



MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

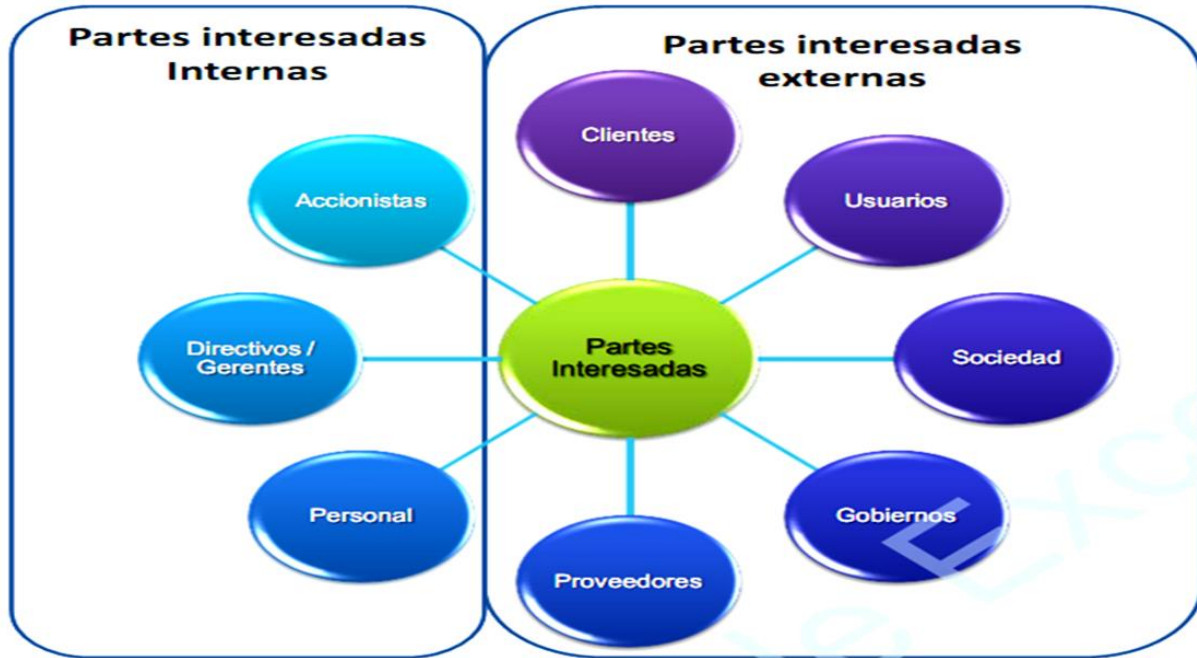
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Humberto García Tejeda Representante de la Dirección	Antonio Velarde Sicaños Coordinador Técnico	Concepción Zazueta Castro Directora General del Sistema DIF
Macroproceso	Proceso sustantivo	Unidad responsable
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Seguimiento, Análisis y Mejora Continua	Coordinación Técnica
Revisión:	Fecha de vigencia:	Código:
00	15/05/2018	DRD-08

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS
“SISTEMA DIF SINALOA”

PARTES INTERESADAS

PROCESO		ÁREAS
Gestión y Estrategia	1	Alta Dirección
	2	Unidad de Contraloría Interna
	3	Coordinación del Voluntariado
	4	Coordinación de Comunicación Social
	5	Dirección de Planeación
Seguimiento, Análisis y Mejora Continua	6	Coordinación Técnica
Atención	7	Gestión Social
	8	Dirección de Asistencia Alimentaria y Social
	9	Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social
	10	Dirección de Rehabilitación y Medicina Social
	11	Dirección de Desarrollo Comunitario
	12	Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes
Gestión y Apoyo	13	Dirección de Administración y Finanzas

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS "SISTEMA DIF SINALOA"



Matriz de stakeholders		Grado de interés	
		Bajo	Alto
Influencia o poder	Bajo	A Mínimo esfuerzo	B Mantenerlo informado
	Alto	C Mantenerlo satisfecho	D Atender sus requisitos y manejar adecuadamente sus expectativas

Tipo A.
Requieren esfuerzo y supervisión mínima

Tipo B.
Necesario mantenerlos informados. Su participación puede ser importante al momento de influenciar a otros.

Tipo C.
En general les interesan poco las estrategias de la empresa, pero tienen un grado de influencia significativo. Son pasivos pero en determinadas circunstancias su interés puede aumentar y pasar al tipo D. Por su variabilidad son de cuidado y monitoreo permanente.

Tipo D.
Se consideran dominantes por lo que deben ser considerados al momento de definir las estrategias.

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

“SISTEMA DIF SINALOA”

GESTIÓN Y ESTRATEGIA

1 ALTA DIRECCIÓN

PARTE INTERESADA	REQUISITOS (NECESIDAD)	EXPECTATIVA	ACCIONES POSIBLES DE LA PARTE INTERESADAS		NIVEL		CLASIFICACIÓN	CONCLUSIÓN	ESTRATEGIA
			POSITIVAS	NEGATIVAS	INTERÉS	INFLUENCIA			
DIF NACIONAL	Información, padrones, datos estadísticos, programas y proyectos.	Apego pleno a los criterios de los programas de asistencia social.	Reconocimiento mediante el índice de desempeño.	Disminuir el posicionamiento o ante el índice de desempeño a nivel nacional.	ALTO	ALTO	Actor <u>externo</u> tipo (D) por lo cual se deben atender sus requisitos y manejar adecuadamente sus expectativas.	DIF Nacional es un actor <u>externo</u> tipo (D) que recibe información y espera que se cumplan con criterios de los programas de asistencia social porque involucra el posicionamiento del desempeño a nivel nacional.	Tener claridad de la importancia y cumplimiento en tiempos de entrega de acuerdo a los lineamientos establecidos.
DIF MUNICIPAL	Coadyuvar en la implementación de programas y en entrega de apoyos.	Recibir un acompañamiento en la implementación de programas y capacitación en sus diversas áreas.	Participación en los programas.	Rechazo de los programas de DIF Sinaloa en la comunidad.	ALTO	BAJO	Actor <u>externo</u> tipo (D) se debe mantener informado.	El DIF municipal es un actor <u>externo</u> tipo (D) que recibe capacitación y con el que se trabaja en equipo en la ejecución de los programas de asistencia social en el municipio.	Concientizar y explicar el beneficio de su colaboración y mutua participación.
GOBIERNO DEL ESTADO	Cumplir con la elaboración de programas, proyectos, generar evidencias como la de acceso a la información, transparencia y atención a gestiones de tipo social.	Eficiencia en la ejecución de los programas sociales.	Apoyos extraordinarios para el personal programa o proyecto.	Sanciones económicas por incumplimiento de entrega de información.	ALTO	ALTO	Actor <u>externo</u> tipo (D) por lo cual se deben atender sus requisitos y manejar adecuadamente sus expectativas.	Gobierno del Estado es un actor <u>externo</u> tipo (D) que solicita que se cumpla con la ejecución de programas con eficiencia, que nos pueden brindar apoyos extraordinarios o sancionar por el incumplimiento.	Cumplir con los requerimientos de información.
AUDITORÍA ESTATAL Y DE LA FEDERACIÓN	Demostrar mediante evidencia el uso correcto de los recursos.	No surja observaciones de auditoría.	Aprobación del uso adecuado de los recursos, sin observación.	Aparición de observaciones.	ALTO	ALTO	Actor <u>externo</u> tipo (D) por lo cual se deben atender sus requisitos y manejar adecuadamente sus expectativas.	Las auditorías tanto estatal como de la federación son actores <u>externos</u> tipo (D) cuales deben recibir evidencia de que se cumplen los criterios de auditoría para demostrar el correcto uso de los recursos y evitar que DIF sea acreedor a una observación.	Cumplir con criterios y solventar a tiempo las observaciones.
DIRECCIONES DE DIF SINALOA	Gestión oportuna ante otras instituciones y coadyuve a programas de liderazgo institucional.	Formación permanente.	Ejecución satisfactoria de los diversos programas.	Falta de eficiencia en los programas.	ALTO	ALTO	Actor <u>interno</u> tipo (D) por lo cual se deben atender sus requisitos y manejar adecuadamente sus expectativas.	Las direcciones de DIF Sinaloa son actores <u>internos</u> tipo (D) que requieren liderazgo institucional y formación permanente para lograr una ejecución eficiente y satisfactoria de los programas manteniendo la institución alineada.	Trabajar en equipo la concientización y la alineación institucional.

