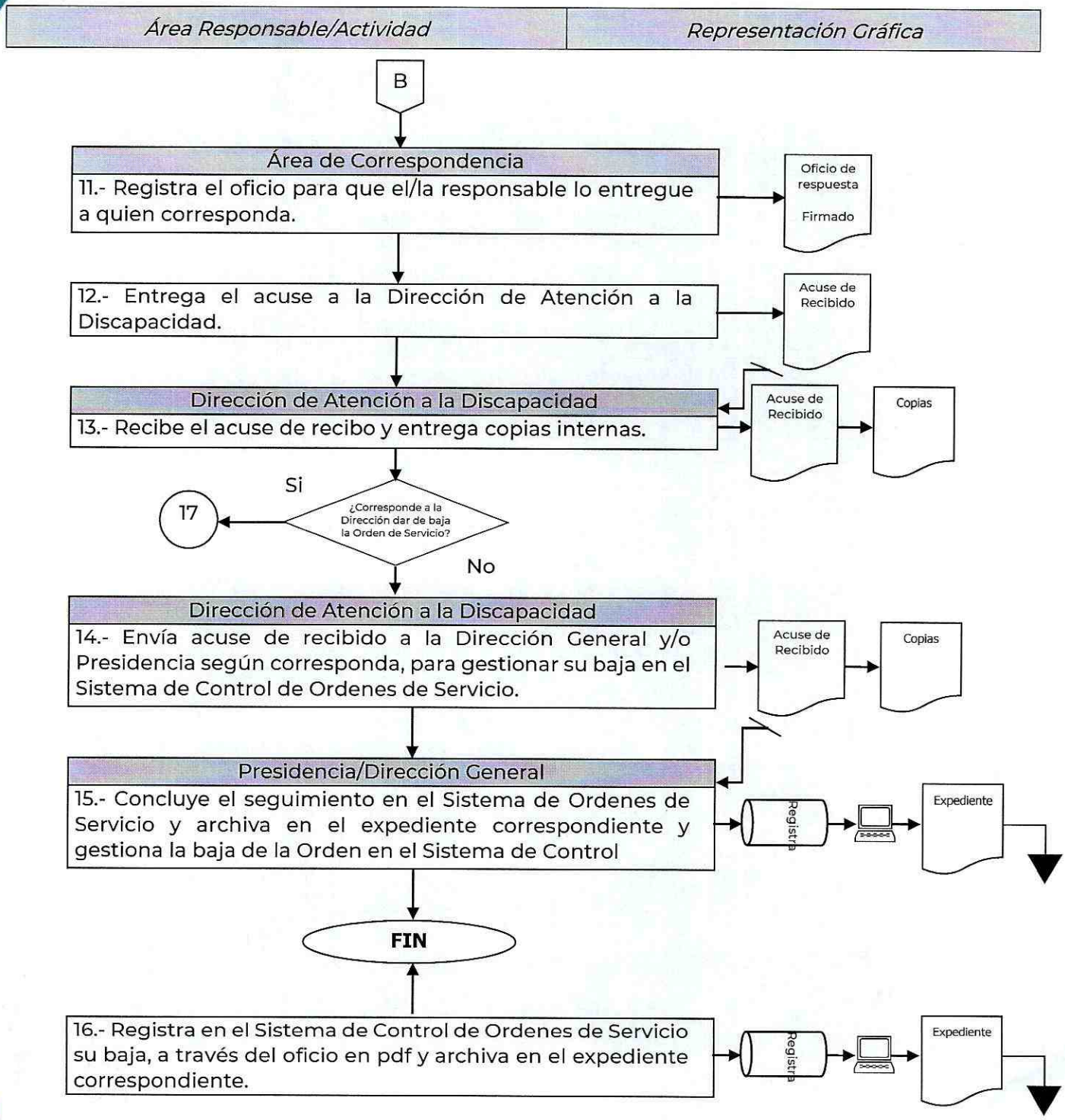


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Supervisión de programas operativos*

Objetivo:	Garantizar el buen funcionamiento de los programas que opera la Dirección de Atención a la Discapacidad, a través de la realización de supervisiones, con la finalidad de atender de manera oportuna cualquier inconveniente que pudiera presentarse en la prestación del servicio..

POLÍTICAS APLICABLES:

- Es responsabilidad del/la Titular de la Dirección de Atención a la Discapacidad, de los jefes de Departamento, de los/as administradores/as de las unidades y de los/as responsables de los programas, detectaran y atenderán oportunamente cualquier problemática que se presente en la operatividad de los programas correspondientes a la dirección y departamentos.

- El/Titular de la Dirección de Atención a la Discapacidad, realizará supervisiones a los Departamentos, las áreas y al personal que opera los programas adscritos a la dirección y que se encuentren en las unidades administrativas y operativas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

- Los/as titulares de las unidades y del personal operativo resguardaran adecuadamente los registros correspondientes a las actividades realizadas, así como presentarlos siempre que sean requeridos durante las supervisiones.

- El/la Titular de la Dirección de Atención a la Discapacidad deberá asegurar la existencia de los insumos necesarios para la operación de los programas relaciones a dicha Dirección.

- Las unidades y el personal operativo deberán informar del seguimiento dado a las observaciones emitidas en la supervisión en los formatos establecidos por el/la Titular de la Dirección de Atención a la Discapacidad.

- Los formatos establecidos por el/la Titular de la Dirección de Atención a la Discapacidad, solo se utilizarán por el personal responsable de las Supervisiones.

- El/la Titular de los Departamentos dará atención y seguimiento a las observaciones o hallazgos en un periodo no mayor a 15 días, así como informarán las anomalías a la Dirección de Atención a la Discapacidad para su conocimiento

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

2. Supervisión de programas operativos

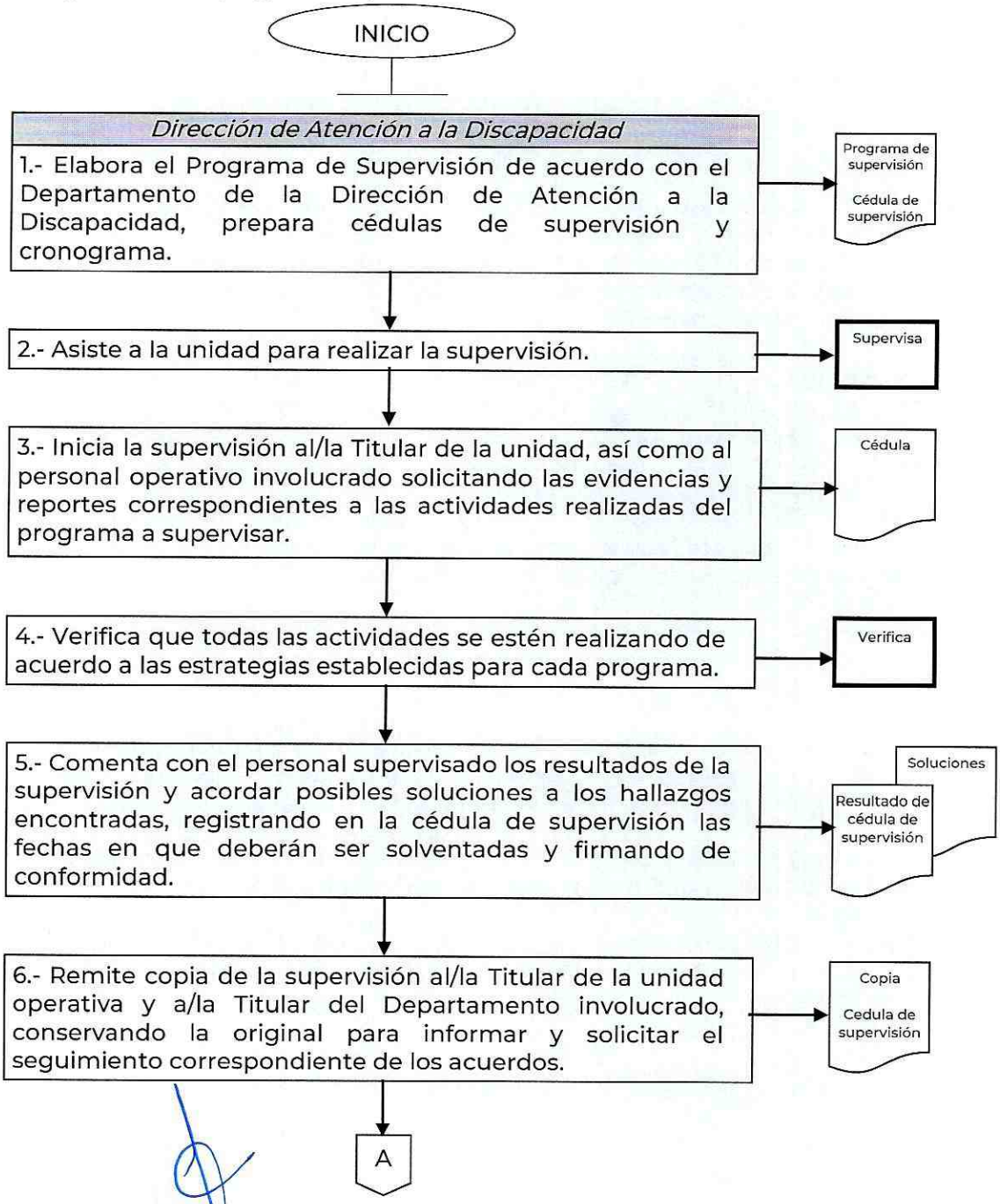
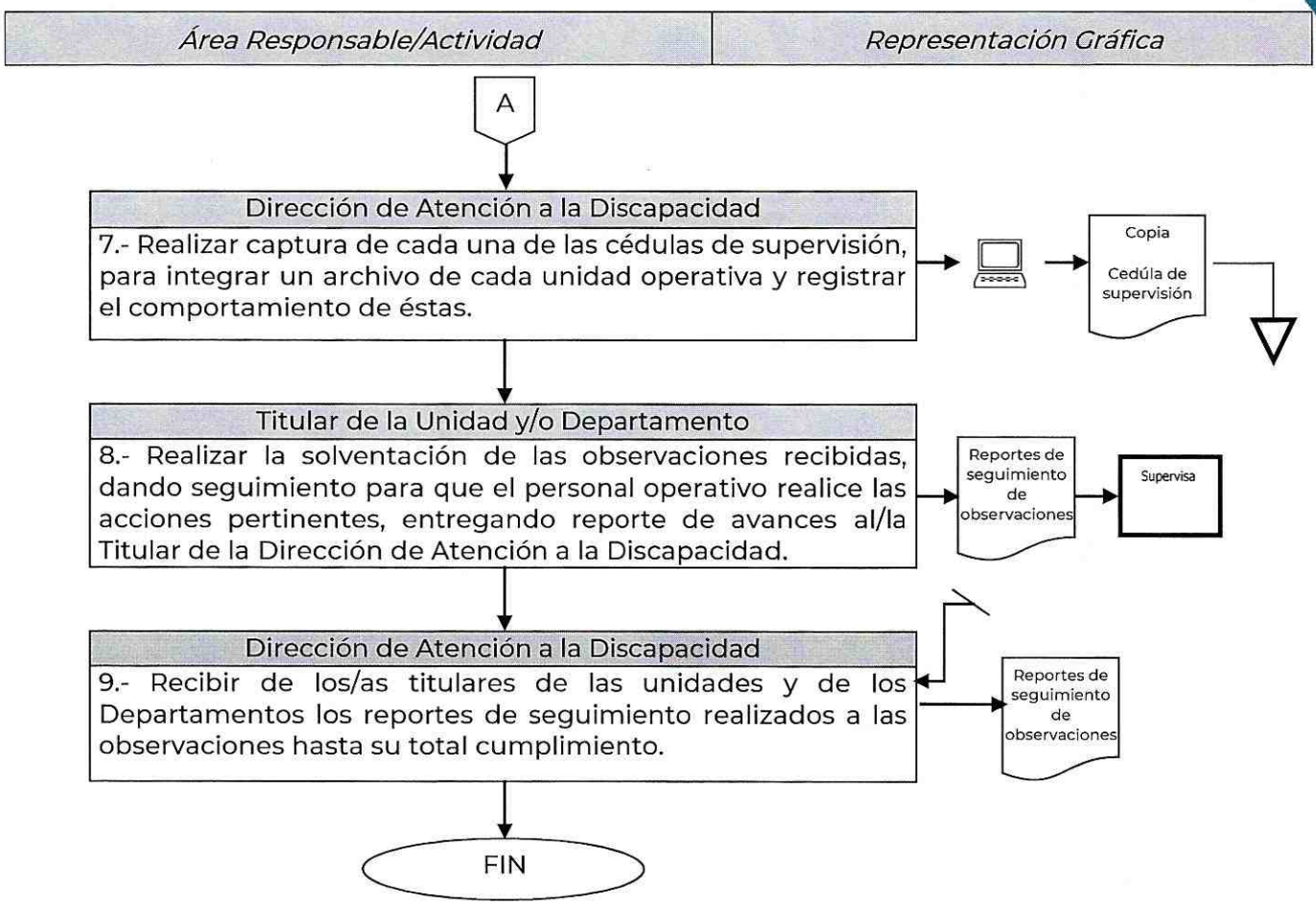


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Servicio de Equinoterapia*

Objetivo:	Otorgar tratamientos a través de la equinoterapia con la finalidad de coadyuvar en la rehabilitación de los usuarios y con ello mejorar su calidad de vida

POLÍTICAS APLICABLES:

- La atención a los usuarios se dará de forma directa en la Unidad Municipal de Equinoterapia (UNIMEQ).
- Se realizarán los ingresos al servicio de equinoterapia posteriormente a una valoración realizada por el/la, médico especialista adscrito a las Unidades de Rehabilitación e Integración Social (URIS) los/as usuarios/as deberán contar con expediente activo en dichas unidades, así mismo se dará prioridad a los /las residentes del municipio de Toluca.
- El rango de edad de los/as usuarios/as de servicio de equinoterapia será de 2 a 12 años, dependiendo del diagnóstico y el plan terapéutico establecido por el médico especialista en medicina física y rehabilitación.
- Causa baja del servicio de equinoterapia el paciente que incurra en 2 faltas consecutivas durante el periodo de su tratamiento, sin previo aviso y sin justificación. 3 ausencias justificadas se consideran una falta. El reingreso a la terapia se dictaminará por el/la médica especialista en medicina física y rehabilitación.
- El tiempo máximo de tratamiento en el servicio de equinoterapia es de un año, salvo las excepciones determinadas por el/la médica especialista en medicina física y rehabilitación de la URIS correspondiente.
- En el servicio de equinoterapia se considerarán días festivos y periodos vacacionales, los contemplados en el Calendario Oficial del Municipio de Toluca.
- Los usuarios del servicio de equinoterapia deberán ser revalorados por el/la médica especialista en medicina física y rehabilitación de URIS, cada 3 meses o 24 sesiones, lo que ocurra primero.
- Si el paciente no asiste a revaloración médica a su URIS de referencia, no se le podrá seguir brindando el servicio, por lo que causará baja de manera inmediata.
- Los pacientes que padecen crisis convulsivas, solo podrán ingresar al servicio de equinoterapia si han cumplido un año sin tener alguna crisis, con certificado expedido por el/la médica especialista en medicina física y rehabilitación de su URIS. En el caso de que el familiar no reporte que el paciente padece crisis convulsivas y llegue a presentar alguna durante la terapia, causará baja de manera automática.

- El pago de la cuota de recuperación es mensual y deberá realizarse los 5 primeros días hábiles del mes inmediato. En caso de que no se realizara dicho pago, no se tendrá acceso al servicio.

- Causará baja del servicio, el/la usuario/a que no realice el pago de su cuota de recuperación correspondiente.

- Se otorgarán las sesiones de equinoterapia a los/as pacientes, a cargo de los/as jinetes terapeutas, las cuales deberán registrarse en el tarjetón único.

- La asistencia de los/as jinetes terapeutas a comisiones oficiales no programadas o incapacidades médicas de los/as mismos/as, no implica el reembolso del pago ni la reposición de terapias

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

3. Servicio de Equinoterapia

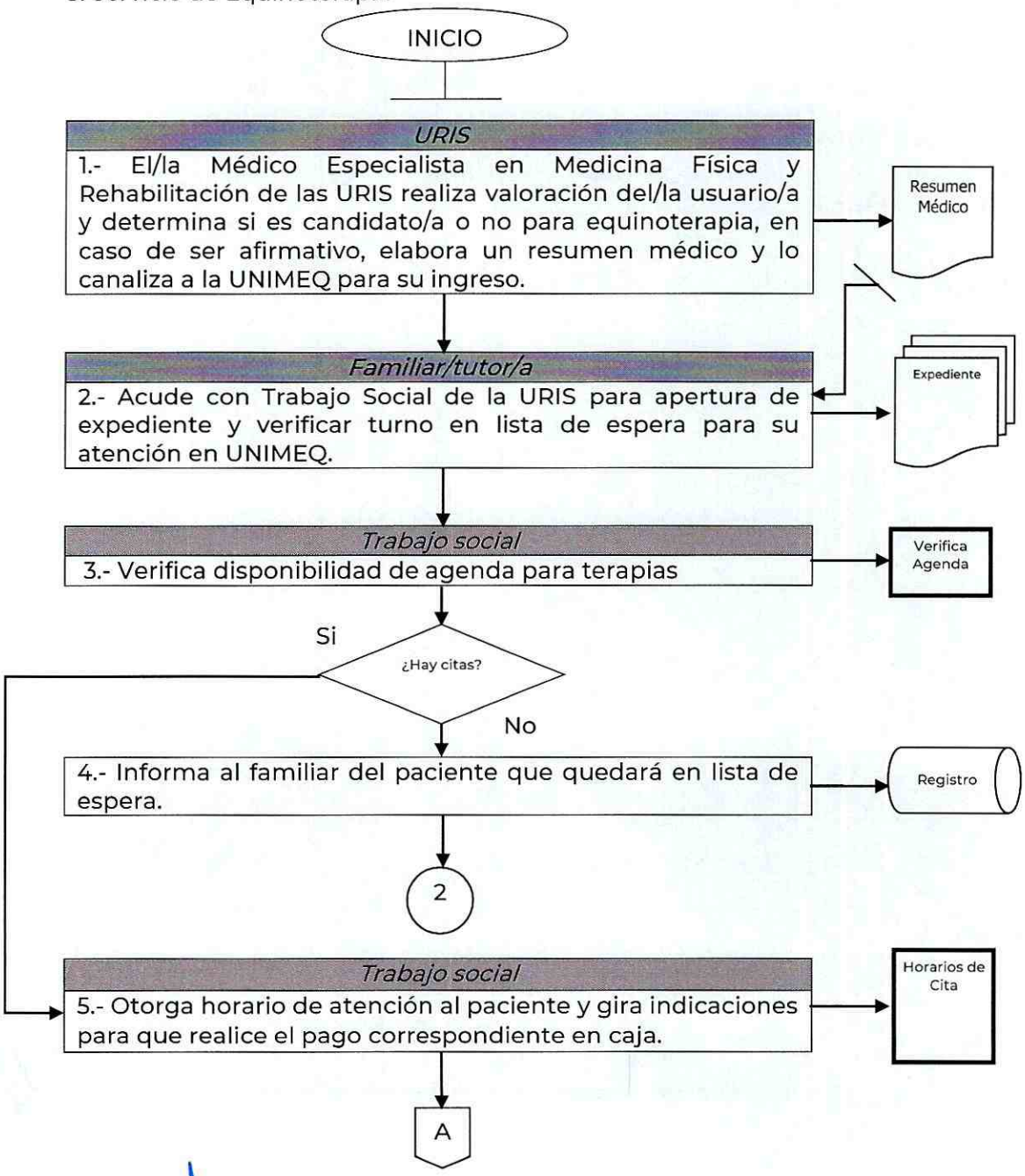


Diagrama de Flujo

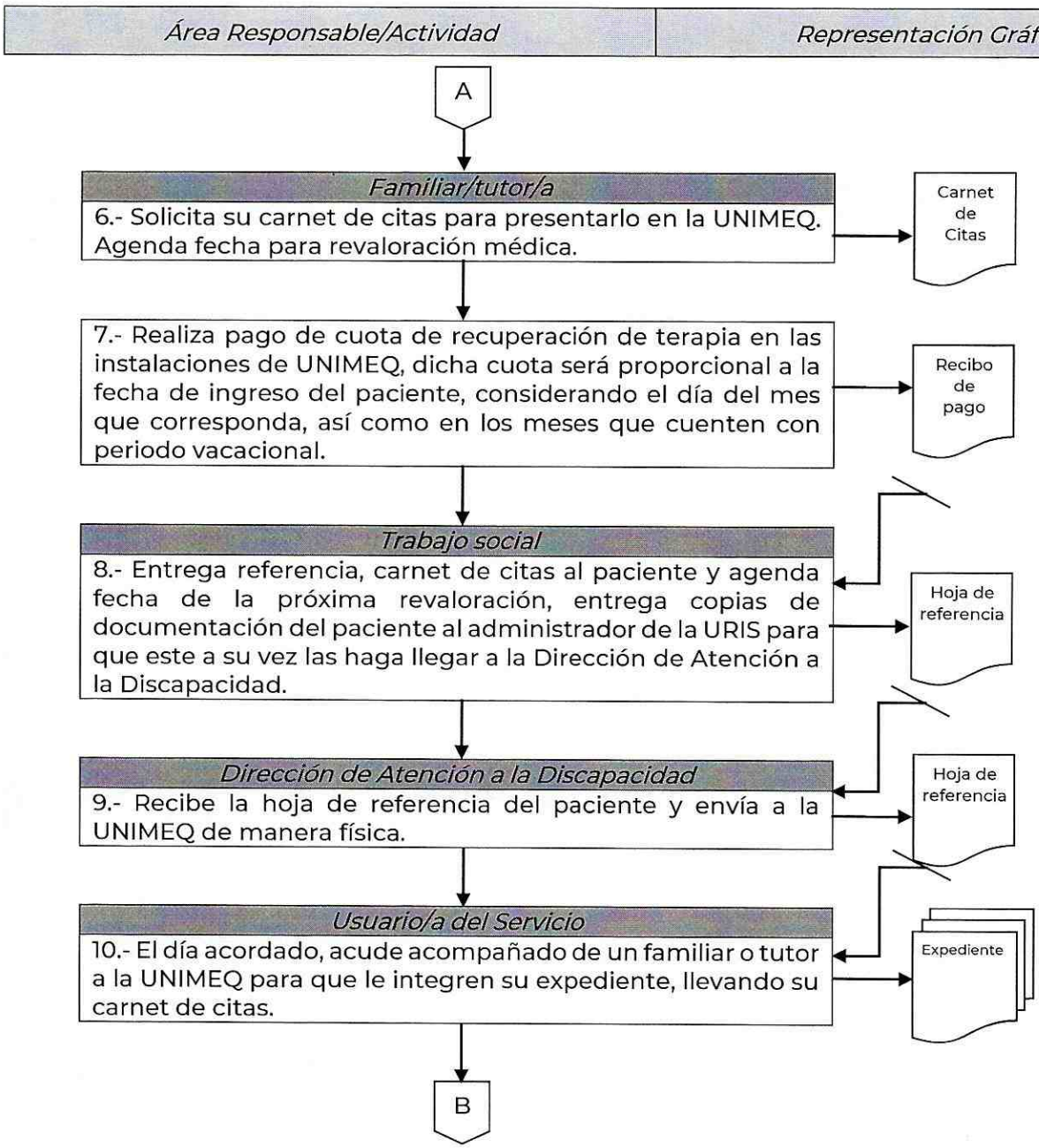
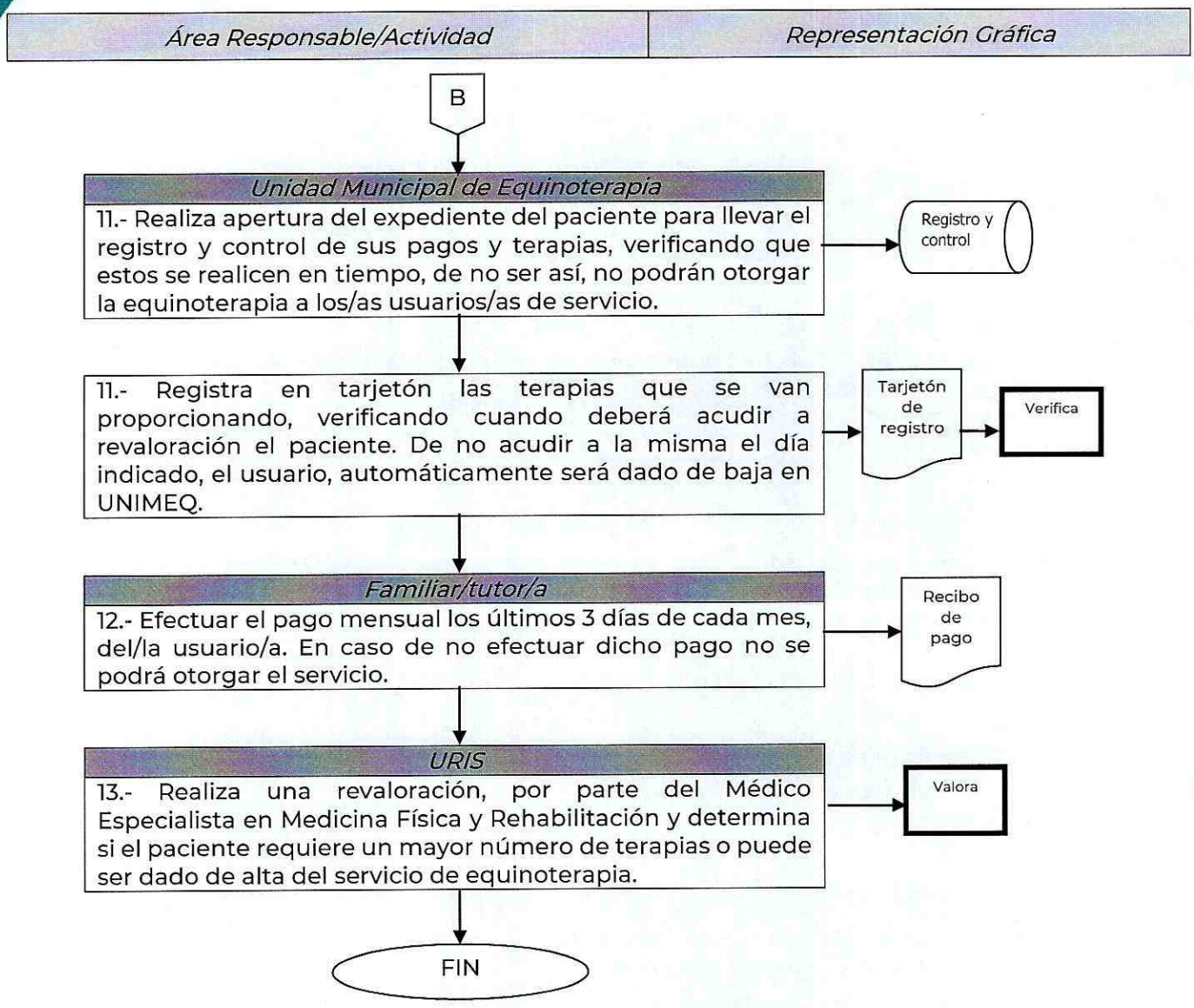


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Atención al usuario en Unidades de Rehabilitación e Integración Social "URIS".*

Objetivo:	Establecer la secuencia de actividades en las Unidades de Rehabilitación e Integración Social (URIS), con las que cuenta el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de las Familias de Toluca con el propósito de agilizar, sistematizar las acciones y proceder de ambas unidades garantizando una buena atención en beneficio de los usuarios y personas con discapacidad del Municipio de Toluca, ofreciendo un servicio de calidad que permita atender de manera oportuna a usuarios que presenten algún tipo de discapacidad temporal o permanente, brindando la atención necesaria para contribuir a mejorar su calidad de vida.

POLÍTICAS APLICABLES:

- Los(as) usuarios(as) deberán observar y dar cumplimiento al reglamento de las Unidades de Rehabilitación e integración Social (URIS).
- El personal de las Unidades de Rehabilitación e Integración Social deberán hacer cumplir el reglamento para optimizar los procedimientos de atención a los(as) usuarios(as).
- El Certificado de Discapacidad emitido por el sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, se otorgará a petición del Usuario/a, previa valoración de el/la Médico Especialista.
- Las ayudas funcionales solo se prescribirán por parte del Médico Especialista, previa valoración del mismo.
- Las Unidades de Rehabilitación e Integración Social (URIS), brindarán sus servicios a los(as) usuarios(as) que lo soliciten sin importar si cuentan o no con Seguridad Social.
- Las Unidades de Rehabilitación e Integración Social brindarán sus servicios sin distingo de Sexo, Nacionalidad, Grupo Étnico, Credo, afinidad(es) Política(s) o Grupo(s) Social(es).
- Los datos vertidos en los expedientes por los(as) usuarios(as) deberán ser protegidos, incorporados y tratados de conformidad, como lo marca la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México y demás disposiciones aplicables.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

4.- Atención al Usuario en Unidades de Rehabilitación e Integración Social "URIS".