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

“SISTEMA DIF SINALOA”

SINDICATO	Cumplir con las prestaciones laborales colectivas del personal de basificado.	Ser atendidos de manera oportuna en temas relacionados con las prestaciones laborales de sus agremiados.	Coadyuvar en el desarrollo profesional y humano del personal agremiado.	Manifestarse de manera organizada deteniendo las actividades laborales en los centros de trabajo para ser atendidos en asuntos relacionados a sus prestaciones laborales.	ALTO	ALTO	Actor <u>externo</u> tipo (D) por lo cual se deben atender sus requisitos y manejar adecuadamente sus expectativas.	El sindicato es un actor <u>externo</u> tipo (D) que tiene como requisitos se cumplan las prestaciones laborales colectivas del personal basificado así como su expectativa de ser atendido de manera oportuna.	Se requiere establecer una estrecha comunicación para trabajar en conjunto por el orden de la institución y desarrollo profesional y humano de los trabajadores agremiados.
-----------	---	--	---	---	------	------	---	---	---

2 UNIDAD DE CONTRALORÍA INTERNA

PARTE INTERESADA	REQUISITOS (NECESIDAD)	EXPECTATIVA	ACCIONES POSIBLES DE LA PARTE INTERESADAS		NIVEL		CLASIFICACIÓN	CONCLUSIÓN	ESTRATEGIA
			POSITIVAS	NEGATIVAS	INTERÉS	INFLUENCIA			
GOBIERNO FEDERAL (AUDITORIA SUPERIOR DE LA FEDERACIÓN)	Participar en las auditorías de recursos federales.	Entrega de información oportuna requerida para la auditoría así como seguimiento de observaciones resultantes.	Reconocer la participación de las áreas para la entrega de información oportuna.	Realizar el señalamiento de incumplimiento de entrega de información.	ALTO	ALTO	Actor <u>externo</u> tipo (D) se deben atender sus requisitos y manejar adecuadamente su información.	Es un actor <u>externo</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés e influencia, de debe de atender de manera puntual y expedita, en la entrega de información.	Mantener el compromiso de entregar la información solicitada por la Auditoría Superior de la Federación (ASF) oportunamente.
GOBIERNO ESTATAL (ASE Y STRC)	Participar en las auditorías y en cumplimiento de requisitos procesos.	Dar cumplimiento oportuno a los requerimientos.	Reconocer la participación de las áreas para la entrega de información oportuna.	Realizar el señalamiento de incumplimiento de entrega de información.	ALTO	ALTO	Actor <u>externo</u> tipo (D) se deben atender sus requisitos y manejar adecuadamente su información	Es un actor <u>externo</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés e influencia, de debe de atender de manera puntual y expedita, en la entrega de información.	Mantener una comunicación abierta con los funcionarios para el oportuno cumplimiento de los requerimientos de Gobierno del Estado.
DIRECTORES DE DIF SINALOA	Mantenerlos informados sobre los resultados de las revisiones efectuadas, para su toma de decisiones.	Contar con información confiable para facilitar su toma de decisiones.	Reconocer el cumplimiento de sus objetivos	Realizar el señalamiento de incumplimiento y su responsabilidad administrativa.	ALTO	ALTO	Actor <u>interno</u> tipo (D) se deben atender sus requisitos y manejar adecuadamente su información.	Es un actor <u>interno</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés e influencia, de debe de atender de manera puntual y expedita, en la entrega de información.	Informar a tiempo sobre los resultados encontrados en las revisiones.
MANDOS MEDIO	Mantenerlos informados sobre los resultados de las revisiones efectuadas, para su toma de decisiones.	Contar con información confiable para facilitar su toma de decisiones.	Reconocer el cumplimiento de sus objetivos.	Realizar el señalamiento de incumplimiento y su responsabilidad administrativa.	ALTO	ALTO	Actor <u>interno</u> tipo (D) se deben atender sus requisitos y manejar adecuadamente su información.	Actor <u>interno</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés e influencia, de debe de atender de manera puntual y expedita, en la entrega de información.	Informar a tiempo sobre los resultados encontrados en las revisiones.

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

“SISTEMA DIF SINALOA”

3 COORDINACIÓN DEL VOLUNTARIADO

PARTE INTERESADA	REQUISITOS (NECESIDAD)	EXPECTATIVA	ACCIONES POSIBLES DE LA PARTE INTERESADAS		NIVEL		CLASIFICACIÓN	CONCLUSIÓN	ESTRATEGIA
			POSITIVAS	NEGATIVAS	INTERÉS	INFLUENCIA			
DIF MUNICIPAL	Material para la impartición de los talleres de valores.	Recibir acompañamiento durante los talleres que se imparten.	Entregar los reportes de los talleres impartidos de manera puntual y oportuna.	No ejecución y entrega de los reportes de manera puntual y oportuna.	ALTO	ALTO	Actor <u>externo</u> tipo (D) se deben atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés, se debe atender de manera puntual y expedita para proporcionar el material que se requiere para la impartición de los talleres.	Mantener una comunicación clara y abierta que permite una relación fluida entre ambas partes para que los talleres se realicen de acuerdo a lo programado.
INICIATIVA PRIVADA Y ASOCIACIONES CIVILES	Material para la impartición de los talleres de valores.	Recibir acompañamiento durante los talleres que se imparten.	Entregar los reportes de los talleres impartidos de manera puntual y oportuna.	No ejecución y entrega de los reportes de manera puntual y oportuna.	ALTO	BAJA	Actor <u>externo</u> tipo (B) se debe mantener informado, su participación puede ser importante al momento de influenciar a otros.	Es un actor <u>externo</u> tipo (B) que se requiere mantener informado debido a que podría influenciar a otros.	Mantener la comunicación abierta, para facilitar la operación del programa.

4 COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

PARTE INTERESADA	REQUISITOS (NECESIDAD)	EXPECTATIVA	ACCIONES POSIBLES DE LA PARTE INTERESADAS		NIVEL		CLASIFICACIÓN	CONCLUSIÓN	ESTRATEGIA
			POSITIVAS	NEGATIVAS	INTERÉS	INFLUENCIA			
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Notas informativas, boletines y fotos de los eventos que realiza DIF Sinaloa.	Notas y boletines de manera inmediata.	Publicaciones oportunas de las notas y dar cobertura a los eventos.	No publicar los boletines y modificar la información de los eventos.	ALTO	ALTO	Actor <u>externo</u> tipo (D) se deben atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés, se debe atender de manera puntual y expedita los requisitos la información referente a los eventos.	Mantener una comunicación clara y abierta que permite una relación fluida entre ambas partes.
ÁREAS QUE INTEGRAN DIF	Documentar mediante evidencia de foto y video las acciones de los programas de asistencia social.	Socialización oportuna de la información en redes sociales y medios de comunicación.	Programación de los eventos para organizar su cobertura de forma oportuna.	No informar con anticipación los eventos a realizar.	ALTO	ALTO	Actor <u>interno</u> tipo (D) se debe atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>interno</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés, se debe atender de manera puntual y expedita ya que contar con la programación oportuna permite cubrir los eventos satisfactoriamente.	Tener una comunicación clara y directa para contar con la programación de los eventos.

5 DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN

PARTE INTERESADA	REQUISITOS (NECESIDAD)	EXPECTATIVA	ACCIONES POSIBLES DE LA PARTE INTERESADAS		NIVEL		CLASIFICACIÓN	CONCLUSIÓN	ESTRATEGIA
			POSITIVAS	NEGATIVAS	INTERÉS	INFLUENCIA			
GOBIERNO FEDERAL	Participar con las unidades administrativas para transparentar los recursos federales a través del portal aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH)	Dar seguimiento oportuno a los recursos federales que accede DIF Sinaloa con la federación.	Avalar ante SHCP el uso correcto del recurso.	Realizar el señalamiento de incumplimiento de las obligaciones institucionales, así como sanciones administrativas.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se deben atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés, se debe atender de manera puntual y expedita los requisitos y obligaciones en la captura del portal de Hacienda.	Mantener el compromiso y la adecuada comunicación interinstitucional que permita generar oportunamente la documentación que se solicita.