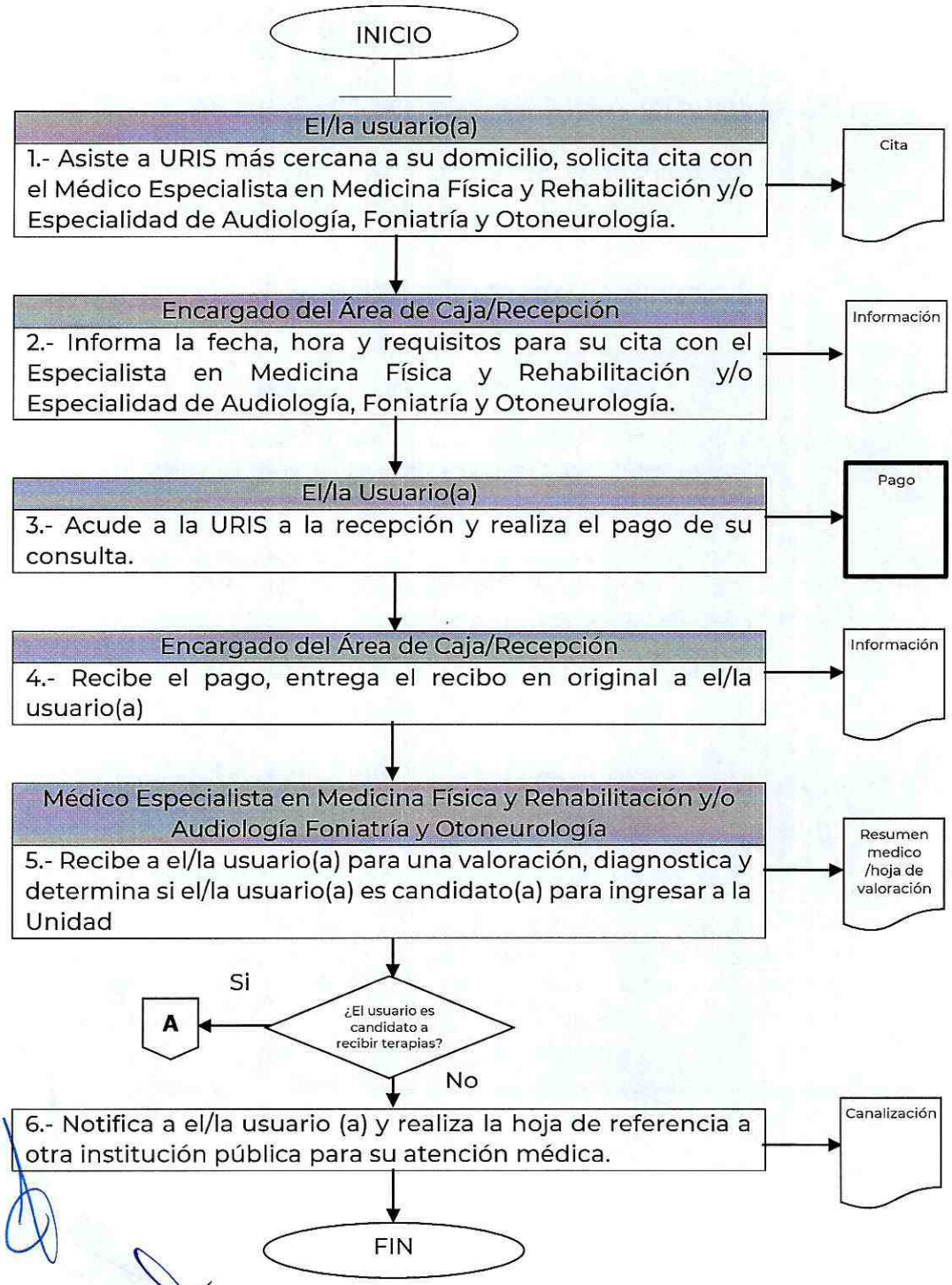


Diagrama de Flujo

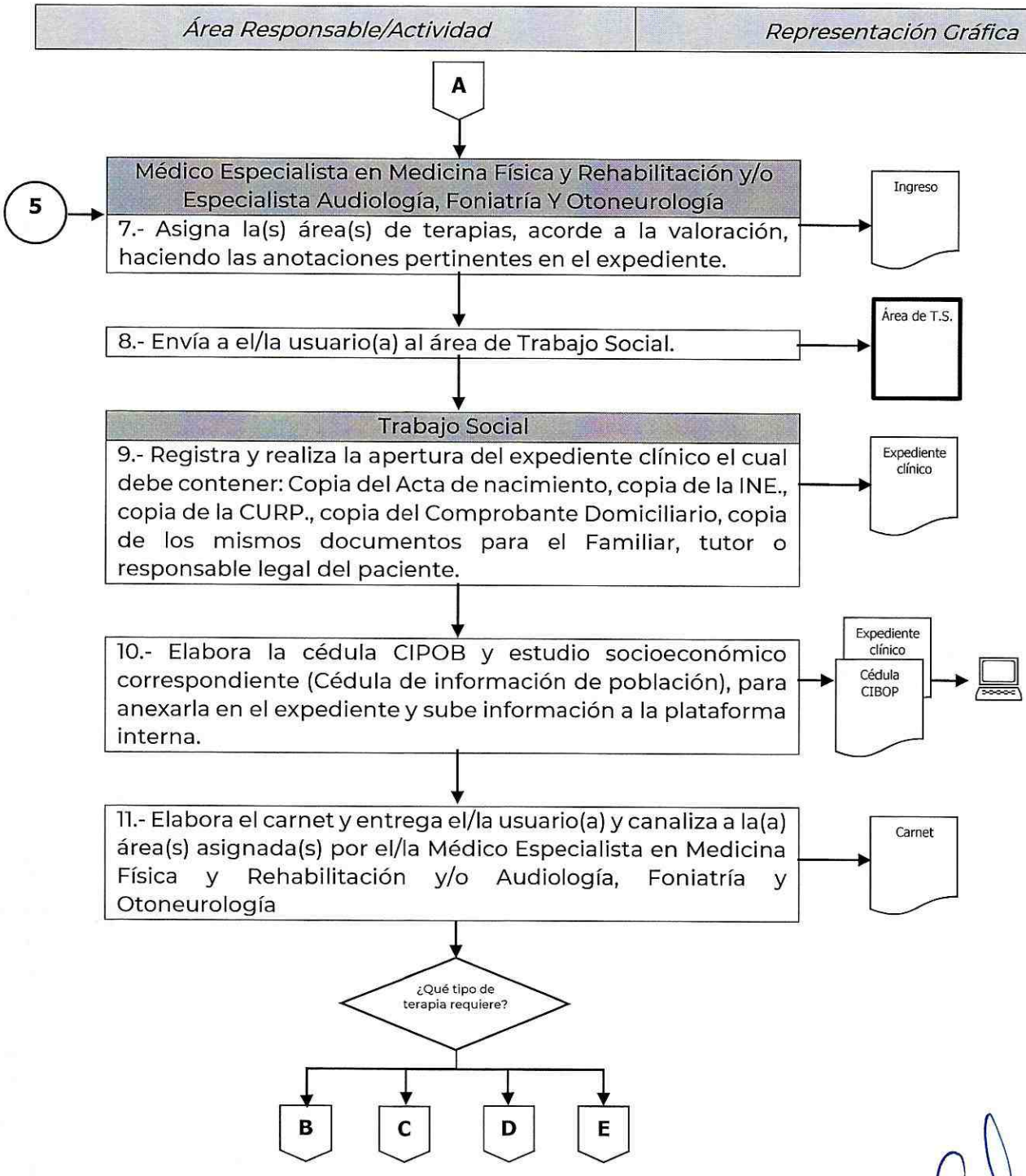


Diagrama de Flujo

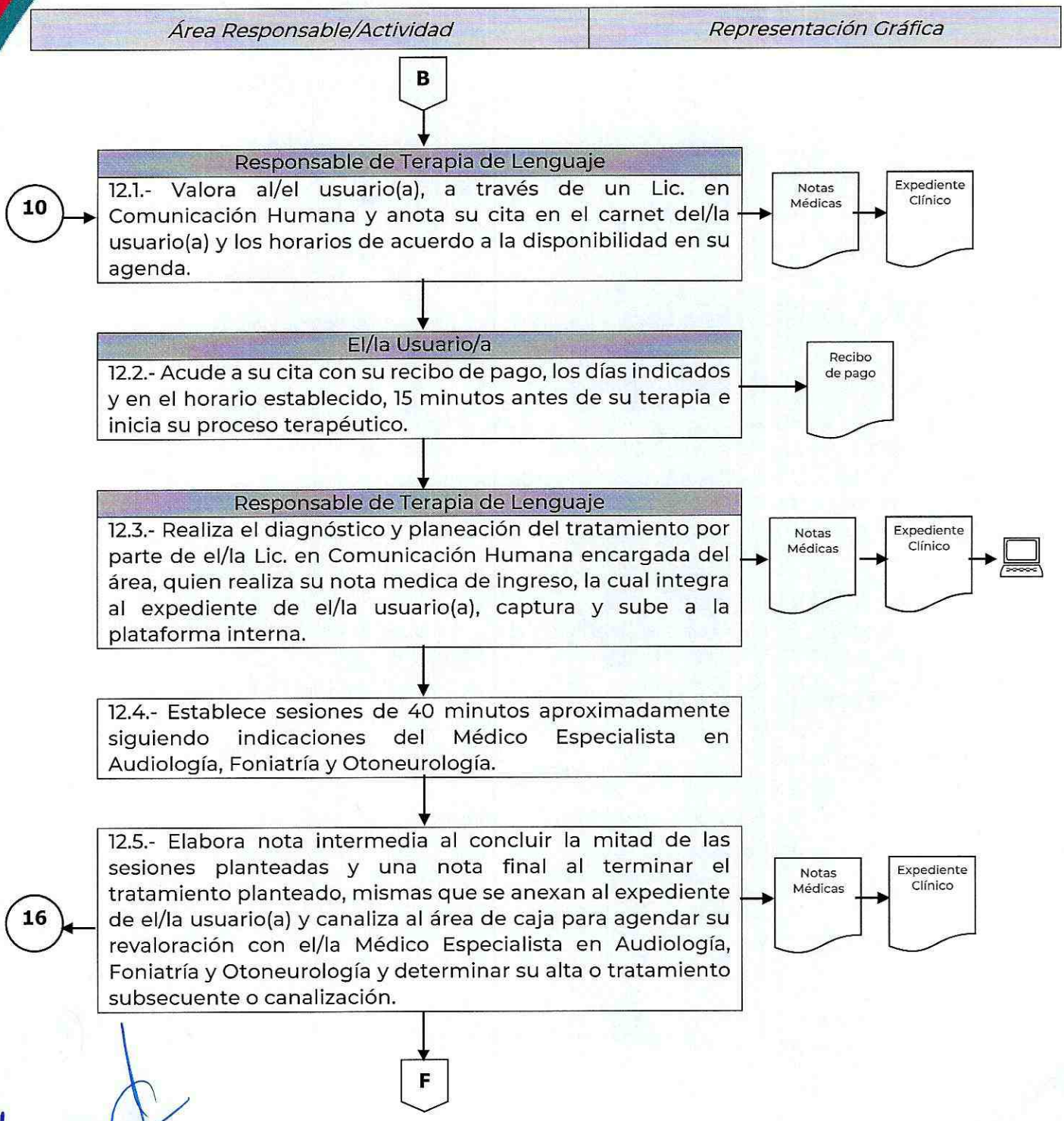


Diagrama de Flujo

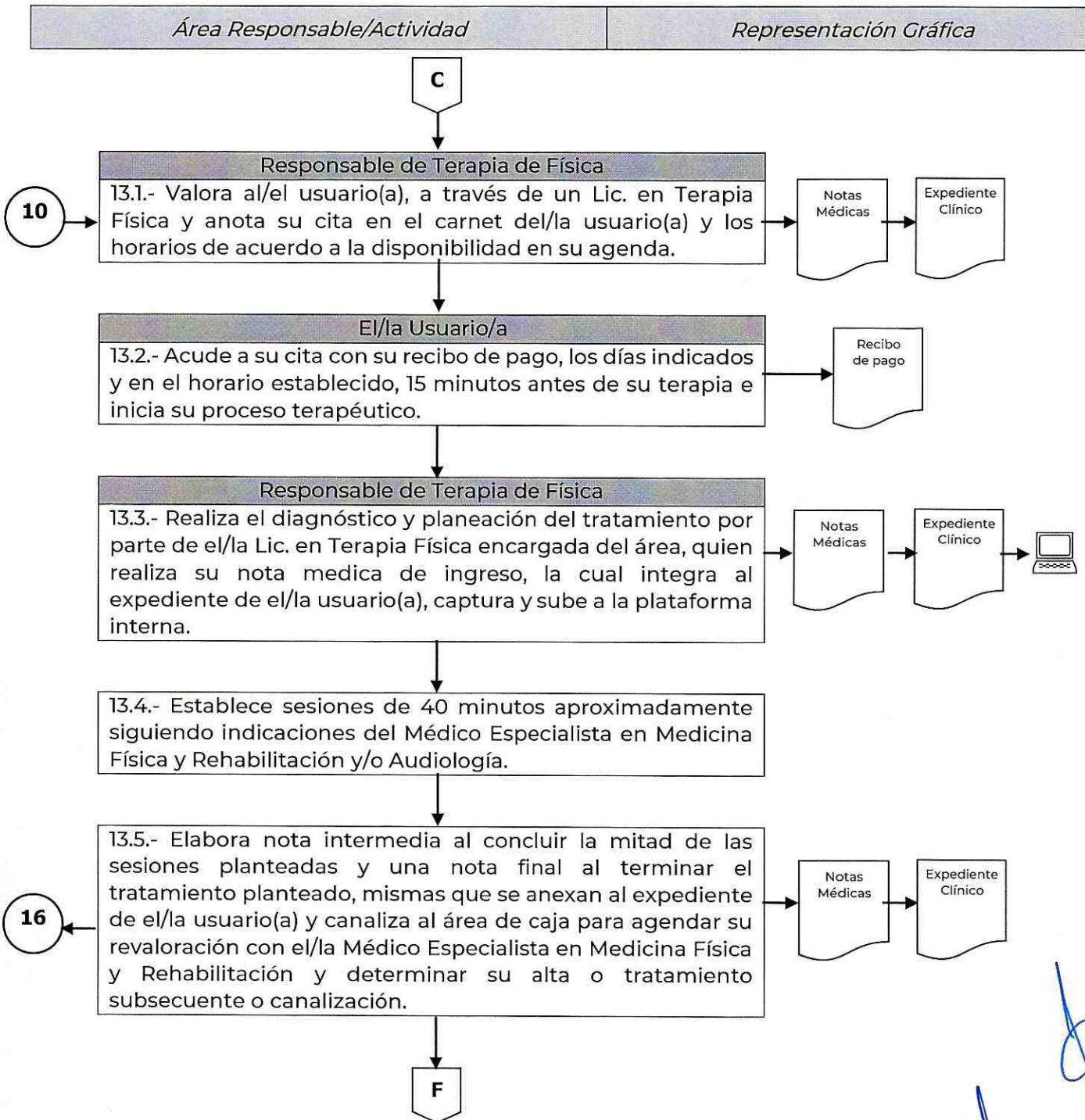


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

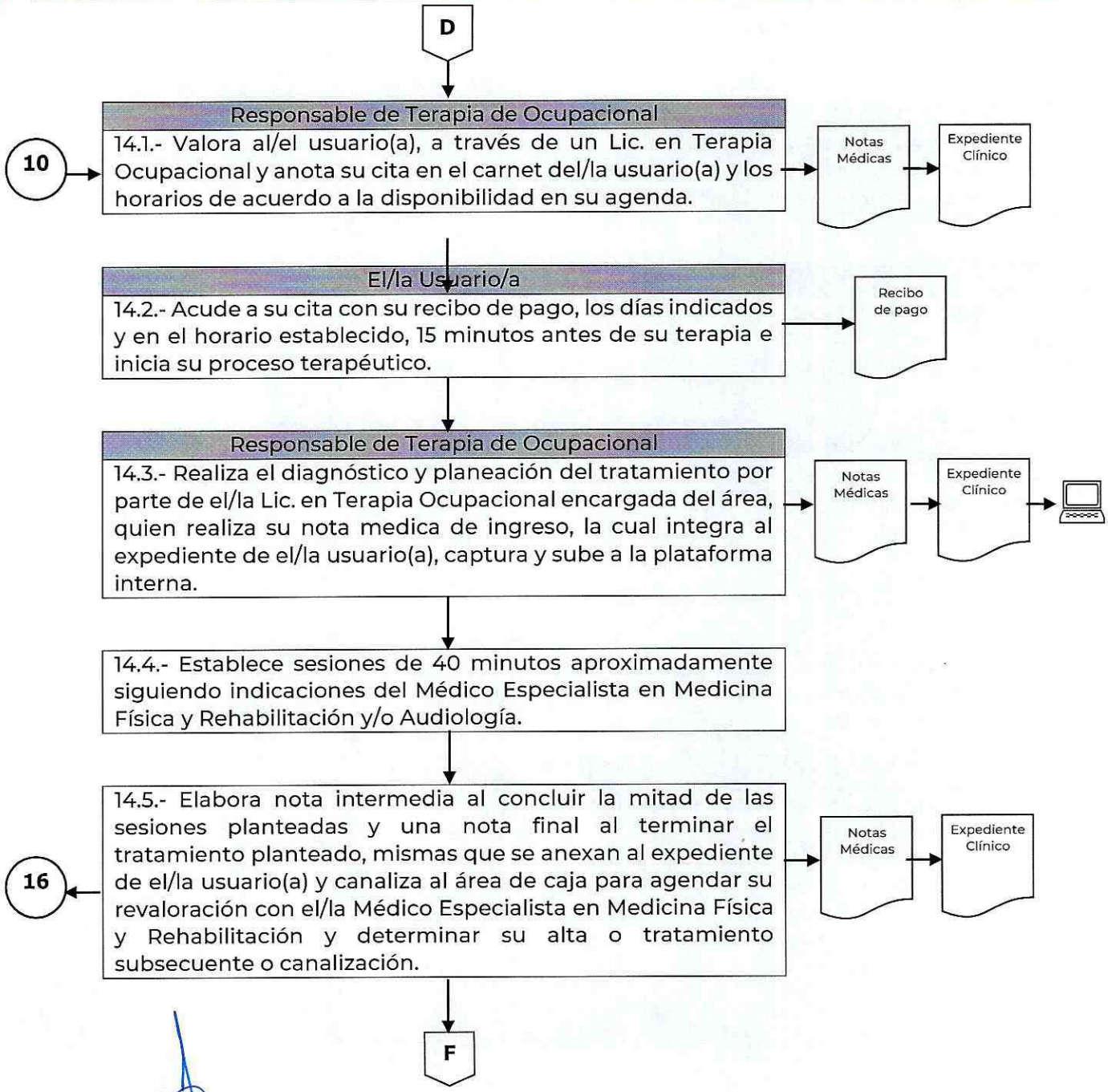


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

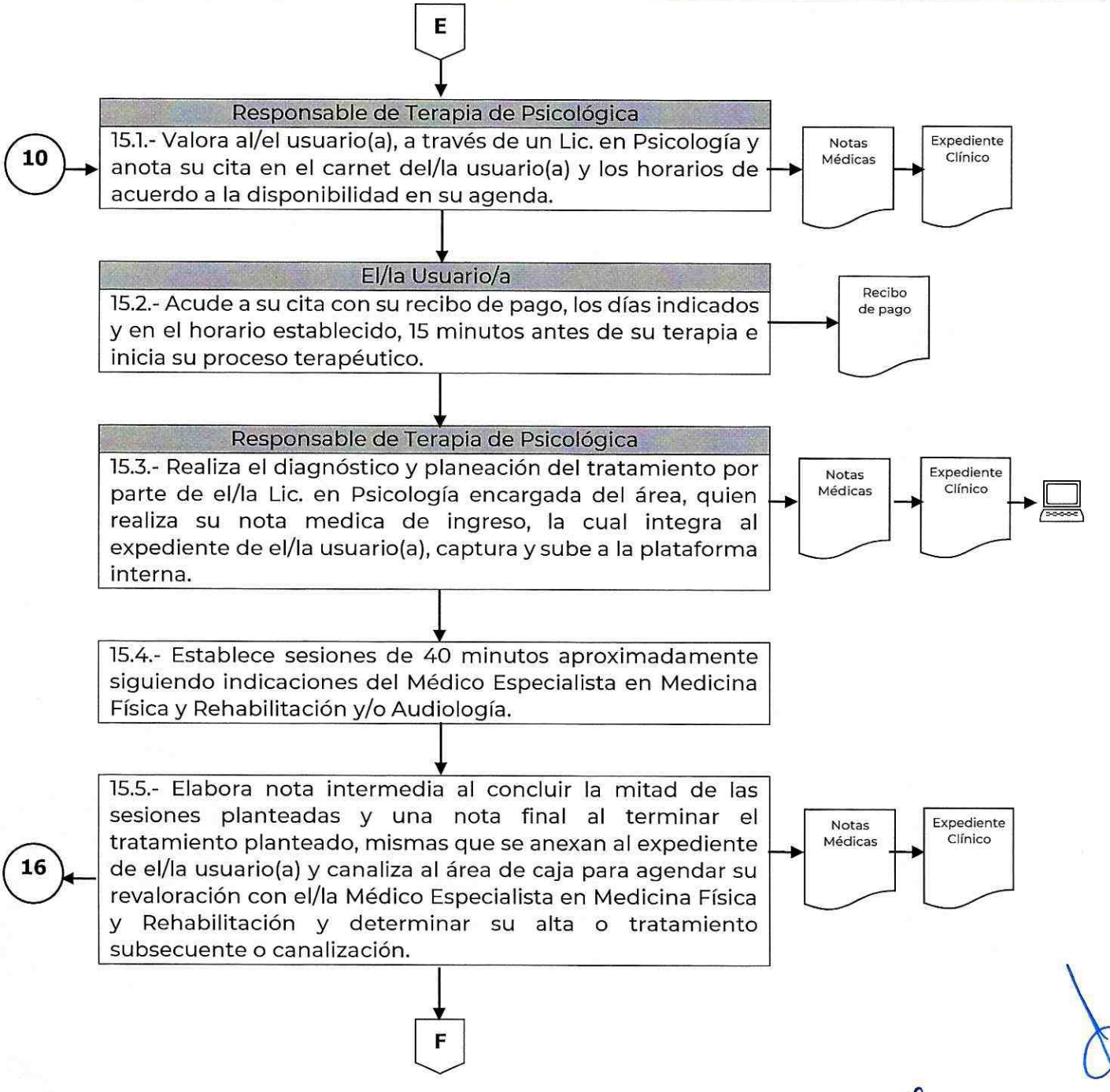
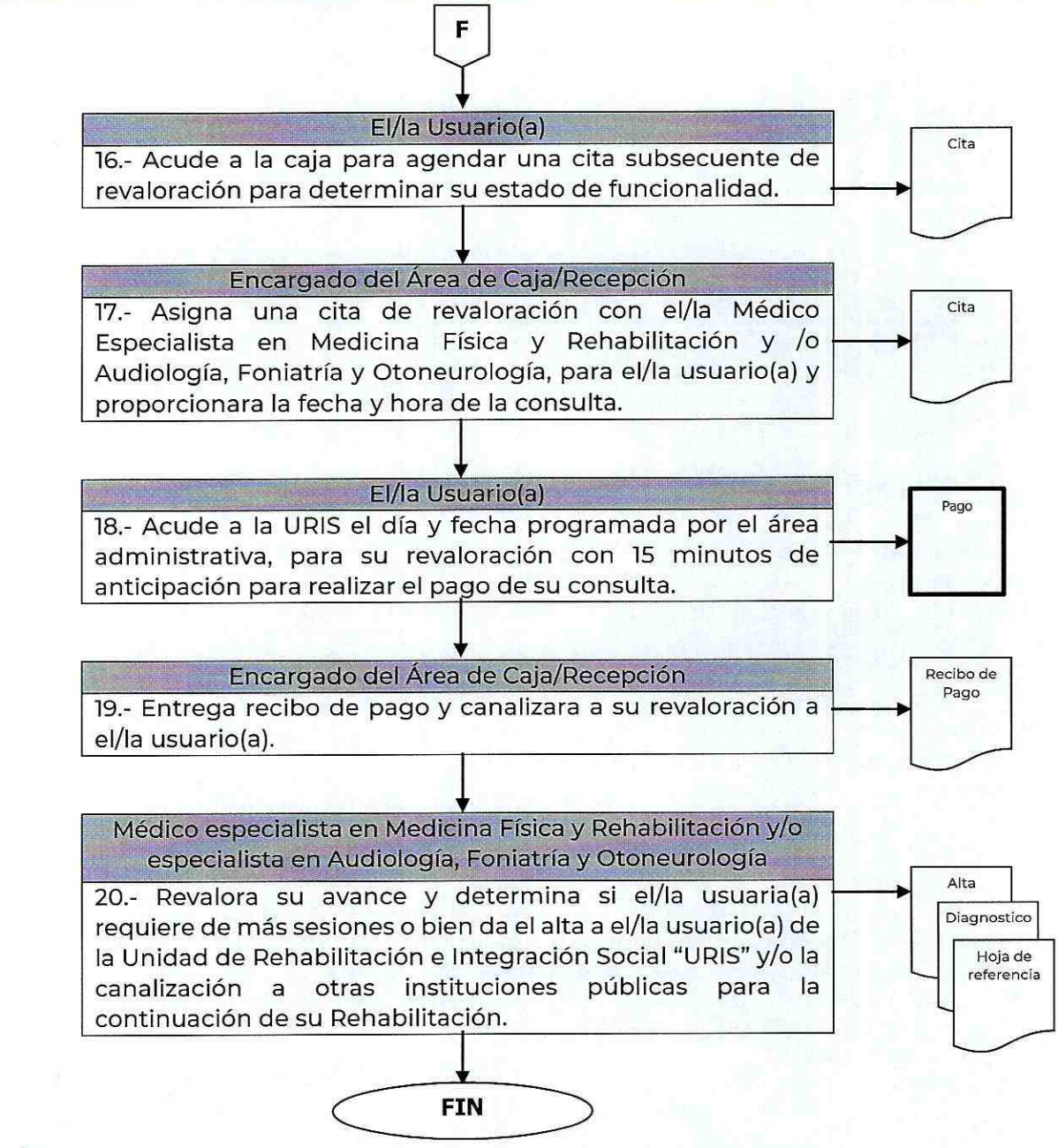


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*



XXXII. DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS Y APOYO A LA COMUNIDAD CON DISCAPACIDAD

Nombre del Procedimiento:	*Entrega de Becas*

Objetivo:	Otorgar becas a personas con discapacidad cuando por vulnerabilidad requiera de continuar con su atención terapéutica.

POLÍTICAS APLICABLES

- El/la solicitante solo podrá ser acreedor al beneficio de la beca si cumple todos los requisitos de las reglas de operación de este programa vigentes.