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

“SISTEMA DIF SINALOA”

DIF NACIONAL	Participar con las unidades administrativas para la elaboración de la plantilla de carga SNIMAS y la actualización del directorio nacional de instituciones de asistencia social de acuerdo a los acuerdos establecidos.	Dar seguimiento oportuno a los compromisos institucionales del DIF Sinaloa con DIF Nacional, en coordinación con las unidades administrativas responsables de su ejecución.	Reconocer el desempeño del área en materia de participación interinstitucional.	Realizar el señalamiento de incumplimiento de las obligaciones institucionales.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se deben atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés, se debe atender de manera puntual y expedita los requisitos y obligaciones de la elaboración de las plantillas de carga SNIMAS y actualización de directorio nacional de instituciones de asistencia social que permitan el óptimo desempeño interinstitucional.	Mantener el compromiso y la adecuada comunicación interinstitucional que permita generar oportunamente la documentación que se solicita
GOBIERNO ESTATAL	Participar con las unidades administrativas para elaboración del POA y anteproyecto de presupuesto, así como la gestión de recursos financieros de acuerdo a las normas aplicables.	Dar seguimiento oportuno a los compromisos institucionales del DIF Sinaloa con Gobierno del Estado, en coordinación con las unidades administrativas responsables de su ejecución.	Asignación de recursos de manera favorable para nuestra dependencia.	Realizar el señalamiento de incumplimiento de las obligaciones institucionales así como afectaciones en los presupuestos para la ejecución de los programas.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se deben atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés, se debe atender de manera puntual y expedita los requisitos y obligaciones de elaboración de la POA y anteproyecto de presupuesto con el propósito de solicitar el presupuesto para el año siguiente. Así como enviar de manera trimestral el informe de seguimiento y evaluación de proyectos.	Mantener el compromiso y la adecuada comunicación interinstitucional que permita generar oportunamente la documentación que se solicita.
DIRECTORES DE DIF SINALOA	Conocer las fechas para la elaboración de los proyectos de asistencia social y entrega de informe de avance de metas.	Aprobación de proyectos de asistencia social.	Proyectos autorizados e información estadística actualizada.	Que estén fuera de fecha e incompletos.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>interno</u> tipo (D) se debe atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>interno</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés, se debe atender de manera puntual y expedita los requisitos para la elaboración de proyectos de asistencia social y la fecha de entrega del informe mensual de avance de metas.	Establecer con los directivos compromisos de tiempo de entrega.
USUARIOS INTERNOS	Atención a solicitudes de soporte técnico y aplicación de recursos.	Que sus solicitudes sean resueltas.	Los usuarios pueden realizar sus trabajos de manera más eficiente.	Mal desempeño del área.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>interno</u> tipo (D) se deben atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>interno</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés, se debe atender de manera oportuna para que los usuarios puedan realizar de manera eficiente sus actividades.	Realizar acciones de soporte preventivas para evitar a medida de lo posible incidencias de fallas en los equipos de cómputo. Fluidez en el proceso para el trámite de las solicitudes como autorizaciones autógrafas.

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

“SISTEMA DIF SINALOA”

USUARIOS EXTERNOS	Atención a solicitudes de la ley de acceso a la información pública.	Que sus solicitudes sean resueltas en tiempo y forma.	Dar respuesta de manera satisfactoria a los usuarios.	Realizar el señalamiento de incumplimiento de las obligaciones institucionales, así como sanciones administrativas.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés, se debe atender de manera oportuna para que los usuarios puedan obtener la información deseada.	Mantener el compromiso con los directivos para generar oportunamente respuesta clara a solicitudes y así evitar recursos de revisión o sanciones administrativas por incumplimiento de información.
-------------------	--	---	---	---	------	------	---	--	---

SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

6 COORDINACIÓN TÉCNICA

PARTE INTERESADA	REQUISITOS (NECESIDAD)	EXPECTATIVA	ACCIONES POSIBLES DE LA PARTE INTERESADAS		NIVEL		CLASIFICACIÓN	CONCLUSIÓN	ESTRATEGIA
			POSITIVAS	NEGATIVAS	INTERÉS	INFLUENCIA			
GOBIERNO DEL ESTADO	Participar con las unidades administrativas, en la elaboración de los manuales de organización, procedimientos y de servicios al público, de acuerdo a las normas aplicables.	Dar seguimiento oportuno a los compromisos institucionales del DIF Sinaloa con la federación, entidades federativas, municipios y los sectores público, social y privado, en coordinación con las unidades administrativas responsables de su ejecución.	Reconocer el desempeño del área en materia de participación interinstitucional y gestión de la mejora institucional.	Realizar el señalamiento de incumplimiento de las obligaciones institucionales.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se debe atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés e influencia, se debe atender de manera puntual y expedita los requisitos y obligaciones en la elaboración de manuales y documentos que permitan el óptimo desempeño interinstitucional.	Mantener el compromiso y la adecuada comunicación interinstitucional que permita generar oportunamente la documentación que se solicita.
DIRECTORES DE DIF SINALOA	Revisión y actualización de los documentos que describen la operación de su dirección.	Contar con información útil y confiable que facilite la ejecución de su liderazgo mediante el control y toma de decisiones basada en evidencias.	Tener disposición y apego a los requisitos de la gestión documental, así como apertura a cumplir con nuevos estándares que promuevan la mejora institucional.	Incumplimiento en los requisitos de la gestión documental, desinterés por aplicar las herramientas de documentación y mejora institucional.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>interno</u> tipo (D) atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>interno</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés e influencia, se debe mantener comunicación abierta y promover la capacitación para el manejo de la gestión documental.	Mantener una comunicación abierta, facilitar el acceso a la información documentada y promover la capacitación para el manejo de la gestión documental.
MANDOS MEDIOS	Documentar mediante el enfoque de procesos la operatividad de su área de trabajo.	Que la información documentada facilite la ejecución de sus tareas para el cumplimiento de metas.	Disposición y apertura mediante su participación en el cumplimiento de los requisitos del programa de trabajo anual de mejora continua institucional.	La nula participación en las actividades referentes al tema de calidad.	ALTO	BAJA	Es un actor <u>interno</u> tipo (B) mantenerlo informado, su participación puede ser importante al momento de influenciar a otros.	Es un actor <u>interno</u> tipo (B) que se requiere mantener informado debido a que podría influenciar a otros, se requiere mantener informado y con accesos a la información documentada.	Mantener la información documentada de forma accesible y actualizada, así como mostrar disposición para brindar asesoría para la mejora institucional.

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

“SISTEMA DIF SINALOA”

CASA CERTIFICADORA EN ISO QSR	Solicitar auditorías semestrales, solventar hallazgos de auditorías previas.	Ser una institución que ejecute plenamente el SGC, orientada a la mejora continua, solicitar más servicios de asesoría y nuevas certificaciones.	Asesoría más allá de las auditorías, para mejorar el desempeño de la organización.	Retirar el certificado por el incumplimiento de requisitos.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés y alto nivel de influencia, se debe de mantener una relación abierta y dar cumplimiento a los requisitos de la norma de calidad con el propósito de mantener la certificación.	Programar y ejecutar el programa de trabajo anual, solventar los hallazgos de las revisiones internas y externas y actualizarnos en el cumplimiento de los nuevos requisitos.
ENLACE DE CALIDAD	Recibir un programa de trabajo anual, actualización de la información documentada.	Orientación y acompañamiento para la mejora, mediante el uso de las herramientas de calidad.	Participación plena en las actividades del plan de trabajo anual, gestionar oportunamente el tema de la calidad en sus áreas de trabajo y proponer el desarrollo en las áreas.	Disminuir el involucramiento en actividades referentes al tema de calidad, incumplir las tareas en las fechas programadas.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>interno</u> tipo (D) atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>interno</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés y alto nivel de influencia, se debe de mantener capacitado en el tema de calidad, actualizaciones del manual de la calidad y del SGC.	Programar reuniones de trabajo, entregar información útil y clara, y tener total disposición para brindar un asesoramiento.