- Podrán ser acreedores/as a la beca personas que padezcan algún tipo de discapacidad permanente, leve, moderada o severa y deberán solicitarla en las oficinas del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.
- En caso de no contar con lugares disponibles para el beneficio/a, el/la usuario/a entra a una lista de espera.
- La entrega de becas se realizará en una sola exhibición y por única ocasión o conforme lo dictamine la Junta de Gobierno del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.
- Los candidatos/as a recibir la beca serán sometidos a un estudio Socio-económico para dictaminar su grado de vulnerabilidad y/o si es candidato.
- La fecha de entrega será dictaminada por la Presidenta el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

1.- Becas Para personas con discapacidad

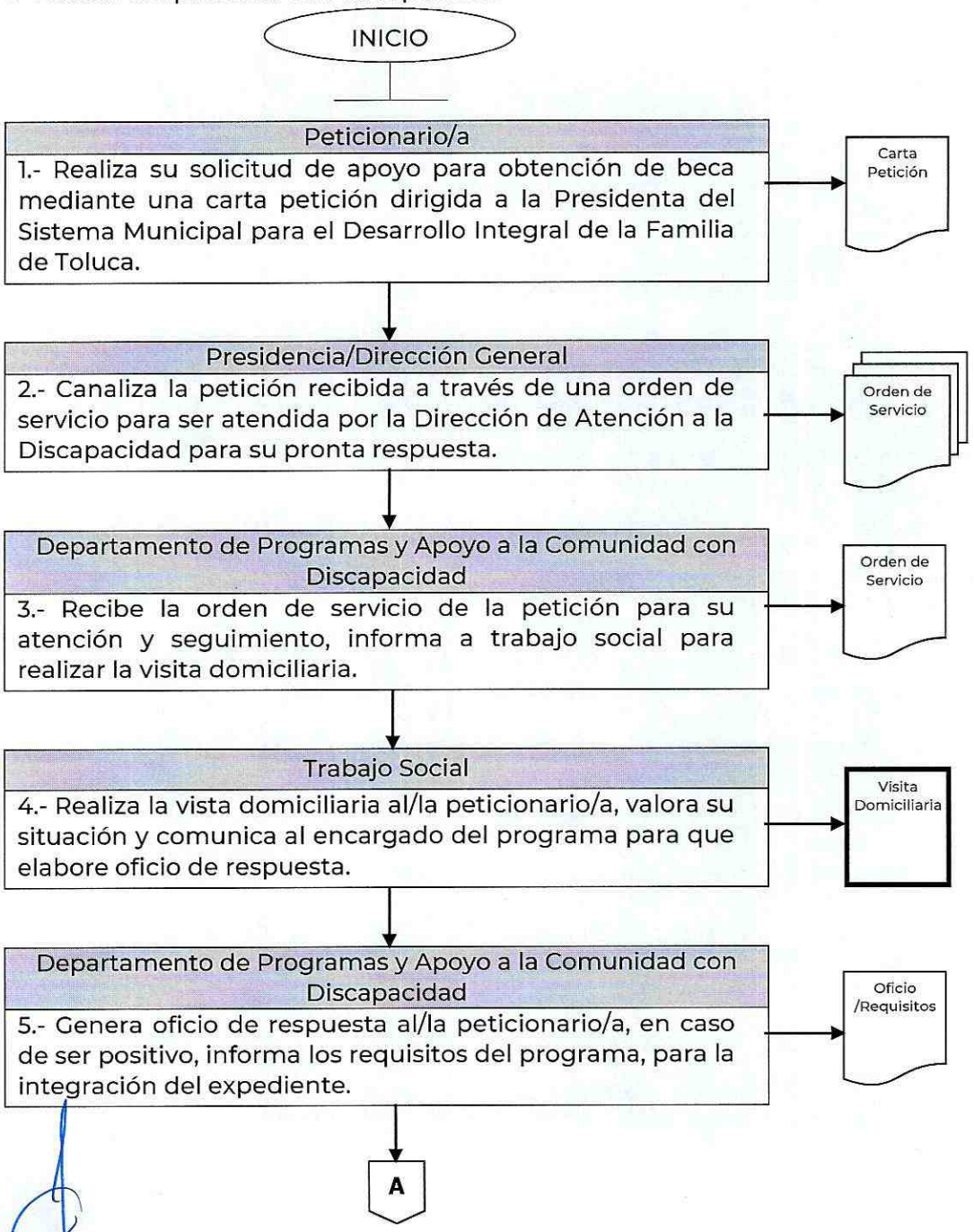
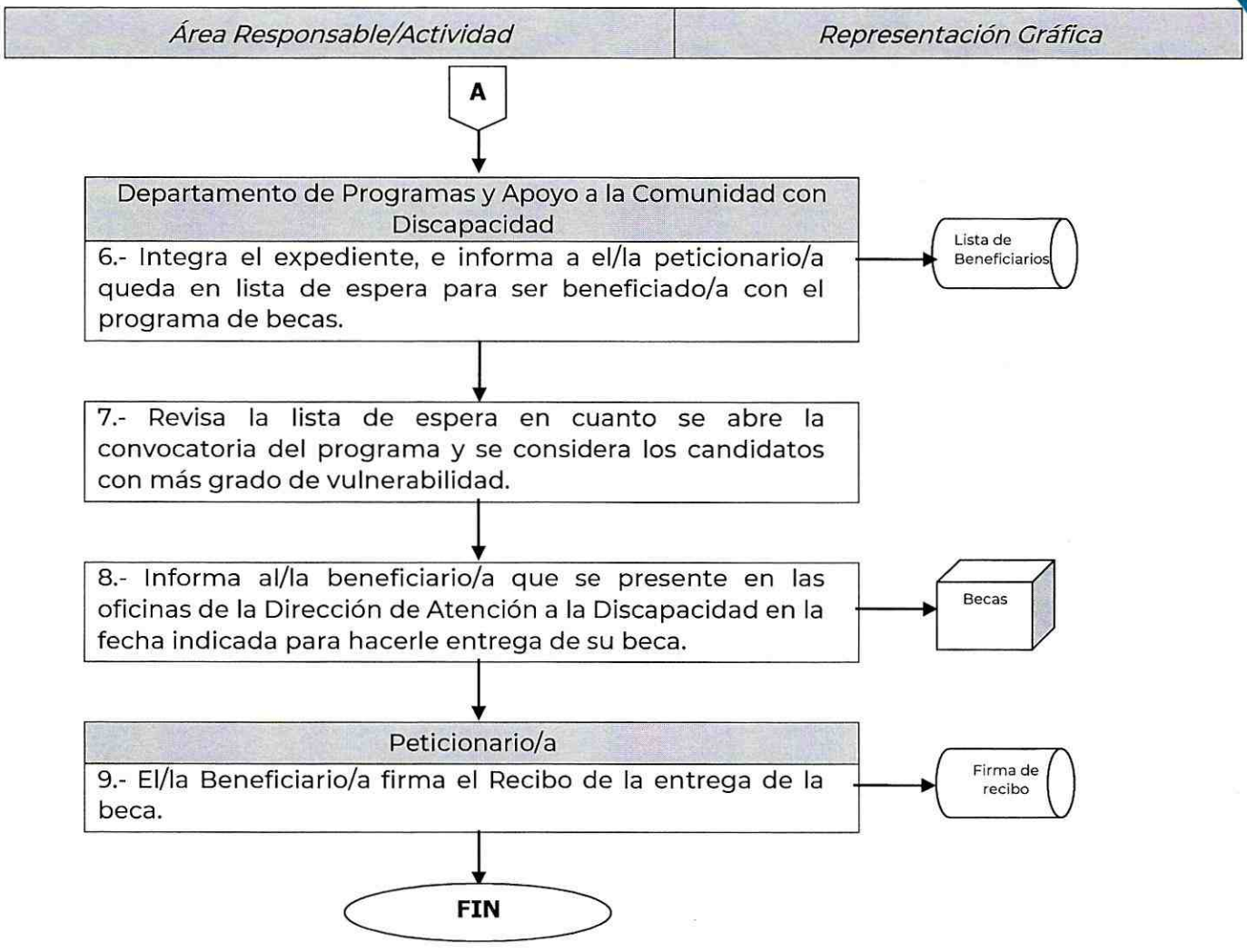


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Credencial Nacional para Personas con Discapacidad*

Objetivo:	Otorgar la Credencial Nacional para Personas con Discapacidad, a quien la solicite como su identificación, así como para realizar trámites, servicios y obtener descuentos.