ATENCIÓN

7 GESTIÓN SOCIAL

PARTE INTERESADA	REQUISITOS (NECESIDAD)	EXPECTATIVA	ACCIONES POSIBLES DE LA PARTE INTERESADAS		NIVEL		CLASIFICACIÓN	CONCLUSIÓN	ESTRATEGIA
			POSITIVAS	NEGATIVAS	INTERÉS	INFLUENCIA			
DESPACHO DEL C.GOBERNADOR	Dar respuesta a las solicitudes del despacho del C. Gobernador.	Dar seguimiento oportuno a los volantes.	Reconocimiento a Gestión Social por su desempeño.	Realizar una observación de incumplimiento a nuestra dependencia.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se tiene que atender sus requisitos y manejar adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés y alto nivel de influencia, se debe de mantener el compromiso y la adecuada comunicación interinstitucional que permita generar de manera oportuna sus solicitudes.	Se debe atender las solicitudes de manera puntual y expedita, con el propósito de cumplir satisfactoriamente los requisitos.
ENLACES DE GESTIÓN SOCIAL	Brindar seguimiento a las solicitudes documentadas.	Coordinación y comunicación para cada uno de los enlaces de acuerdo a las solicitudes.	Fortalecer el seguimiento de solicitudes así como facilitar la información que se solicitó.	Resistencia a dar seguimiento a las solicitudes.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>interno</u> tipo (D) se debe atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>interno</u> tipo (D) debido al alto nivel de interés y alto nivel de influencia, se debe de mantener el compromiso y la adecuada comunicación interinstitucional que permita generar de manera oportuna la documentación.	Incrementar los canales de comunicación para el seguimiento de las solicitudes.
USUARIOS	Brindar atención, oportuna y realizar la correspondiente canalización.	Que las solicitudes sean resueltas satisfactoriamente.	Reconocimiento a través de los canales de comunicación para los usuarios como lo son las encuestas de satisfacción.	Descalificar el servicio de atención mediante los canales de contacto con el usuario.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se debe atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) debido al alto nivel de interés y alto nivel de influencia, se debe de mantener el compromiso se tenga informado sobre el estatus de las solicitudes ya que él puede realizar queja, sugerencias y felicitaciones sobre el servicio aquí se le brindó.	Dar respuesta satisfactoria y oportuna a los usuarios.

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

“SISTEMA DIF SINALOA”

DEPENDENCIAS DE GOBIERNO	Se solicite a través de un oficio la canalización de dicha solicitud.	Que se asesore y se canalice adecuadamente dicha solicitud.	Recomendación, vinculación y reconocimiento interinstitucional.	Resistencia a facilitar el seguimiento de solicitudes.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se debe atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) debido al alto nivel de interés y alto nivel de influencia, se debe de mantener las relaciones interinstitucionales para que se sigan solventando las solicitudes.	Fortalecer las relaciones y la comunicación interinstitucional para que se pueda incrementar la vinculación.
--------------------------	---	---	---	--	------	------	---	--	--

8 DIRECCIÓN DE ASISTENCIA ALIMENTARIA Y SOCIAL

PARTE INTERESADA	REQUISITOS (NECESIDAD)	EXPECTATIVA	ACCIONES POSIBLES DE LA PARTE INTERESADAS		NIVEL		CLASIFICACIÓN	CONCLUSIÓN	ESTRATEGIA
			POSITIVAS	NEGATIVAS	INTERÉS	INFLUENCIA			
DIF NACIONAL	Elaborar solicitud de recurso asignado del ramo 33 a Sinaloa.	Elaborar y entregar en tiempo y forma la solicitud del recurso del ramo 33.	Incremento de recursos federal de ramo 33 para el incremento de programas alimentarios	Disminución de presupuesto o no incremento en comparación con el año anterior.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se debe atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) debido al alto nivel de interés y alto nivel de influencia, se debe de mantener las relaciones interinstitucionales para que se sigan incrementando al presupuesto anualmente.	Cumplir de manera oportuna con los requisitos solicitados por DIF Nacional.
GOBIERNO ESTATAL	Elaborar solicitud de proceso de licitación.	Elaborar y entregar en tiempo y forma la solicitud con posibles proveedores.	Fallo a favor de una empresa y preparar surtimiento.	Que no resulte a favor de alguna empresa.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se debe atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> tipo (D), quien recibe la solicitud del proceso de licitación y participa en el fallo para una empresa, por lo que debe haber una correcta comunicación.	Que se cumpla adecuadamente con las medidas de aseguramiento y calidad de los productos licitados, para lo cual en necesario un correcto proceso de licitación.
PROVEEDOR DICONSA/ LICONSA	Cumplir con las requisiciones para la compra de los insumos señalados en las despensas.	Recibir el pago conforme a lo acordado.	Se realiza el adecuado surtimiento y distribución de apoyos alimentarios.	No cumplir con el surtimiento oportuno de acuerdo al programa establecido.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se debe atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) el cual es de suma importancia ya que nos brinda los insumos necesarios para las despensas	Elaborar en tiempo y forma las requisiciones necesarias y mantener contacto con el proveedor para el surtimiento oportuno.
GOBIERNO ESTATAL	Elaboración de retención de cuotas de recuperación de despensas.	Cumplir en el tiempo de entrega a tesorería de Gobierno del Estado.	Que las cuotas retenidas lleguen en tiempo y forma a DIF Estatal.	No entregar los recursos retenidos de forma oportuna.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se debe atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) por lo que se debe elaborar en tiempo y forma la retención del reporte de cuotas de recuperación y su envío a tesorería de Gobierno del Estado para que a su vez lleguen a DIF Estatal de la misma forma.	Entregar reporte de retención de cuotas de recuperación a Municipios a tesorería de Gobierno del Estado y de esta forma DIF reciba de manera oportuna los recursos.
DIF MUNICIPAL	Despensas para cumplir con el padrón de beneficiarios.	Recibir las despensas completas, en buen estado y con productos de calidad.	Ayudar en el incremento y cumplimiento adecuado en la distribución oportuna de las despensas.	No entregar de manera oportuna las despensas, los padrones, estudios e informes mensuales, así como la captura en el SNIAS.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se debe atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) el cual es de suma importancia ya que recibe las despensas en tiempo y forma de acuerdo al padrón haciendo la captura correspondiente en SNIAS y hace entrega oportuna a los usuarios.	Establecer el compromiso de que envíen a los DIF municipales y capturen en SNIAS en tiempo y forma.

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

“SISTEMA DIF SINALOA”

PROVEEDOR DICONSA	Recibir las requisiciones con la distribución de despensas para los DIF Municipales y bodega central	Que los DIF municipales cuenten con bodegas adecuadas para el almacenamiento de las despensas y el proveedor las entregue de acuerdo al calendario elaborado previamente.	Que el proveedor entregue de acuerdo al calendario establecido.	Que las despensas lleguen en mal estado o incompletas.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se debe atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) para el que se debe cuidar las condiciones de las bodegas de los DIF municipales y bodega central, para recibir una oportuna entrega de las requisiciones en tiempo y forma.	Se debe cumplir con las condiciones de las bodegas en los municipios para recibir las requisiciones oportunamente.
USUARIOS	Recibir la despensa.	Recibir el apoyo en tiempo y forma, completo y en buen estado.	Reconocimiento a la calidad de los productos.	Que en las encuestas de satisfacción exista una queja o alguna observación.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) que recibe su apoyo en tiempo y forma así como en buenas condiciones y de buena calidad y satisfaga sus necesidades.	Se debe asegurar la entrega de las despensas para satisfacer las necesidades de los usuarios y que se cumpla con los criterios del programa EIASA.
EMPRESAS AGRÍCOLAS	Recibir el apoyo del sistema DIF Sinaloa y elaborar relación de campos por empresas agrícolas y un promedio de menores a atender.	Darle respuesta positiva a la empresa agrícola, manteniendo informado de los beneficios del programa desincorporación de la mano de obra infantil jornalera	Obtener información del número de campos con los que cuenta la empresa agrícola así como del número aproximado de menores.	Que la empresa agrícola preste poca participación en el desarrollo del programa.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se debe atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) el cual es de suma importancia porque a través de él se puede ejecutar eficazmente el programa ya que nos brinda información sobre el número de campos y menores posible a desincorporar de las labores del campo.	Mantener una comunicación constante con los trabajadores de la empresa agrícola para el mejor aprovechamiento o de los menores ya que con esto se logra un mejor modo de vida y la empresa logra certificarse como empresa socialmente responsable.
DIF NACIONAL	Elaboración del PEA.	Cumplir con la meta de desayunos en tiempo y forma en el PEA.	Cumplimiento oportuno del PEA.	Disminución de recursos por incumplimiento de requisitos de DIF Nacional.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se debe atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se requiere elaboración del PEA en tiempo y forma, así como envío oportuno.	Mantener el compromiso de cumplir con el PEA en tiempo y forma.
GOBIERNO ESTATAL	Retención del costo a los municipios por concepto de los desayunos fríos y calientes.	Obtener el pago de los desayunos escolares.	Enviar la retención correspondiente de cuotas de retención.	No enviar la retención de manera oportuna.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se deben atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés de influencia, se debe atender de manera puntual y expedita los requisitos y obligaciones en la retención de los desayunos.	Mantener el compromiso y adecuada comunicación institucional, que permita generar oportunamente la documentación solicitada.
DIF MUNICIPAL	Distribución de desayunos fríos y calientes.	Cumplir con la meta de desayunos en tiempo y forma.	Envío oportuno de los padrones.	Incumplimiento de la entrega de los padrones.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> (D) se debe atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés de influencia, se debe atender de manera puntual y expedita los requisitos y obligaciones en la distribución de los desayunos.	Mantener la supervisión en los DIF municipales de la documentación solicitada.

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

“SISTEMA DIF SINALOA”

MANDO MEDIO	Disposición del programa de desayunos escolares.	Operar el programa en tiempo y forma.	Que haya buena disposición en la operación del programa.	Incumplimiento de la participación en las actividades correspondientes al programa.	ALTO	BAJO	Es un actor <u>interno</u> tipo (B) mantenerlo informado su participación puede ser importante al momento de influenciar a otros.	Es un actor <u>interno</u> tipo (B) que se requiere mantener informado debido a que podría influenciar a otros, se requiere tener informado y con acceso a la información documentada.	Mantener la comunicación abierta, para facilitar la operación del programa.
USUARIOS	Recibir los beneficios de los programas en base de los lineamientos establecidos.	Entregar adecuada de los programas.	Recibir un agradecimiento mediante la encuesta de satisfacción.	Una observación sobre las malas condiciones del producto.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se debe atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> de tipo (D) que se requiere tener satisfecho, mediante la operación del programa.	Supervisar si el usuario está siendo beneficiario con los programas.
PERSONAL	Que realice la entrega adecuada de los programas.	Que existan las condiciones necesarias para poder realizar la entrega oportuna de los desayunos escolares.	Que se brinden las condiciones de apoyo en tiempo y forma del programa.	Incumplimiento de las actividades a desarrollar.	ALTO	BAJO	Es un actor <u>interno</u> tipo (B) requieren de esfuerzo y supervisión mínima	Es un actor <u>interno</u> tipo (B) que se requiere su esfuerzo, mediante la entrega mensual de los desayunos escolares	Promover la capacitación en el manejo de los programas.

9 DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR E INTEGRACIÓN SOCIAL.

PARTE INTERESADA	REQUISITOS (NECESIDAD)	EXPECTATIVA	ACCIONES POSIBLES DE LA PARTE INTERESADAS		NIVEL		CLASIFICACIÓN	CONCLUSIÓN	ESTRATEGIA
			POSITIVAS	NEGATIVAS	INTERÉS	INFLUENCIA			
DIF MUNICIPALES	Apoyos con estudios médicos, medicamentos, boletos de transporte. Servicios despensas, cobijas, ropa, leche y pañales.	Lograr mejorar la calidad de vida de las familias más vulnerables.	Reconocer el desempeño del área en materia de asistencia social.	Realizar señalamiento de incumplimiento de las obligaciones institucionales en asistencia social.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se deben atender sus requisitos y atender adecuadamente su expectativa.	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) debido al alto nivel de interés y alto nivel de influencia, se debe mantener satisfecho al usuario, así como también dar cumplimiento a los requisitos solicitados.	Mantener el compromiso y la adecuada comunicación interinstitucional que permita generar oportunamente la documentación para dar un mejor servicio.
DIF MUNICIPALES	Medicamentos, estudios de gabinete, laboratorio y equipos, requeridos para el tratamiento de personas afectadas por cáncer.	Mejorar y ampliar la cobertura asistencial que se brinda por instituciones como DIF Sinaloa, a quienes más lo necesitan.	Impactar en las entidades municipales de acuerdo con sus circunstancias específicas que sirvan atender cada vez con más eficiencia para la población más vulnerable.	Incumplir con las obligaciones institucionales en asistencia social.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) que se deben atender sus requisitos y manejar adecuadamente sus expectativas de elaboración de estudios y medicamento.	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) debido al alto nivel de interés y alto nivel de influencia, se debe analizar los elementos que convergen en las políticas de asistencia social, acerca de las principales necesidades de los municipios de Sinaloa.	Conservar el programa de apoyo a personas afectadas de cáncer, para dar respuesta a las necesidades de la población en los municipios.
GOBIERNO ESTATAL	Que los servicios y apoyos se brinden a la población más vulnerable del estado de Sinaloa.	Lograr mejorar la calidad de vida de las familias más vulnerables.	Reconocer el desempeño del área en materia de asistencia social.	Realizar señalamiento de incumplimiento de las obligaciones institucionales en asistencia social.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se debe atender sus requisitos y manejar adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) debido al alto nivel de interés y alto nivel de influencia, se debe atender de manera puntual y expedita los requisitos y obligaciones en la elaboración de plan presupuestal anual.	Mantener el compromiso y la adecuada comunicación interinstitucional, que permita generar oportunamente la documentación para dar un mejor servicio.

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

“SISTEMA DIF SINALOA”

INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES	Brindarles apoyos, servicios, canalizaciones y orientación.	Recibir una atención con calidad en el momento de la solicitud.	Otorgar atención de calidad cuando lo requiera el usuario.	Restricción del apoyo y/o servicio al usuario en el momento de requerirlo.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se debe atender sus requisitos y manejar adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> tipo (D), debido al alto nivel de interés e influencia se debe permitir bases dentro del programa estatal de desarrollo y de carácter presupuestal, estructurado en la cual las personas que vienen padeciendo cáncer, den un máximo de sí mismas para superarla y el entorno le brinde oportunidades que requiere su desarrollo integral.	Mantener el compromiso de una adecuada comunicación interinstitucional, para mejorar el servicio.
USUARIOS	Recibir apoyos de estudios, medicamentos, boletos de transporte. Servicios de despensas, cobijas, ropa, leche y pañales.	Recibir la atención de apoyos y servicios con eficiencia y eficacia.	Reconocer mediante encuestas de satisfacción el desempeño laboral del personal que brinda el apoyo y/o servicio.	Inconformarse mediante el buzón de quejas debido al incumplimiento en los requisitos solicitados para recibir el apoyo y/o servicio.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se debe atender sus requisitos y manejar adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) es sumamente importante y se debe mantener satisfecho al usuario, así como también dar cumplimiento a los requisitos solicitados.	Conservar una comunicación abierta con el personal del área para facilitar al usuario un mejor servicio de calidad.
Usuarios (Familiares del adulto mayor)	Cuidado de día por razones laborales de los hijos.	Proporcionar alimento, seguridad, buen trato, terapia ocupacional y canalización en caso de emergencia, entregando al adulto mayor en óptimas condiciones de salud, higiene y bienestar.	Reconocimiento y satisfacción de los usuarios.	Inconformidad con el servicio y trato al adulto mayor.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se deben atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas de atención.	Es un actor <u>externo</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés, se debe atender de manera puntual y expedita los requisitos y obligaciones en el cuidado y atención al adulto mayor.	Mantener el compromiso y la adecuada comunicación y responsabilidad compartida en el cuidado del adulto mayor.
Usuarios (Adultos Mayores)	Ambiente adecuado, acogedor, acorde a sus intereses y capacidades.	Un lugar cómodo, seguro y de convivencia que mejore su calidad de vida.	Cambios positivos en su proceso de envejecimiento.	Falta de integración y de activación.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se deben atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas de cuidados.	Es un actor <u>externo</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés, se debe atender de manera puntual y expedita los requisitos y obligaciones en la integración y adecuación al programa del adulto mayor.	Acciones preventivas, correctivas y capacidad para resolución de emergencias.
DIF SINALOA	Cumplir con los procesos del procedimiento de SGC y reglamento institucional.	Que los usuarios del programa estén satisfechos con el servicio otorgado.	Ser reconocidos como un Centro de Atención Diurno de calidad y de buen trato al Adulto Mayor.	Realizar señalamiento por detección de inconformidades de los usuarios.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>interno</u> tipo (D) se deben atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>interno</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés, se debe atender de manera puntual y expedita los requisitos y obligaciones en el cuidado y atención al adulto mayor.	Coordinar acciones para el cumplimiento de metas, adecuada utilización de los recursos humanos y materiales a través de la mejora continua.
USUARIOS	Medicamentos, estudios de gabinete, laboratorio y equipos, requeridos para el tratamiento de personas afectadas de cáncer.	Recibir la atención de apoyos y servicios con eficiencia y eficacia.	Mostrar mediante encuestas de satisfacción el desempeño laboral del personal que ofrece el apoyo y/o servicio.	Ejecutar incumplimiento de las obligaciones institucionales de asistencia social.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se deben atender sus requisitos y manejar adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) debido al alto nivel de interés y alto nivel de influencia, se debe mantener satisfecho al usuario, así mismo dar cumplimiento a los requisitos solicitados.	Mantener una amplia comunicación con el personal adscrito al área, para proporcionar un mejor servicio al usuario.