POLÍTICAS APLICABLES

- Sólo se podrán Credencializar en este programa Personas con Discapacidad del Estado de México.
- Las Personas que soliciten la Credencial Nacional para Personas con Discapacidad deberán acudir personalmente a la Dirección de Atención a la Discapacidad a realizar su trámite, ya que es necesario su firma o huella y fotografía ambas digitales en horario de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas.
- La entrega de la credencial es el mismo día.
- Los requisitos serán consultados en la página oficial del Sistema DIF Nacional o en las oficinas de la Dirección de Atención a la Discapacidad.
- La Credencial Nacional para Personas con Discapacidad solo será emitida a aquellos usuarios que demuestren su discapacidad mediante un certificado de discapacidad permanente emitido por un médico especialista en rehabilitación y medicina física.
- La Credencial Nacional para personas con discapacidad no tiene costo.
- El/la usuario/a de este programa debe acompañarse siempre de una persona responsable el cual debe proporcionar sus datos en casos de alguna contingencia o emergencia.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

2.- Credencial Nacional para Personas con Discapacidad

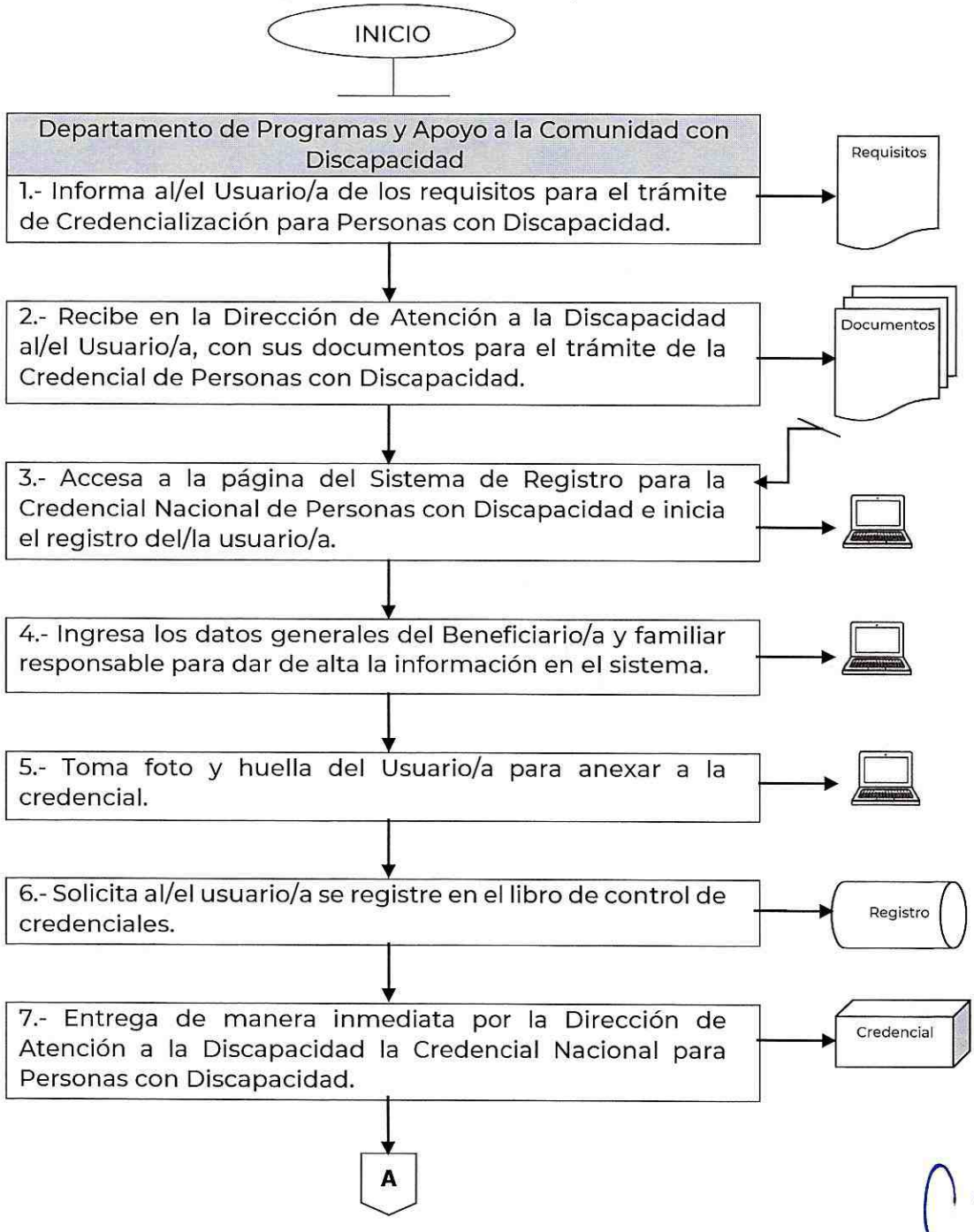
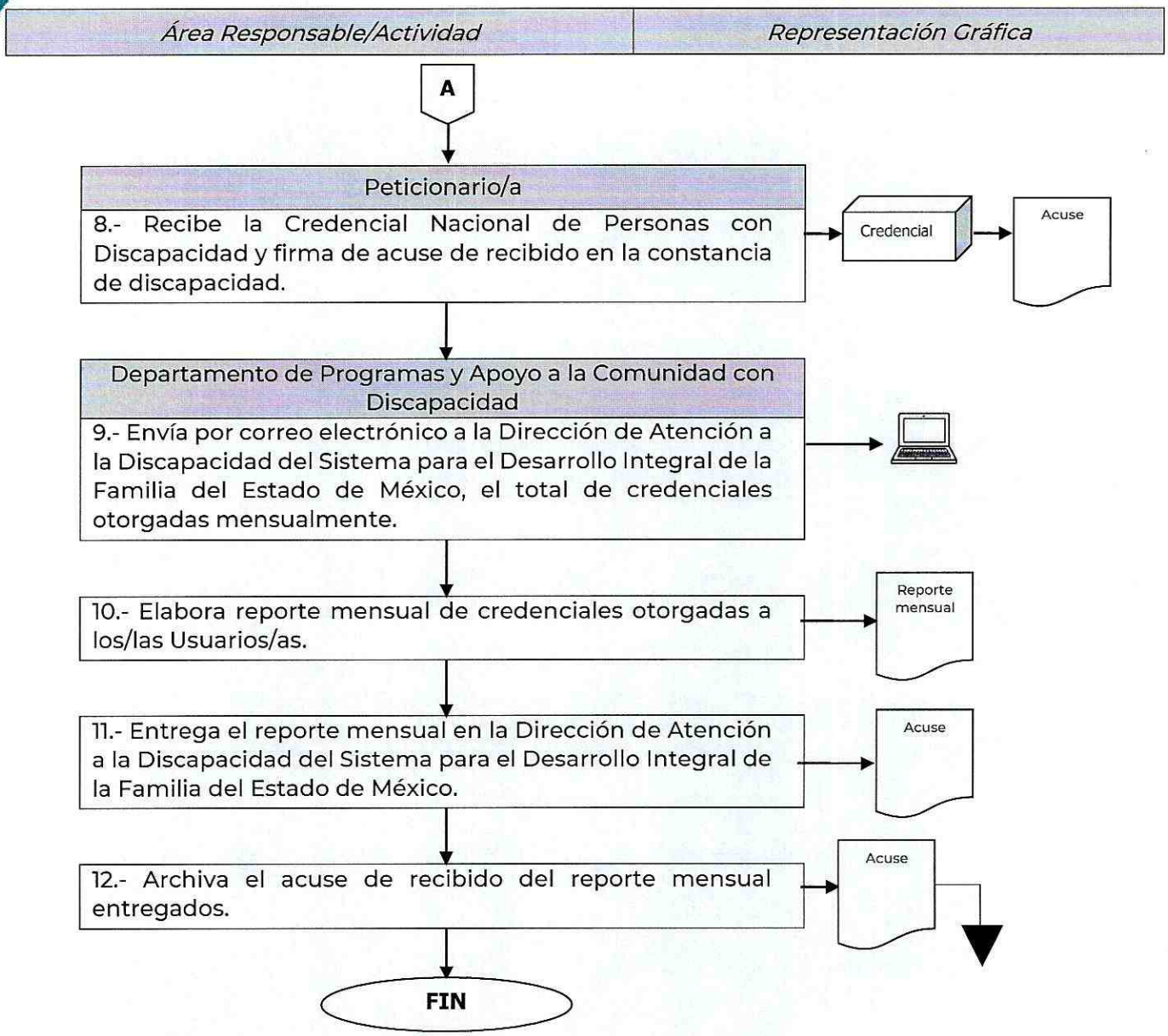


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*



Nombre del Procedimiento:	*Donación de Ayudas Funcionales*

Objetivo:	Donar ayudas funcionales (auxiliares auditivos, andaderas, bastones de apoyo, bastones blancos, muletas, sillas de ruedas, etc.) a las personas con discapacidad que la solicite.

POLÍTICAS APLICABLES

- Solo se podrán integrar a este programa Personas con Discapacidad del Municipio de Toluca.
- La persona que desee recibir el apoyo funcional en donación, deberá contar con la prescripción médica que contenga la descripción del apoyo funcional que requiere.
- Las Personas que soliciten la donación del poyo funcional deberán acudir personalmente a la Dirección de Atención a la Discapacidad a realizar su trámite, en horario de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas.
- Los requisitos deberán entregarse en copias al Departamento de Programas y Apoyo a la Comunidad con Discapacidad de manera completa y con las características solicitadas.
- La donación de ayudas funcionales es un trámite gratuito.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

3.- Donación de Ayudas Funcionales

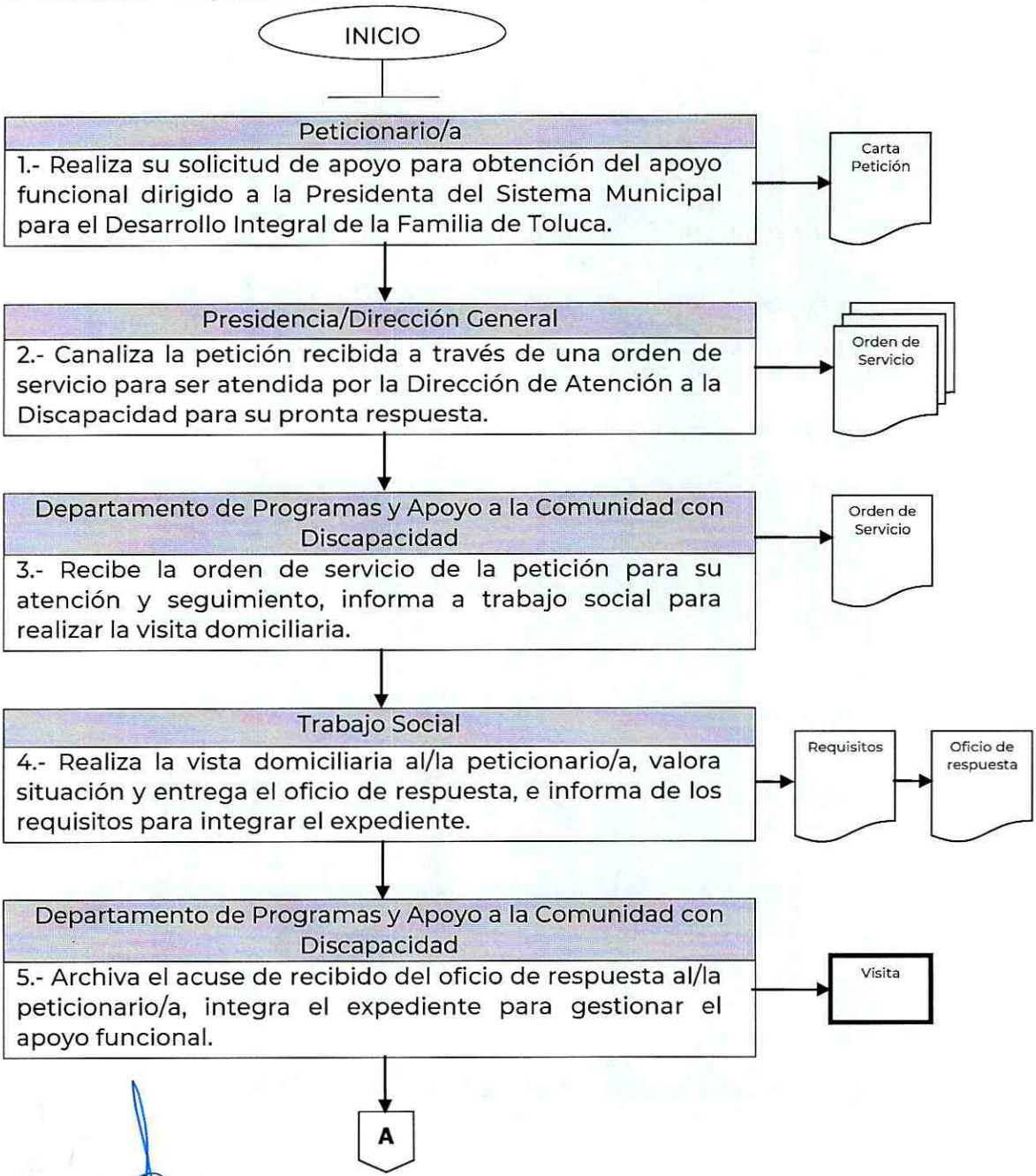
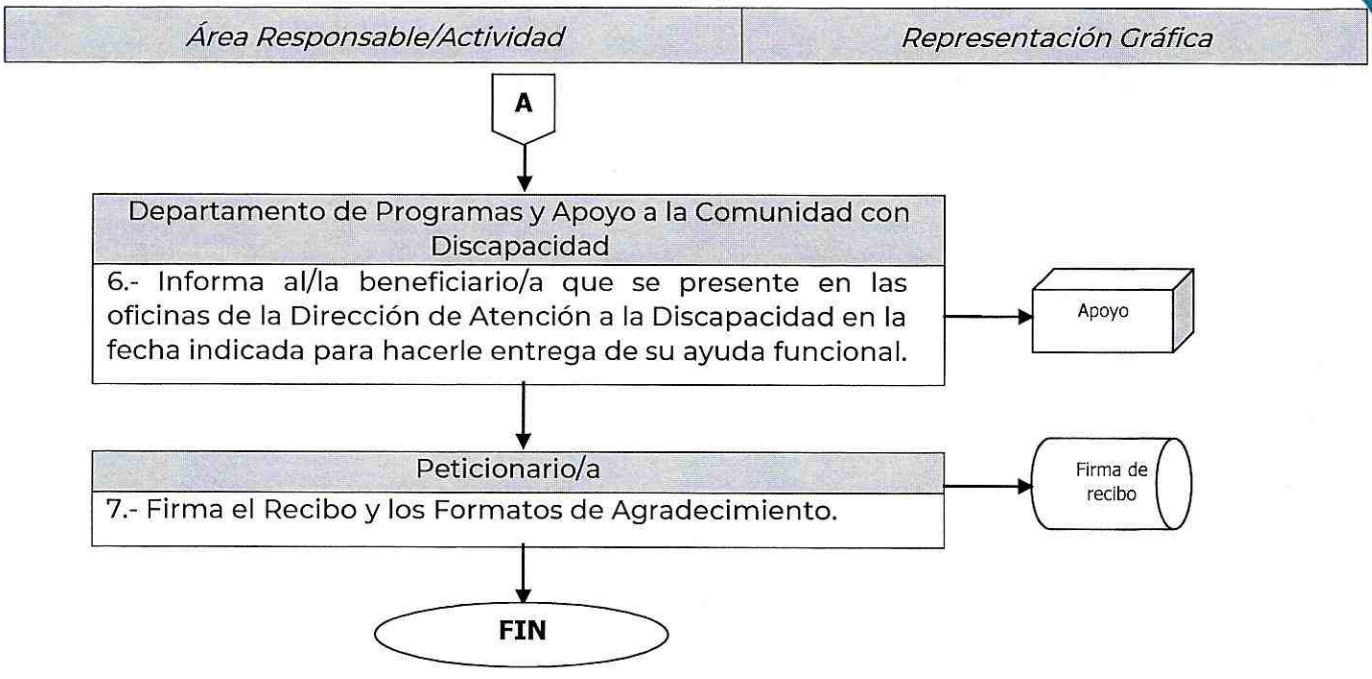


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Traslado de Personas con Discapacidad*

Objetivo:	Apoyar con traslado a las personas con discapacidad a diferentes instituciones públicas o privadas para su tratamiento o mejoría.

POLÍTICAS APLICABLES

- Solo se podrá apoyar con transporte a Personas con Discapacidad del Municipio de Toluca.
- La persona que desee recibir el apoyo con transporte para acudir a su tratamiento a otra institución ya sea pública o privada deberá entregar documentos y agenda vigente de la institución a la que asisten.
- Las Personas que soliciten el apoyo de traslado deberán acudir personalmente a la Dirección de Atención a la Discapacidad a realizar su solicitud, en horario de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas.
- Los documentos deberán entregarse en copias al Departamento de Programas y Apoyo a la Comunidad con Discapacidad.
- El apoyo con transporte a Personas con Discapacidad es gratuito.
- El usuario de este programa debe acompañarse siempre de una persona responsable el cual debe requisitar la orden de traslado, así como la carta responsiva.
- Los usuarios deben estar puntuales en los puntos de reunión, para que lleguen en tiempo a la Institución para su atención.

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

4.- Traslado de Personas con Discapacidad.