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

“SISTEMA DIF SINALOA”

10 DIRECCIÓN DE REHABILITACIÓN Y MEDICINA SOCIAL.

PARTE INTERESADA	REQUISITOS (NECESIDAD)	EXPECTATIVA	ACCIONES POSIBLES DE LA PARTE INTERESADAS		NIVEL		CLASIFICACIÓN	CONCLUSIÓN	ESTRATEGIA
			POSITIVAS	NEGATIVAS	INTERÉS	INFLUENCIA			
DIF MUNICIPAL	Recibir el equipo de auxiliares auditivos y apoyos funcionales de acuerdo a los lineamientos establecidos por los programas.	Que la entrega de los apoyos sea rápida y que la cuota de recuperación sea baja.	Colaboración entre las instituciones para continuar promoviendo los apoyos a personas en situación vulnerable.	Incumplimiento de los protocolos de la entrega de apoyos funcionales.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> clave tipo (D), debido al alto nivel de interés e influencia. Se debe mantener la comunicación con el departamento de bienes y suministros para cubrir las requisiciones de apoyos.	Mantener el compromiso y la adecuada comunicación que permita la mutua contribución para la entrega oportuna de los apoyos solicitados
SECRETARÍA DE SALUD	Recibir el informe mensual sobre las dosis de vacunas aplicadas en él CREE.	Aplicar todas las dosis a la población objetivo en el plazo establecido.	Coadyuvar en el logro de las metas programadas por la SSA.	Elaboración de oficio ante el incumplimiento del envío oportuno de la información del reporte mensual.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> clave tipo (D), debido al alto nivel de interés e influencia. Se debe informar puntualmente la aplicación de la dosis a la población objetivo.	Continuar con la entrega puntual y detallada del informe mensual de la aplicación de las dosis a la población objetivo administradas en la dirección de medicina social.
SERVICIO NACIONAL DEL EMPLEO	Colaborar en la feria del empleo con la aplicación de la evaluación VALPAR previa requisición de participación.	Lograr el mayor número de integración en las vacantes ofrecidas en la feria del empleo.	Reconocimiento y difusión de los servicios otorgados por parte del departamento de evaluación laboral, como son la aplicación del estudio socioeconómico profundo, pruebas VALPAR y distintas pruebas de personalidad.	Nula participación en la feria estatal del empleo derivado del incumplimiento del plazo para participación.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> clave de tipo (D), debido a su alto nivel de interés e influencia. Se debe hacer la solicitud adecuadamente para coordinar las dos partes.	Proseguir con la contribución del departamento de evaluación laboral en la feria nacional del empleo con los servicios brindados por el personal de evaluación laboral.
SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	Colaboración interinstitucional en la promoción del distintivo Gilberto Rincón Gallardo.	Logar que el mayor número de empresas e instituciones de Gobierno obtengan el distintivo.	Entrega del reconocimiento Gilberto Rincón Gallardo al DIF Sinaloa como una institución incluyente.	Nula participación para recibir el distintivo al no cumplir con las indicaciones estipuladas.	ALTO	BAJO	Es un actor <u>externo</u> tipo (B) se debe mantener informado. Su participación puede ser importante al momento de influenciar a otros.	Es un actor <u>externo</u> clave de tipo (B), debido a su alto nivel de interés y bajo nivel de influencia. Se debe mantener informado en el plazo establecido.	Mantener la adecuada participación entre ambas instituciones con la finalidad de que se le otorgue a DIF Sinaloa el distintivo.
SEPyC	Brindar evaluación inicial a los jóvenes con discapacidad de nuevo ingreso en los centros de atención múltiple (CAM).	Integrar a los alumnos al mundo laboral con la formación de cuadrillas que le permitan desarrollar habilidades para la vida.	Trabajar con apego al perfil de habilidades del alumno evaluado para lograr su independencia.	Rompimiento del vínculo. Desinterés para tomar en cuenta la evaluación emitida. Incumplimiento del objetivo de integración de los alumnos en las cuadrillas de trabajo.	ALTO	BAJO	Es un actor <u>externo</u> tipo (B) se debe mantener informado. Su participación puede ser importante al momento de influenciar a otros.	Es un actor <u>externo</u> clave de tipo (B), debido a su alto nivel de interés y bajo nivel de influencia. Se debe entregar la evaluación correspondiente a los CAM para facilitar la elaboración de una estrategia que propicie las metas establecidas.	Mantener informados a los CAM acerca de los resultados obtenidos en las evaluaciones del departamento de evaluación laboral.

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

“SISTEMA DIF SINALOA”

INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES (INAPAM)	Canalizar a los usuarios en el rango de adultos mayores interesados para que sean instalados a las vacantes disponibles en las distintas empresas e instituciones.	Integrar a todos los usuarios canalizados.	Llevar a cabo el mayor número de integración de adultos mayores al ámbito laboral.	No lograr incorporar a los adultos mayores que soliciten el servicio.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se deben atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> clave de tipo (D), debido a su alto nivel de interés e influencia.	Permanecer vinculados con INAPAM con el objetivo de asistir al mayor número de solicitantes.
CENTRO AMBULATORIO PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN EN SIDA E INFECCIONES DE TRANSMISIÓN SEXUAL (CAPASITS)	Canalizar a los usuarios con VIH interesados para que sean instalados a las vacantes disponibles en las distintas empresas e instituciones.	Integrar a todos los usuarios canalizados.	Llevar a cabo el mayor número de integración de personas con VIH al ámbito laboral.	No lograr incorporar a los usuarios con VIH que soliciten el servicio.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se deben atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> clave de tipo (D), debido a su alto nivel de interés e influencia.	Permanecer vinculados con CAPASITS con el objetivo de asistir al mayor número de solicitantes.
ÁREA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Requerimiento del manual de procesos, así como la creación y modificación de los mismos. Notificación de quejas y felicitaciones de los buzones para determinar acciones y detectar oportunidades.	Modificar de manera oportuna y lograr que los procesos reflejen la realidad del trabajo de las áreas de la DRMS.	Reconocer las áreas y procedimientos de oportunidad para mejorar la atención a los usuarios.	No dar a conocer las incidencias, quejas, sugerencias o felicitaciones de los usuarios para tomar las acciones preventivas y correctivas correspondientes.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>interno</u> tipo (D) se deben atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>interno</u> clave de tipo (D), debido a su alto nivel de interés e influencia.	Mantener comunicación, coordinación y retroalimentación en las diversas incidencias y cambios.
ISSSTE	Atención a usuarios subrogados en los servicios de terapia que ofrece la DRMS.	Agendar las citas en de los servicios requeridos en tiempo y forma. Brindar los servicios requeridos a la brevedad posible.	Reconocimiento del desempeño de las áreas de manera interinstitucional y continuidad en los servicios de subrogación.	Realizar el señalamiento de incumplimiento de las obligaciones institucionales.	ALTO	BAJO	Es un actor <u>externo</u> tipo (B) se debe mantener informado. Su participación puede ser importante al momento de influenciar a otros.	Es un actor <u>externo</u> clave de tipo (B) debido a su alto nivel de interés y alto nivel de influencia se debe continuar con las acciones realizadas.	Mantener comunicación y coordinación para lograr el máximo resultado de los objetivos propuestos y brindar adecuadamente el servicio.
CONTRALORÍA	Validar y auditar los procesos que se otorgan dentro del CREE. Detectar fallas de los procesos de DRMS para realizar las acciones correctivas y preventivas correspondientes.	Detectar acciones preventivas y correctivas en tiempo y forma.	Reconocimiento de la viabilidad de los procedimientos actuales.	Desfase de los periodos de auditorías internas para detecciones de acciones correctivas.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>interno</u> tipo (D) se debe atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>interno</u> clave de tipo (D) se debe llevar a cabo de forma periódica la evaluación de los procedimientos de DRMS.	Continuar con la comunicación, coordinación y trabajo en equipo para la detección de los posibles procesos correctivos.
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Solicitud de recursos para cubrir los requerimientos y programas, así como el mantenimiento del centro.	Enviar las requisiciones en el tiempo adecuado para la correcta atención de las mismas.	Dar a conocer las diversas incidencias que surgen dentro del centro y mantener una comunicación clara y constante.	No coordinación de las autoridades del CREE para lograr priorizar las necesidades de acuerdo al presupuesto asignado.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>interno</u> tipo (D) se deben atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>interno</u> clave de tipo (D) se debe entregar de manera puntual las requisiciones correspondientes.	Se debe mantener comunicación, trabajo en equipo y coordinación para obtener resultados favorables.

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

“SISTEMA DIF SINALOA”

SERVICIOS GENERALES	Recibir en el plazo adecuado las solicitudes para los suministros al centro y llevar a cabo el mantenimiento del edificio y de las unidades.	Obtener las solicitudes de seguimiento para mantenimiento en el plazo adecuado.	Brindar las atenciones requeridas a la brevedad posible.	Falta y retraso de mantenimiento de las unidades y áreas que así lo soliciten.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>interno</u> tipo (D) atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>interno</u> clave de tipo (D) se debe entregar en el periodo estipulado la requisición para dar el servicio a las áreas.	Atender de acuerdo a las prioridades de las necesidades detectadas trabajando coordinadamente con los encargados.
BIENES Y SUMINISTROS	Recibir en el plazo adecuado las solicitudes para los suministros al centro y proveer de herramienta, equipo de oficina, equipo de cómputo, y papelería.	Obtener las solicitudes de seguimiento para entregar material en el plazo adecuado.	Brindar las atenciones requeridas a la brevedad posible.	Falta y retraso de entrega de herramienta, papelería, equipo de oficinas y cómputo a las unidades y áreas que así lo soliciten.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>interno</u> tipo (D) se deben atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>interno</u> clave de tipo (D) se debe entregar en el periodo estipulado la requisición para el suministro de herramientas, papelería equipos de cómputo y oficina.	Atender de acuerdo a las prioridades de las necesidades detectadas trabajando coordinadamente con los encargados.
RECURSOS HUMANOS	Entrega de nómina, revisión de las incidencias del personal.	Entregar las incidencias del checador correspondiente a tiempo. Presentar los oficios de necesidades del personal a tiempo.	Atender la solicitud de necesidades del personal de manera adecuada.	No informar adecuadamente e las incidencias.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>interno</u> tipo (D) se deben atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>interno</u> clave de tipo (D) se debe mantener informado al responsable de recursos humanos de las incidencias y solicitudes del personal.	Continuar con la comunicación, coordinación y trabajo en equipo.
CONTABILIDAD	Presentar la documentación comprobatoria de gastos realizados y enviar la documentación que afecte directamente al presupuesto. Enviar información documentada de los ingresos del CREE. Solicitud de viáticos para personal.	Enviar las solicitudes de viáticos anticipadamente.	Cumplir oportuna y eficientemente con la documentación requerida.	Incumplimiento de la entrega formal de la documentación que genera retraso en el área contable.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>interno</u> tipo (D) se debe atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>interno</u> clave de tipo (D) se debe mantener informado con la documentación necesaria que permita el registro favorable de la contabilidad.	Continuar con la comunicación, coordinación y trabajo en equipo.
DIRECCIÓN GENERAL	Participar y apoyar en los diversos eventos y programas por el sistema Dif Sinaloa, brindando recurso humano y las instalaciones del CREE.	Contar con recurso humano e instalaciones disponibles para participar y mantener las condiciones necesarias sin afectar la atención a usuarios.	Reconocimiento a la labor que desempeña en el CREE.	Carecer de recurso humano y las condiciones para cumplir con las expectativas del programa.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>interno</u> tipo (D) se debe atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>interno</u> clave de tipo (D) se debe mantener el recurso humano e instalaciones para brindar la atención requerida.	Continuar con la comunicación, coordinación y trabajo en equipo.

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

“SISTEMA DIF SINALOA”

11 DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO.

PARTE INTERESADA	REQUISITOS (NECESIDAD)	EXPECTATIVA	ACCIONES POSIBLES DE LA PARTE INTERESADAS		NIVEL		CLASIFICACIÓN	CONCLUSIÓN	ESTRATEGIA
			POSITIVAS	NEGATIVAS	INTERÉS	INFLUENCIA			
DIF NACIONAL	Conjuntamente con la dirección de Asistencia Alimentación elaborar el proyecto anual de trabajo, de acuerdo con las reglas de operación de desarrollo comunitario comunidad DIFerente.	Dar cumplimiento en tiempo y forma con las disposiciones establecidas en las reglas de operación de desarrollo comunitario comunidad DIFerente y elaborar el PAREA con base en un diagnóstico de necesidades dando prioridad de inclusión a los espacios de alimentación encuentro y desarrollo.	Evaluación favorable de la dirección en los indicadores del índice de desempeño laboral para incentivar los resultados de desarrollo comunitario.	Detección de algunas desviaciones o incumplimientos en el ejercicio de los recursos y se tenga que cancelar la asignación de recursos realizar observaciones de incumplimiento.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se deben atender sus reglas de operación, observaciones; recomendaciones y expectativas	Es un actor <u>externo</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés e influencia, se debe de atender de manera eficaz, eficiente y expedita los requisitos y obligaciones dispuestas en las reglas operativas.	Proporcionar oportunamente la información solicitada por el SNDIF para operar y dar seguimiento al programa.
GOBIERNO ESTATAL	Participar con diferentes secretarías en programas y proyectos sociales para beneficio de la población del ámbito rural.	Elaborar e informar de la metodología a implementar en el subprograma para la planeación operativa para poder solucionar y dar atención a las necesidades y problemáticas del ámbito rural.	Dar cumplimiento a acuerdos y compromisos establecidos en acciones que beneficien el desarrollo de localidades rurales.	Desinterés por ejecutar acciones programadas en conjunto para beneficio de la población vulnerable.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> (D) atender los compromisos, sugerencias y cumplir con sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de importancia e influencia, se debe de atender de manera puntual y expedita los requisitos y obligaciones dispuestas en la Ley.	Participar eficientemente en las acciones programadas con los recursos disponibles, para el cumplimiento de metas.
DIF MUNICIPAL	Atender a localidades rurales de su municipio con los programas de desarrollo en los diferentes ámbitos mínimos de bienestar.	Que la población vulnerable de las localidades de alta marginación sea beneficiada con servicios y apoyos a través de intervención del personal de desarrollo comunitario asignado a su municipio.	Reconocer y apoyar la labor que desempeña el personal operativo de la DDC en beneficio de sus localidades.	Poco apoyo, no valoración de la importancia del trabajo comunitario que realiza las promotoras (es) y enlace de la DDC.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se debe facilitar la permanencia del personal asignado al municipio, así como fortalecer la ejecución de acciones incluyendo apoyo de recursos municipales.	Es un actor <u>externo</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de importancia e influencia, se debe de atender de manera constante y eficiente, dando seguimiento a los requisitos asistencia social y reglas operativas.	Mantener una comunicación eficiente de las acciones programadas y ejecutadas, así como los avances del desarrollo comunitario.
DIRECTIVOS	Colaborar en el fortalecimiento del programa de desarrollo comunitario comunidad DIFerente con apego a reglas, lineamientos vigentes y buscando beneficiar a las zonas de alta y muy alta marginación. Todo lo anterior en un marco de respeto y solidaridad en el trabajo.	Manejo de información veraz y útil que favorezca la toma de decisiones oportunas y fortalezca el liderazgo directivo y el cumplimiento de los objetivos institucionales.	Poseer actitud e interés en participar eficazmente para fortalecer el programa de desarrollo comunitario comunidad diferente.	Dificultad en la ejecución de acciones programadas en conjunto para beneficio de la población vulnerable.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>interno</u> tipo (D) se debe cumplir con los acuerdos establecidos y las expectativas.	Es un actor <u>interno</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de vinculación reglamentaria e influencia, se debe mantener comunicación constante para la operatividad y seguimiento de acciones en desarrollo comunitario.	Establecer una comunicación abierta y un seguimiento a los compromisos establecidos.