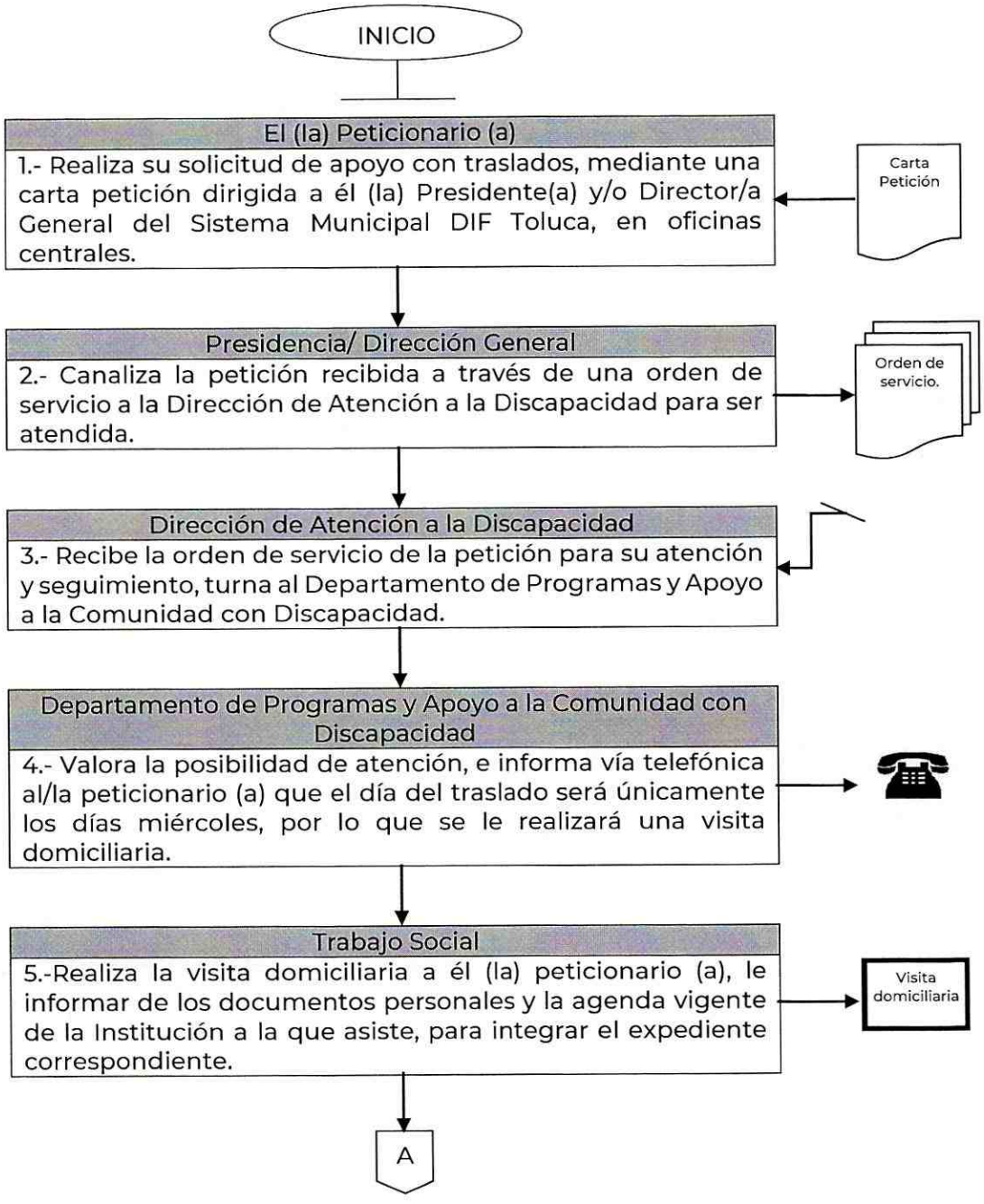
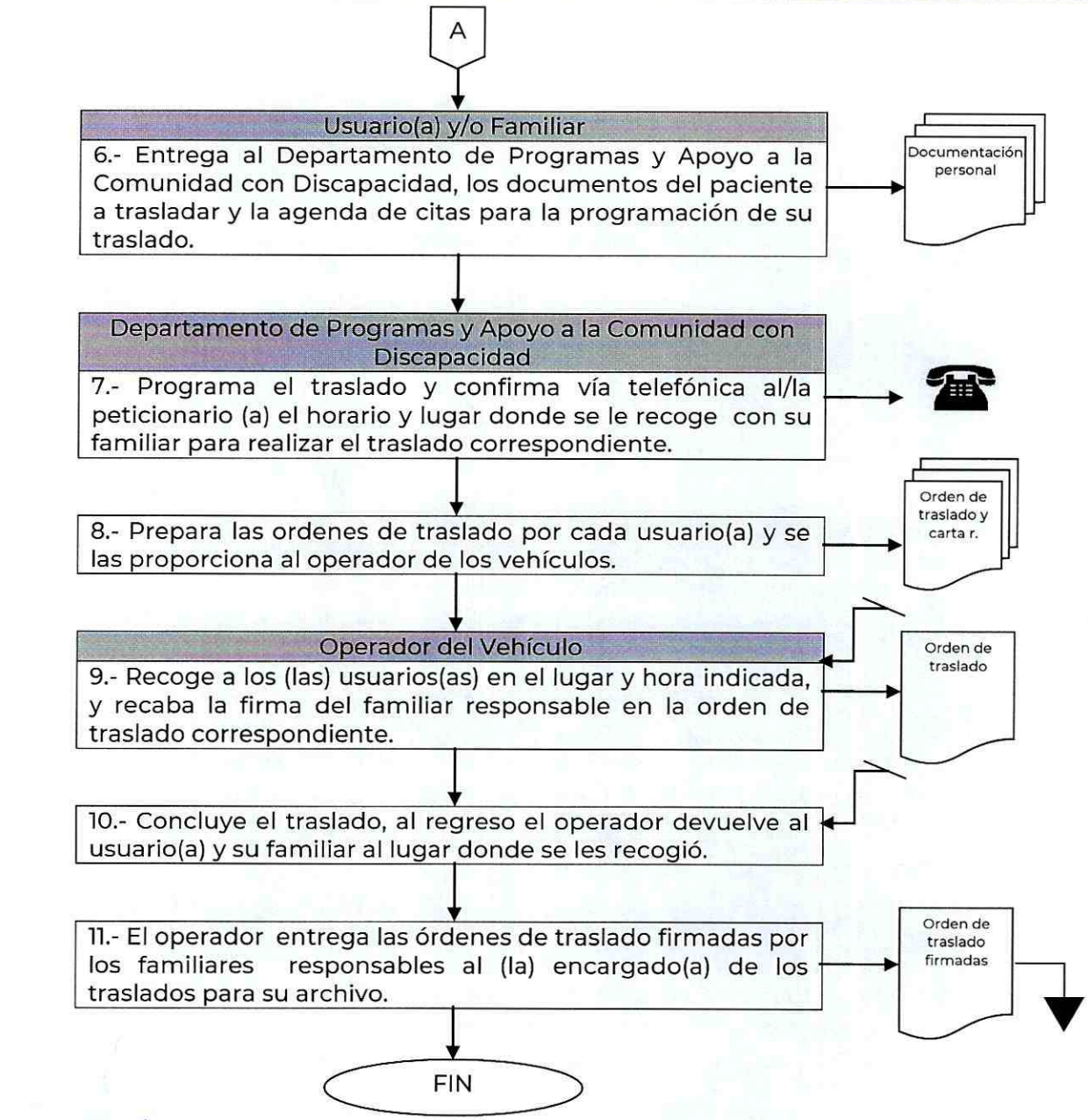


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*



XXXIII. DEPARTAMENTO DE FOMENTO A LA INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Nombre del Procedimiento:	*Pláticas y Dinámicas de Sensibilización*

Objetivo:	Difundir información en materia de discapacidad; promoviendo así actitudes empáticas y de respeto que favorezcan la generación de una cultura inclusiva.

POLÍTICAS APLICABLES

- Se llevarán a cabo las pláticas y dinámicas atendiendo a peticiones por escrito del público en general.
- El Departamento a través de las pláticas y dinámicas de sensibilización, impulsará la participación solidaria de la sociedad de Toluca, para el mejoramiento de la calidad de vida de las personas con discapacidad en el municipio.
- Toda petición deberá ser presentada vía oficio dirigido al/la Presidenta/e y/o Director/a General del Sistema Municipal DIF Toluca o de la Dirección de Atención a la Discapacidad; especificando Institución de procedencia, público meta, propuesta de fechas y hora de ejecución; así como objetivos que se pretende alcanzar con la actividad, el oficio deberá de estar firmado por la autoridad responsable de la institución solicitante, incluyendo sellos, logotipos y datos de contacto de la misma.
- Se orientará al solicitante acerca del oficio de solicitud que se tiene que emitir, cuando la petición sea realizada durante una jornada comunitaria, evento o gira de trabajo
- El Departamento tras revisar la disponibilidad, deberá de dar respuesta a la solicitud en un plazo de 5 días hábiles confirmando fecha, hora y lugar para la ejecución de la actividad, lo cual estará sujeto a las necesidades de ambas instituciones.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

1.- Pláticas y Dinámicas de Sensibilización

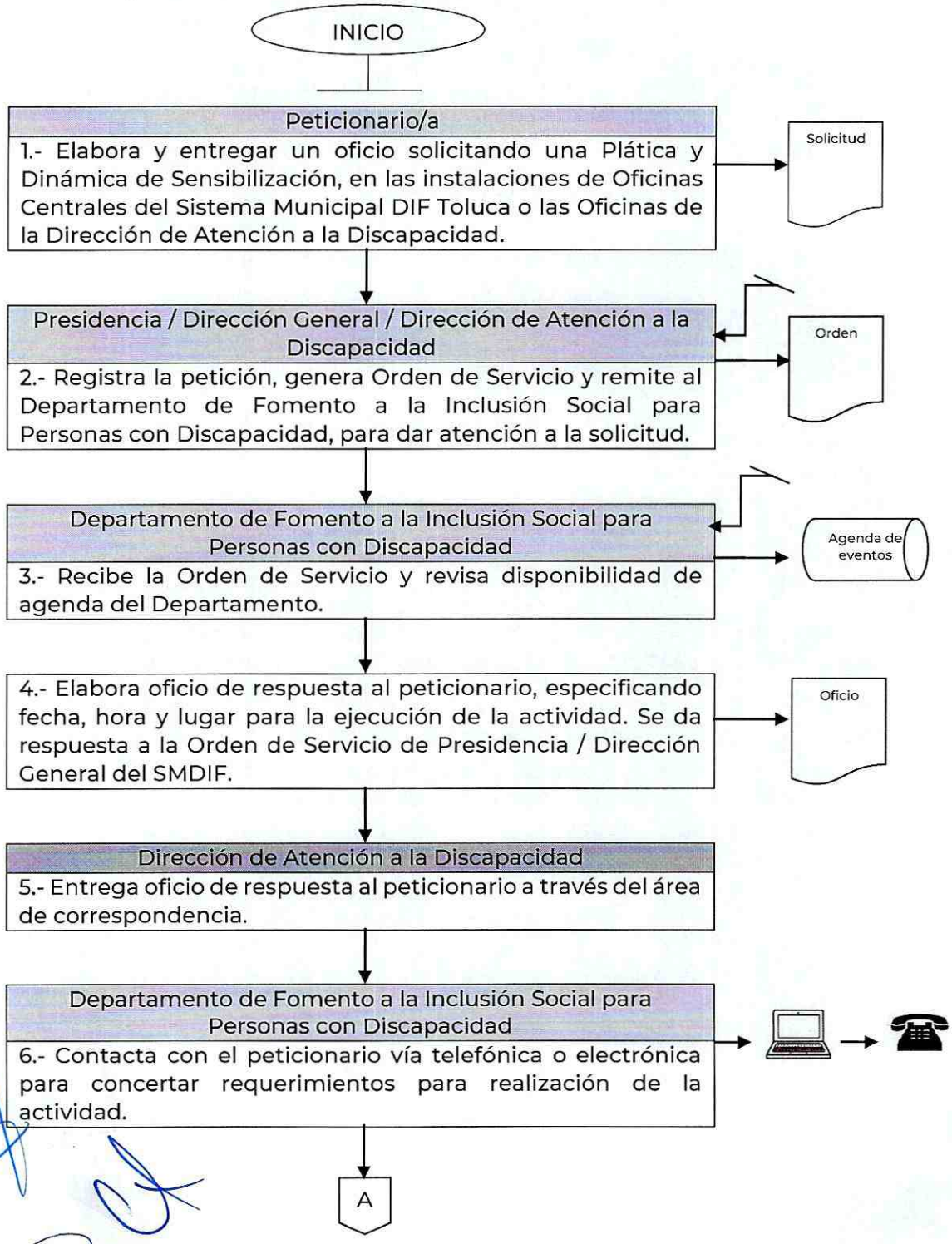
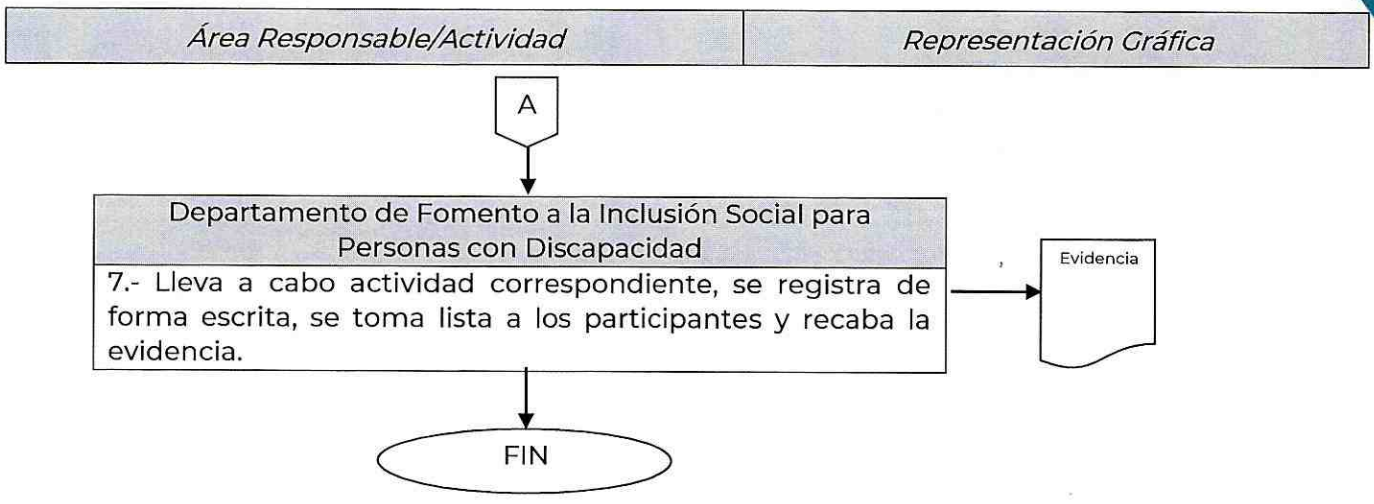


Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento:	*Curso de Lengua de Señas Mexicana*

Objetivo:	Capacitar a personas con y sin discapacidad para utilizar la Lengua de Señas Mexicana en situaciones cotidianas; favoreciendo así la inclusión de personas con discapacidad auditiva.

POLÍTICAS APLICABLES

- La convocatoria para el Curso de Lengua de Señas Mexicana estará abierta para personas con y sin discapacidad.
- Los/as alumnos/as deberán observar y cumplir el reglamento interno de clase.
- El personal del Departamento deberá hacer cumplir el reglamento interno de clase para optimizar los procedimientos de atención a los/as alumnos/as.
- La ejecución de las clases de forma presencial o en línea estará sujeto a las necesidades propias del Sistema.
- El curso estará conformado por tres niveles: Básico, Intermedio I e Intermedio II, el nivel constará de 8 clases de 120 minutos cada una, con una duración total de 2 meses, realizando una clase semanal.
- El curso se impartirá de forma gratuita.
- El curso ofertado no acreditará a las y los participantes como intérpretes de Lengua de Señas Mexicana.
- El proceso de inscripción se llevará a cabo a través del llenado de un formulario virtual; donde cada alumno tendrá que adjuntar copia de acta de nacimiento, INE, CURP y comprobante de domicilio. Así mismo, se tendrá que anexar el original de la ficha de inscripción con fotografía tamaño infantil blanco y negro o a color junto con el reglamento firmado.
- El tiempo de respuesta de inscripción exitosa será de 5 días hábiles.
- En caso de que la persona inscrita sea menor de edad se deberán sumar a los documentos la copia del acta de nacimiento, INE y CURP del padre o tutor responsable. Así mismo será necesario que durante las sesiones del curso la persona menor de edad sea acompañada por un adulto.
- Los/as alumnos/as inscritos deberán cumplir con el 80% de asistencia de clases para tener derecho a la constancia emitida por esta Institución.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

2.- Curso de Lengua De Señas Mexicana

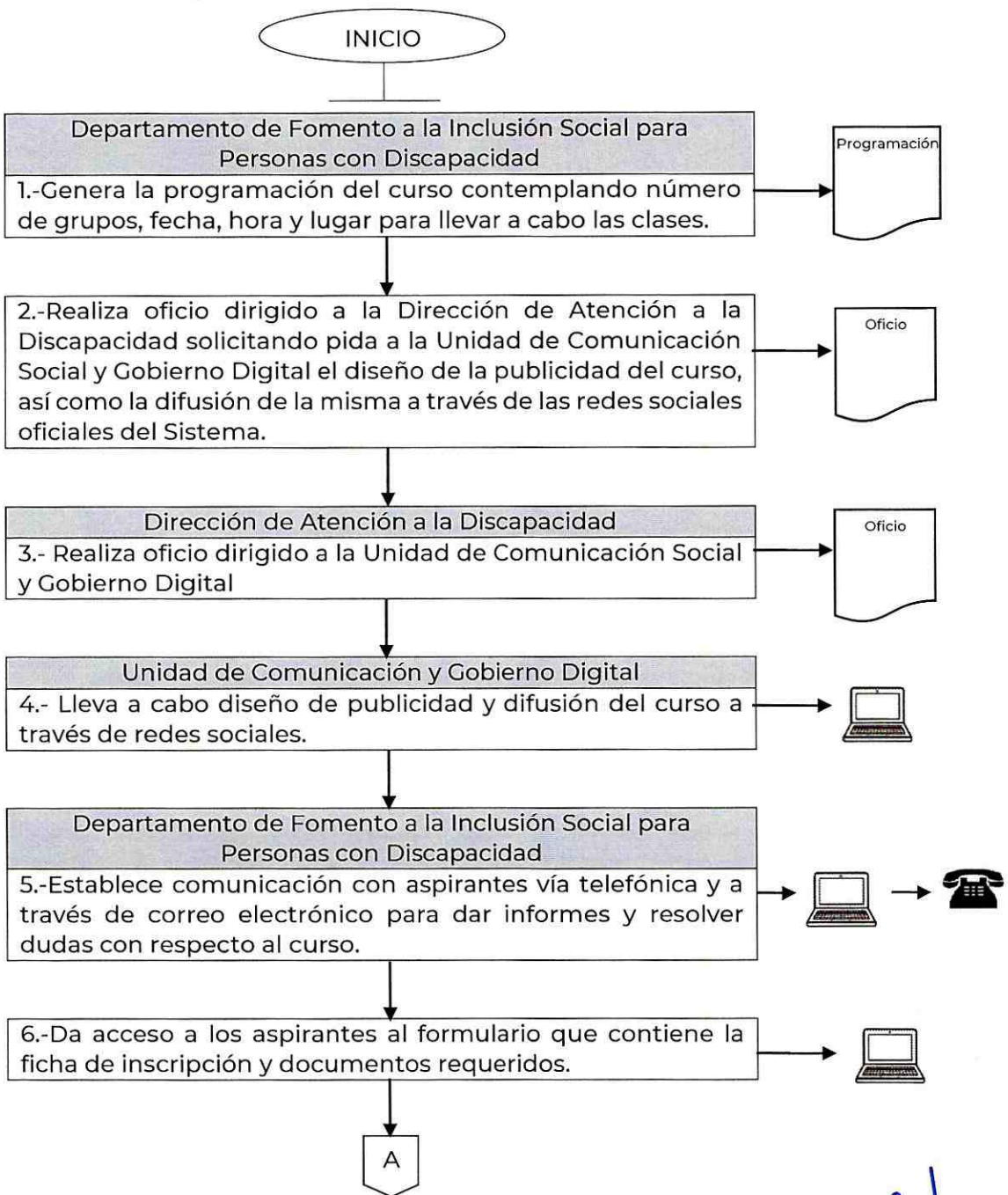


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

A

Aspirante

7.-Lleva a cabo el llenado de su formulario adjuntando, ficha de inscripción, reglamento y documentos solicitados, enviando dicha información al correo electrónico del Departamento o de manera presencial en la URIS "Heriberto Enriquez R." El Olimpo.



Departamento de Fomento a la Inclusión Social para Personas con Discapacidad

8.- Realiza la conformación de grupos y notifica a los aspirantes vía correo electrónico su inscripción exitosa al curso.



9. Integra un grupo de WhatsApp con las y los alumnos e instructor/a para mantener contacto directo durante el curso. En caso de no contar con la aplicación, se llevará a cabo el seguimiento vía email.



Instructor/a

11.- Imparte las clases, registra asistencia y evalúa a las alumnas y alumnos inscritos al finalizar el curso.

12.- Remite al Departamento de Fomento a la Inclusión Social la lista con los nombres de las alumnas y alumnos que acreditan el curso.

Departamento de Fomento a la Inclusión Social para Personas con Discapacidad

13.- Lleva a cabo la planeación del evento de entrega de constancias del curso.



B

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

B

14.- Realiza oficio dirigido a la Dirección de Atención a la Discapacidad solicitando pida a la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital el diseño de las constancias de participación. → Oficio

Departamento de Fomento a la Inclusión social para Personas con Discapacidad

15.- Solicita a la Dirección de Atención a la Discapacidad a través de un oficio hacer extensiva la invitación a Presidencia y Dirección General del SMDIF al evento de la entrega de constancias. → Oficio

Dirección de Atención a la Discapacidad

16.- Realiza oficio de solicitud de diseño de constancias e invitación a la entrega de las mismas a las áreas correspondientes.

Unidad de Comunicación y Gobierno Digital

17.- Lleva a cabo el diseño de constancias de participación.

Departamento de Fomento a la Inclusión Social de Personas con Discapacidad

18.-Notifica a los alumnos y alumnas acerca de la fecha, hora y lugar del evento para entrega de constancias de participación. → ☎

19.- Lleva a cabo el evento de entrega de constancias, se realiza registro documental, anexando evidencia fotográfica y lista de asistencia de los participantes.

FIN

Nombre del Procedimiento:	*Curso Lectoescritura en Sistema Braille*

Objetivo:	Capacitar a personas con y sin discapacidad para hacer uso del Sistema de Lectoescritura Braille; favoreciendo así la inclusión de personas con discapacidad visual.

POLÍTICAS APLICABLES

- La convocatoria para el curso de Lectoescritura en sistema Braille, estará abierta para personas con y sin discapacidad.
- Los/as alumnos/as deberán observar y cumplir el reglamento interno de clase.
- El personal del Departamento deberá hacer cumplir el reglamento interno de clase para optimizar los procedimientos de atención a los/as alumnos/as.
- La ejecución de las clases de forma presencial o en línea estará sujeto a las necesidades propias del Sistema.
- El curso estará conformado por tres niveles: Básico, Intermedio y Avanzado, cada nivel constará de 12 clases de 90 minutos cada una, la duración total será de 3 meses; realizando una clase semanal.
- El curso se impartirá de forma gratuita.
- El proceso de inscripción se llevará a cabo a través del llenado de un formulario virtual; donde cada alumno tendrá que adjuntar copia de acta de nacimiento, INE, CURP y comprobante de domicilio. Así mismo, se tendrá que anexar el original de la ficha de inscripción con fotografía tamaño infantil blanco y negro o a color junto con el reglamento firmado.
- El número de inscripciones estará sujeto al cupo máximo de alumnos por grupo de acuerdo a la consideración del instructor.
- En caso de que la persona inscrita sea menor de edad se deberán sumar a los documentos la copia del acta de nacimiento, INE y CURP del padre o tutor responsable. Así mismo será necesario que durante las sesiones del curso la persona menor de edad sea acompañada por un adulto.
- Los/as alumnos/as inscritos deberán cumplir con el 80% de asistencia de clases para tener derecho a la constancia emitida por esta Institución.

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

3.- Curso Lectoescritura en Sistema Braille

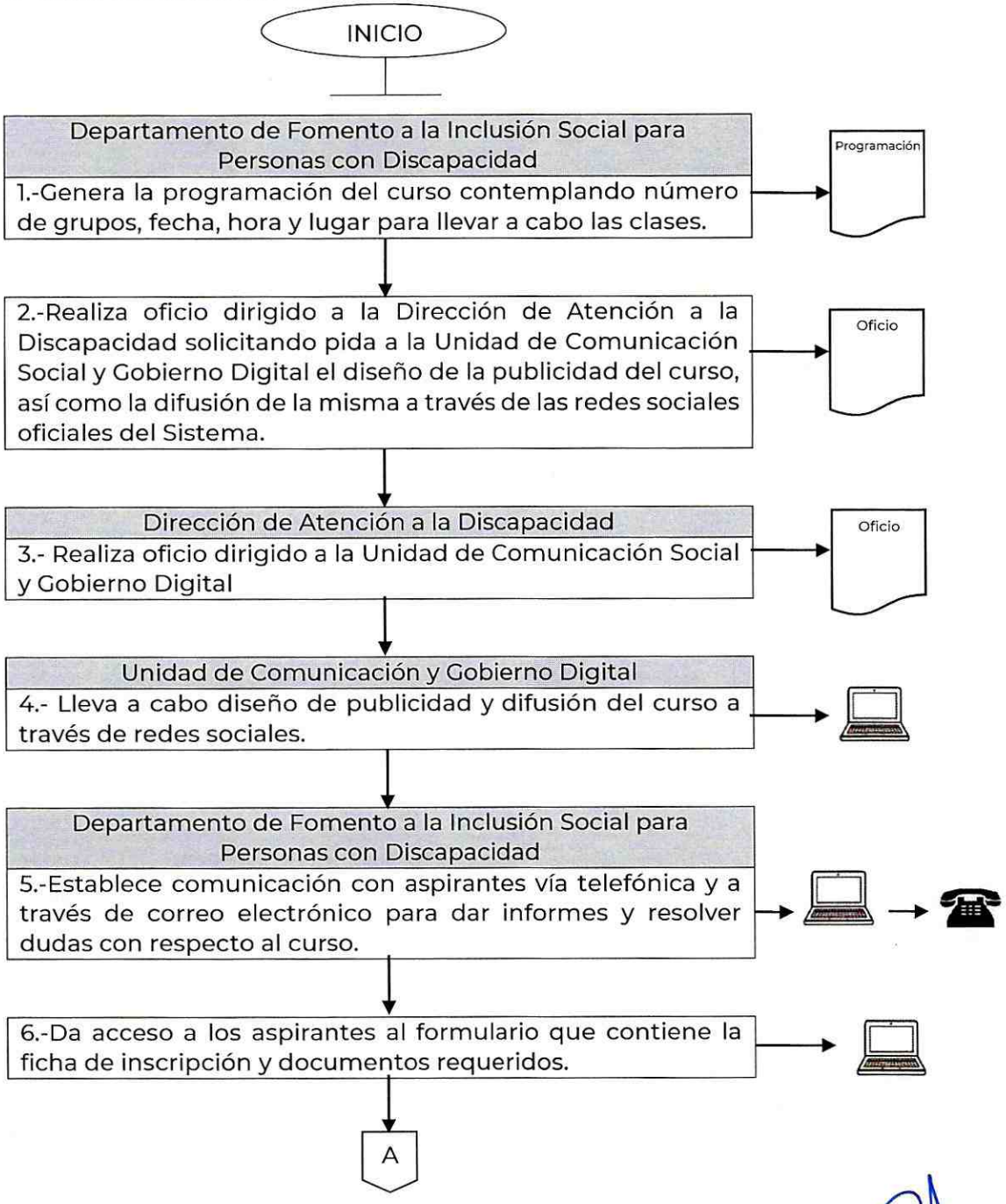


Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

A

Aspirante

7.-Lleva a cabo el llenado de su formulario adjuntando ficha de inscripción, reglamento y documentos solicitados, enviando dicha información al correo electrónico del Departamento o de manera presencial en la URIS "Heriberto Enríquez R." El Olimpo.



Departamento de Fomento a la Inclusión Social para Personas con Discapacidad

8.- Realiza la conformación de grupos y notifica a los aspirantes vía correo electrónico su inscripción exitosa al curso.



9. Integra un grupo de WhatsApp las y los alumnos e instructor/a para mantener contacto directo durante el curso. En caso de no contar con la aplicación, se llevará a cabo el seguimiento vía email.



Instructor/a

11.-Imparte las sesiones, registra asistencia y evalúa a las alumnas y alumnos inscritos al finalizar el curso.

12.- Remite al Departamento de Fomento a la Inclusión Social para Personas con Discapacidad, la lista con los nombres de las alumnas y alumnos que acreditan el curso.



Departamento de Fomento a la Inclusión Social para Personas con Discapacidad

13.- Lleva a cabo la planeación del evento de entrega de constancias del curso.



B

Diagrama de Flujo

Área Responsable/Actividad	*Representación Gráfica*

B

14.- Realiza oficio dirigido a la Dirección de Atención a la Discapacidad solicitando pida a la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital el diseño de las constancias de participación. → Oficio

Departamento de Fomento a la Inclusión Social para Personas con Discapacidad

15.- Solicita a la Dirección de Atención a la Discapacidad a través de un oficio hacer extensiva la invitación a Presidencia y Dirección General del SMDIF al evento de la entrega de constancias. → Oficio

Dirección de Atención a la Discapacidad

16.- Realiza oficio de solicitud de diseño de constancias e invitación a la entrega de las mismas a las áreas correspondientes.

Unidad de Comunicación y Gobierno Digital

17.- Lleva a cabo el diseño de constancias de participación.

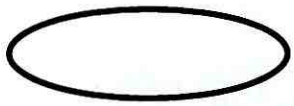
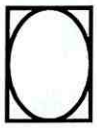
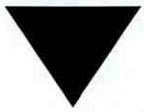
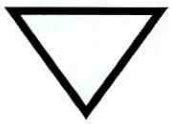
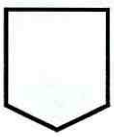
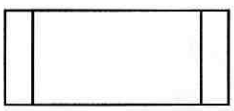
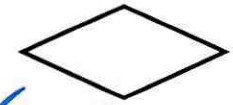
Departamento de Fomento a la Inclusión Social para Personas con Discapacidad

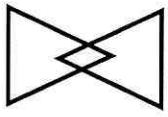
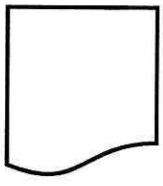
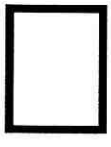
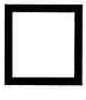
18.-Notifica a los alumnos y alumnas acerca de la fecha, hora y lugar del evento para entrega de constancias de participación. → ☎

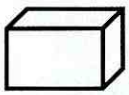
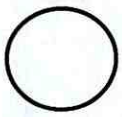
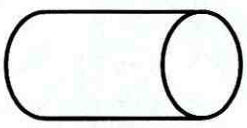
19.- Lleva a cabo el evento de entrega de constancias, se realiza registro documental, anexando evidencia fotográfica y lista de asistencia de los participantes.

FIN

XXXIV. SIMBOLOGÍA

Símbolo	*Respuesta*
	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 combinada. Se utiliza en los casos en que en un mismo paso se realiza una operación y una verificación.
	Anexo de documentos. Indica que dos o más documentos se anexan para concentrarse en un solo paquete, el cual permite identificar las copias o juegos de los documentos existentes e involucrados en el procedimiento.
	Archivo definitivo. Marca el fin de la participación de un documento o material en un procedimiento, por lo que se procede a archivar de manera definitiva, a excepción de que emplee en otros procedimientos.
	Archivo temporal. Se utiliza cuando un documento o material por algún motivo debe guardarse durante un periodo indefinido, para después utilizarlo en otra actividad; significa espera y se aplica cuando el uso del documento o material se conecta con otra operación.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Procesos relacionados. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar dentro del símbolo, el nombre del proceso relacionado.
	Decisión. Es importante anotar, dentro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.

Símbolo	Respuesta
	Destrucción de documentos. Representa la eliminación de un documento cuando por diversas causas ya no es necesaria su participación en el procedimiento.
	Formato Impreso. Representa formas impresas, documentos, reportes, listados, etc. y se anota después de cada operación, indicando dentro del símbolo el nombre del formato; cuando se requiere indicar el número de copias de formatos utilizados o que existen en una operación, se escribirá la cantidad en la esquina inferior izquierda; en el caso de graficarse un original se utilizará la letra "O". Cuando el número de copias es elevado, se interrumpe la secuencia, después de la primera se deja una sin numerar y la última contiene el número final de copias: ahora bien, si se desconoce el número de copias en el primer símbolo se anotará una "X" y en el último una "N". Finalmente, para indicar que el formato se elabora en ese momento, se marcará en el ángulo inferior derecho un triángulo negro.
	Formato no impreso. Indica que el formato usado en el procedimiento es un modelo que no está impreso; se distingue del anterior únicamente en la forma, las demás especificaciones para su uso son iguales.
	Línea de espera. Indica que el procedimiento tiene una espera de tiempo no determinado para seguir el proceso.
	Inspección. El cuadro es utilizado como símbolo de inspección verificación, revisión o bien, cuando se examine una acción, un formato o una actividad, así como para consultar o cotejar sin modificar las características de la acción o actividad.
	Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.

Símbolo	*Respuesta*
	Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña línea vertical y puede ser utilizada en la dirección que se requiere y para unir cualquier actividad.
	Línea de guiones. Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite, al igual que la línea continua se termina con una pequeña línea vertical.
	Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, télex, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.
	Paquete de materiales. Se emplea para representar un conjunto de materiales, dinero o todo aquello que sea en especie.
	Conector: Representa una conexión de una parte del diagrama a otra lejana del mismo. Se incluye en ella el número para referirlo, igualmente representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.
	Registro y/o controles. Se usará cuando se trate de registrar o efectuar alguna anotación en formatos específicos o libretas de control. Aparecerá cuando exista la necesidad de consultar un documento o simplemente cotejar información. Se deberá anotar al margen del símbolo el nombre con el cual se puede identificar el registro o control. Cuando se registra información, llegará al símbolo una línea continua; cuando se hable de consultar o cotejar, la línea debe ser punteada terminando de igual manera en el símbolo.

Símbolo	*Respuesta*
	Captura o envío de Información. Se emplea para representar la captura de datos o envío de datos por internet.
	Teléfono. Representa la comunicación del área mediante vía telefónica para con otras dependencias e incluso con la ciudadanía cuando así se requiera.

XXXV. DISTRIBUCIÓN Y DIFUSIÓN

El original del presente Manual de Procedimientos se encuentra en las oficinas centrales del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca, una vez realizada su publicación podrá consultarse en la Gaceta de Municipal del H. Ayuntamiento de Toluca.

XXXVI. VALIDACIÓN

INTEGRANTES DE LA JUNTA DE GOBIERNO

DEL SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DE TOLUCA

M.C.P. Viridiana Rodríguez Rico
Presidenta

L.C.P y G.P. Iván Arturo López Zepeda
Secretario

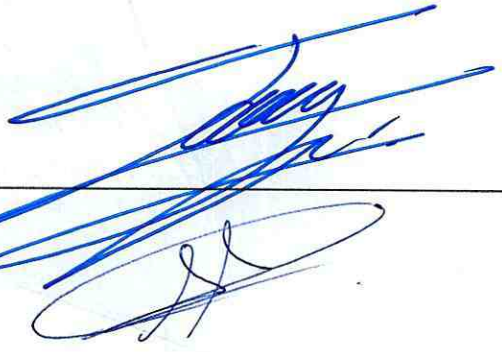
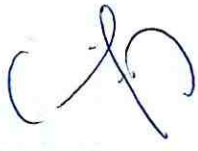
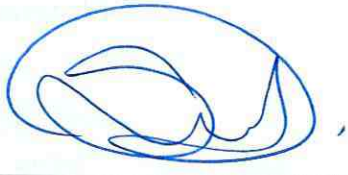
L.A.E.C. Carola Talavera Villegas
Tesorera

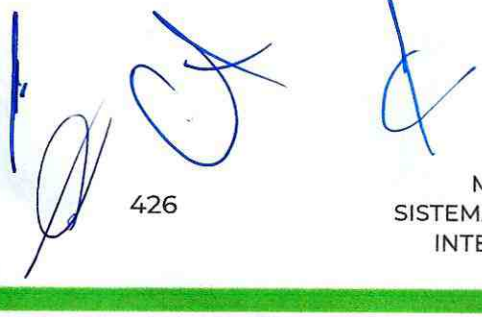
L.D. Jania Flores Carranco
Primer Vocal

C.P. Mario Antonio Castillo Balbuena
Segundo Vocal

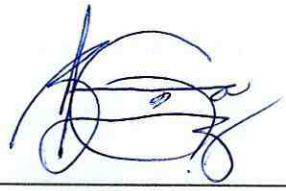
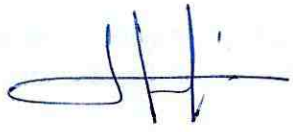
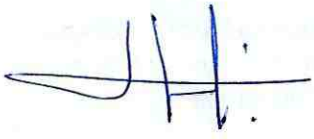
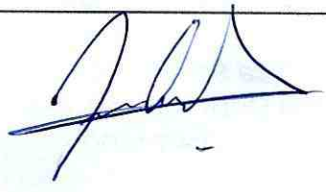
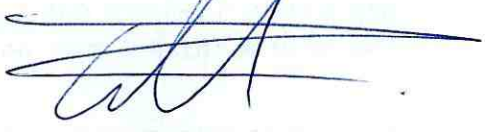
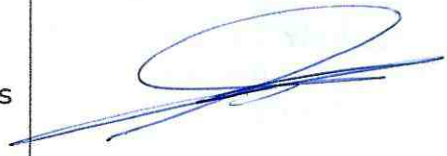
C.P.C. Edith Romero Arizmendi
Invitada Permanente

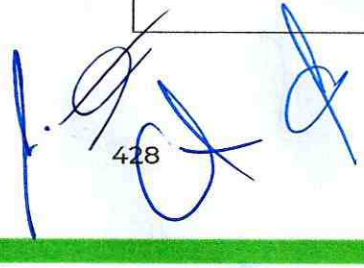
XXXVII. ELABORACIÓN

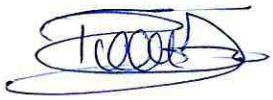
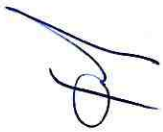
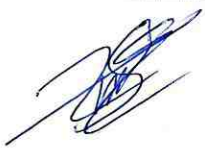
M.C.P. Viridiana Rodríguez Rico Presidenta Honoraria	
L.C.P y G.P. Iván Arturo López Zepeda Director General	
M.D. Norma Angélica Miranda Galindo Procuradora Municipal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes	
L.C. Jasmín Arlet Sánchez Gutiérrez Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación	
L.T.S. Anai Viridiana Vilchis Contreras Titular de la Unidad para la Atención de Víctimas de Violencia de Género	
L.A.E. Victoria Sánchez Gómez Titular de la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital	
C.P.C. Edith Romero Arizmendi Titular del Órgano Interno de Control	

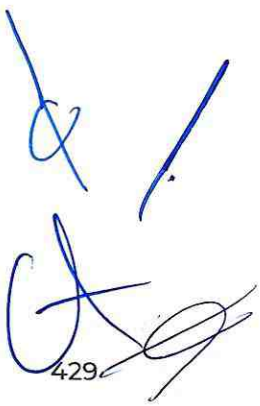


M.D. José Domingo Montañez Álvaro Jefe de la Unidad Investigadora	
L.D. Edwin Alonso Tapia Zareñana Jefe de la Unidad Resolutora	
L.D. Ramón Becerril Quintero Jefe de la Unidad Substanciadora	
L.A.E.C. Carola Talavera Villegas Directora de Administración y Tesorería	
C. Mónica Selene Sámano Santín Jefa del Departamento de Capital Humano	
C. Elvia Marina Hernández García Jefa del Departamento de Adquisiciones	
C. Agustina Rosa Bobadilla Soto Jefa del Departamento de Finanzas	
C.P. Alfonso Valdés Acevedo Jefe del Departamento de Servicios Generales	

Arq. Isaura Suárez González Encargada del Despacho del Departamento de Obra	
M.C. Héctor Jesús Roa Albarrán Director de Salud y Bienestar Familiar	
C.D. Héctor Ibarra Martínez Jefe del Departamento de Atención Primaria a la Salud	
M.C. Héctor Jesús Roa Albarrán Encargado del Despacho del Departamento de Orientación Familiar	
L.B. Carlos Aldo Nava Nava Jefe del Departamento de Servicios Nutricionales	
L.D. Jania Flores Carranco Directora de Servicios Jurídicos Asistenciales	
L.D. Arturo Sánchez Velázquez Jefe del Departamento Consultivo, Contencioso y Orientación Jurídica	
P.L.C. y F. David Rodolfo Serrano Tenorio Jefe del Departamento de Servicios Educativos	



C. Macedonio Rueda Rueda Jefe del Departamento de Desarrollo Comunitario y de Talleres	
T.D.C. Alicia Begoña Espinosa de los Monteros Gutiérrez Directora de Programas al Adulto Mayor	
L.G. Martha Patricia Jiménez Lugo Jefa del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor	
L.C.C. Bertha Talavera Velázquez Directora de Atención a la Discapacidad	
C. Judith Verónica Palomares Jaén Encargada del Despacho del Departamento de Programas y Apoyo a la Comunidad con Discapacidad	
M.C.E. Francisco Xavier Suárez Estévez Jefe del Departamento de Fomento a la Inclusión Social de Personas con Discapacidad	



XXXVIII. DIRECTORIO

M.C.P. Viridiana Rodríguez Rico
Presidenta Honoraria

L.C.P y G.P. Iván Arturo López Zepeda
Director General

M.D. Norma Angélica Miranda Galindo
Procuradora Municipal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes

L.C. Jasmín Arlet Sánchez Gutiérrez
Titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación

L.T.S. Anai Viridiana Vilchis Contreras
Titular de la Unidad para la Atención de Víctimas de Violencia de Género

L.A.E. Victoria Sánchez Gómez
Titular de la Unidad de Comunicación Social y Gobierno Digital

C.P.C. Edith Romero Arizmendi
Titular del Órgano Interno de Control

M.D. José Domingo Montañez Álvaro
Jefe de la Unidad Investigadora

L.D. Edwin Alonso Tapia Zareñana
Jefe de la Unidad Resolutora

L.D. Ramón Becerril Quintero
Jefe de la Unidad Substanciadora

L.D. Arturo Sánchez Velázquez
Jefe del Departamento Consultivo, Contencioso y Orientación Jurídica

P.L.C. y F. David Rodolfo Serrano Tenorio
Jefe del Departamento de Servicios Educativos

C. Macedonio Rueda Rueda
Jefe del Departamento de Desarrollo Comunitario y de Talleres

T.D.C. Alicia Begoña Espinosa de los Monteros Gutiérrez
Directora de Programas al Adulto Mayor

L.G. Martha Patricia Jiménez Lugo
Jefa del Departamento de Programas, Casas de Día y Club de Adulto Mayor

L.C.C. Bertha Talavera Velázquez
Directora de Atención a la Discapacidad

C. Judith Verónica Palomares Jaén
Encargada del Despacho del Departamento de Programas y Apoyo a la Comunidad con Discapacidad

M.C.E. Francisco Xavier Suárez Estévez
Jefe del Departamento de Fomento a la Inclusión Social de Personas con Discapacidad

L.A.E.C. Carola Talavera Villegas
Directora de Administración y Tesorería

C. Mónica Selene Sámano Santín
Jefa del Departamento de Capital Humano

C. Elvia Marina Hernández García
Jefa del Departamento de Adquisiciones

C. Agustina Rosa Bobadilla Soto
Jefa del Departamento de Finanzas

C.P. Alfonso Valdés Acevedo
Jefe del Departamento de Servicios Generales

Arq. Isaura Suárez González
Encargada del Despacho del Departamento de Obra

M.C. Héctor Jesús Roa Albarrán
Director de Salud y Bienestar Familiar

C.D. Héctor Ibarra Martínez
Jefe del Departamento de Atención Primaria a la Salud

M.C. Héctor Jesús Roa Albarrán
Encargado del Despacho del Departamento de Orientación Familiar

L.B. Carlos Aldo Nava Nava
Jefe del Departamento de Servicios Nutricionales

L.D. Jania Flores Carranco
Directora de Servicios Jurídicos Asistenciales

XXXIX. HOJA DE ACTUALIZACIÓN

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

Edicto que solicita el Juzgado Tercero Familiar del Distrito Judicial de Tlalnepantla con Residencia en Naucalpan de Juárez, Estado de México

"PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO"
JUZGADO TERCERO FAMILIAR DEL DISTRITO JUDICIAL DE TLALNEPANTLA CON RESIDENCIA EN NAUCALPAN DE JUAREZ, ESTADO DE MÉXICO

EDICTO.
(AYUNTAMIENTOS)

En los autos del expediente 282/2023, **relativo a la DECLARACIÓN ESPECIAL DE AUSENCIA POR DESAPARICIÓN DE PERSONAS** de Nombre **Y/O** Nombre , dando cumplimiento al auto de fecha uno de marzo del dos mil veintitrés y señalando como hechos del presente juicio, que Nombre **Y/O** Nombre antes de desaparecer tuvo su domicilio ubicado en Direcci· n , Municipio De Naucalpan, Estado De México, saliendo del referido domicilio el día siete de enero de mil novecientos noventa y nueve a la ciudad de Reynosa, Tamaulipas, última vez que se le vio físicamente, el día trece de enero al no saber nada del referido acudieron a la Secretaria De Relaciones Exteriores para ver si a través de dicha dependencia podría dar información si había salido del país rumbo a Texas informando que no tenía ningún informe al respecto, reportando la desaparición mediante diversas publicaciones en páginas de internet en los Estados Unidos de América, dando inició a la averiguación previa número NO/DIF/29/99 de Naucalpan de Juárez, Estado de México, dando como resultado la imperiosa necesidad de realizar la presente solicitud, en consecuencia se ordena la citación del señor Nombre Y/C Nombre a través de edictos que se publicaran por **TRES VECES,** mediando entre cada edicto un plazo de **CINCO DÍAS NATURALES**, en el **BOLETÍN JUDICIAL**, en el **PERIÓDICO OFICIAL "GACETA DEL GOBIERNO"**, y en las páginas oficiales de la **COMISIÓN DE BÚSQUEDA DE PERSONAS DEL ESTADO DE MÉXICO**, así como de la **COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MÉXICO y AYUNTAMIENTOS**, para que en su caso dentro del **término de quince** días contados a partir de la última publicación la persona cuyo paradero se desconoce se presente al Juzgado Tercero Familiar de Tlalnepantla con residencia en Naucalpan de Juárez, en un plazo no mayor de treinta días naturales, contados a partir del día siguiente al de la última publicación, con domicilio en Av. Ferrocarril Acámbaro No. 45, esq. Hospital Maximiliano Ruiz Castañeda, Colonia el Conde, Naucalpan de Juárez, México C.P. 53500, para que se apersone por sí, por apoderado o por gestor que pueda representarla, con el apercibimiento que en caso de no hacerlo se continuará con el presente procedimiento de declaración de ausencia.



Auto que ordena la publicación del edicto; auto de fecha uno de marzo del año dos mil veintitrés. Expedido por el LICENCIADO MIGUEL SOBERANO HERNÁNDEZ.

SECRETARIO JUDICIAL



TOLUCA

LLENA DE VIDA

Edición a cargo de la
Secretaría del Ayuntamiento
del Municipio de Toluca

Número de ejemplares: 50

DR. RAYMUNDO EDGAR
MARTÍNEZ CARBAJAL
Presidente Municipal Constitucional

Emma Laura Álvarez Villavicencio
Primera Síndica

Alma América Rivera Tavizón
Segunda Síndica

Jorge Omar Velázquez Ruiz
Primer Regidor

Thania Elizabeth Hernández Niño
Segunda Regidora

Carlos Gabriel Ulloa González
Tercer Regidor

Sonia Castillo Ortega
Cuarta Regidora

Geciel Mendoza Flores
Quinto Regidor

Mariela Concepción Rodríguez Mora
Sexta Regidora

Octavio Saldaña Hermitaño
Séptimo Regidor

Adán Piña Esteban
Octavo Regidor

María Amalia Peralta Rodríguez
Novena Regidora

Mario Alberto Hernández Cardoso
Décimo Regidor

Leticia Sánchez Álvarez
Décima Primera Regidora

Omar Garay Garduño
Décimo Segundo Regidor

Dr. Marco Antonio
Sandoval González
Secretario del Ayuntamiento

Versi· n P½blica de la Gaceta Municipal Semanal n¼mero 10/2023 del 27 de marzo de 2023. Acuerdo AT/CT/01/2023, aprobado en la Ducent®sima Vig®sima Novena Sesi· n Extraordinaria del Comit®de Transparencia del Ayuntamiento de Toluca, Administraci· n 2022-2024, de fecha 17/03/2023, de conformidad a lo establecido en la Ley de Protecci· n de Datos Personales en Posesi· n de Sujetos Obligados del Estado de M®xico y Municipios, as² como en los Lineamientos Generales en Materia de Clasificaci· n y Desclasificaci· n de la Informaci· n.