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

“SISTEMA DIF SINALOA”

PERSONAL ADMINISTRATIVO	Involucrar activamente en la planeación y proyección anual de trabajo bajo condiciones laborales del trabajo con apego a los derechos humanos y leyes laborales.	Otorgar las condiciones físicas, tecnológicas y de capacitación de forma eficiente y eficaz para un desempeño óptimo.	Logro de objetivos con condiciones y ambiente laborales adecuados, comunicación y empatía con el personal.	Carencia de soluciones adecuadas a las necesidades laborales del personal.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>interno</u> tipo (D) se debe mantener capacitado, comunicado y adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>interno</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés y alto nivel de influencia, se debe mantener capacitado sobre liderazgo y trabajo en equipo.	Realizar reuniones con el personal y autoridades para realizar el diagnóstico de necesidades.
PERSONAL OPERATIVO	Dar a conocer el proyecto anual de capacitaciones, actualización de la información documentada en un marco de mejora constante de las condiciones de trabajo.	Asesoría y acompañamiento en la intervención comunitaria, a través de técnicas que generen la organización comunitaria, participación social y proceso formativo educativo.	Capacitación constante sobre temas que fortalezcan el logro de objetivos	Falta de interés y cumplimiento de las acciones programadas.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>interno</u> tipo (D) se debe mantener informado y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>interno</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés y alto nivel de influencia, se debe mantener capacitado sobre temas de desarrollo comunitario.	Programar y ejecutar proyecto de trabajo anual, realizar reuniones de capacitación y seguimiento con enlaces y promotores estatales.
USUARIOS	Atención con programa y acciones de desarrollo comunitario en su propia localidad.	Que se les brinde apoyos y servicios que mejoren sus condiciones de vida.	Capacitación y acompañamiento que genere procesos de desarrollo por parte de personal operativo.	Incumplimiento de actividades y tareas programadas.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se debe mantener informado y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés y alto nivel de influencia, se debe mantener capacitado sobre temas de desarrollo comunitario.	Asignación de enlace y promotor estatal para atender la localidad de origen del usuario.

12 PROCURADURÍA DE PROTECCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES.

PARTE INTERESADA	REQUISITOS (NECESIDAD)	EXPECTATIVA	ACCIONES POSIBLES DE LA PARTE INTERESADAS		NIVEL		CLASIFICACIÓN	CONCLUSIÓN	ESTRATEGIA
			POSITIVAS	NEGATIVAS	INTERÉS	INFLUENCIA			
DIF NACIONAL	Revisión de la información referente a la protección de los derechos de NNA de la procuraduría de protección de NNA del estado de Sinaloa.	Dar seguimiento oportuno a los compromisos entre la procuraduría de protección federal y la procuraduría de protección de niñas, niños y adolescentes del estado de Sinaloa.	Reconocer el desempeño de la PPNNA de Sinaloa por la aplicación de la ley de los derechos de niñas, niños y adolescentes del estado de Sinaloa.	Realizar señalamiento de incumplimiento.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se debe atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés e influencia se debe atender de manera puntual.	Mantener la información documentada de forma accesible y actualizada.
DEPENDENCIAS DE SECTOR PÚBLICO, PRIVADO Y SOCIAL	Participar con las diferentes instancias para fortalecer la aplicación de la ley de los derechos de niñas, niños y adolescentes del estado de Sinaloa.	Orientación y colaboración en la aplicación de la ley de los derechos de niñas, niños y adolescentes del estado de Sinaloa.	Disposición para fortalecer la aplicación y ejecución de acciones a favor de la atención, defensa y protección de derechos de niñas, niños y adolescentes.	Poca participación, falta de interés en la aplicación de acciones a favor de la restitución de derechos de NNA.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se deben atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés e influencia, se debe mantener comunicación y promover la participación para generar acciones.	Mantener comunicación y disposición para generar acciones que favorezcan a la restitución de derechos de NNA.

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

“SISTEMA DIF SINALOA”

MINISTERIO PÚBLICO	Seguimiento de casos para la restitución de derechos de NNA.	Que la información documental facilite la ejecución de la protección de los derechos de NNA.	Agilización de seguimiento de casos y una mayor apertura para la aplicación de la ley de los derechos de niñas, niños y adolescentes del estado de Sinaloa.	Realizar señalamiento de incumplimiento de las obligaciones institucionales.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se debe atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés e influencia, se requiere mantener comunicación y una relación abierta para el seguimiento de casos.	Conservar una comunicación asertiva para el seguimiento de casos y brindar la información documentada que permita facilitar la restitución de derechos de NNA.
PROCURADURÍAS DE PROTECCIÓN DE NNA MUNICIPALES	Fomentar acciones que propicien la preservación, protección y restitución de los derechos de NNA.	Coadyuvar y colaborar en la ejecución de acciones, aplicando la ley de los derechos de niñas, niños y adolescentes del estado de Sinaloa.	Disposición para el cumplimiento de acciones que propicien la restitución de derechos de NNA.	Poca participación y disposición para la ejecución de acciones.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés e influencia, se requiere mantener comunicación abierta.	Mantener comunicación y disposición para fomentar acciones para la preservación, protección y restitución de los derechos de NNA.
USUARIOS	Servicios en materia familiar para la protección de derechos de NNA, psicólogos, trabajadores sociales y abogados.	Atención oportuna de manera rápida, efectiva y justa.	Reconocimiento en la atención, manifestar felicitaciones.	Manifestar quejas mediante el buzón.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se debe atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés e influencia, se debe atender de manera eficaz.	Brindar atención de manera rápida, eficaz y justa, orientado a la integridad familiar.
PERSONAL	Compromiso e implicación profesional prestaciones laborales, sueldo remunerado, horario establecido.	Compromiso que permita el desbarro humano y que aporte estabilidad y significado a la faceta profesional. Prestaciones laborales, sueldo remunerado, horario establecido, seguridad, capacitación para la mejora continua.	Puntualidad, responsabilidad, eficacia, disposición para la capacitación y mejora continua.	Poco compromiso, impuntualidad, actitud negativa, falta de ética profesional.	ALTO	BAJO	Es un actor <u>interno</u> tipo (B) se debe mantener informado, su participación puede ser importante al momento de influenciar a otros.	Es un actor <u>interno</u> clave tipo (B) que se requiere mantener informado debido a que podría influenciar a otros se debe trabajar de manera reciproca buscando el beneficio mutuo .	Mantener reciprocidad y beneficio mutuo.

GESTIÓN Y APOYO

13 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

PARTE INTERESADA	REQUISITOS (NECESIDAD)	EXPECTATIVA	ACCIONES POSIBLES DE LA PARTE INTERESADAS		NIVEL		CLASIFICACIÓN	CONCLUSIÓN	ESTRATEGIA
			POSITIVAS	NEGATIVAS	INTERÉS	INFLUENCIA			
GOBIERNO ESTATAL	Tramites de los trabajadores.	Que todas las gestiones se realicen en tiempo y forma oportuna.	Cuenta con la información precisa y verídica de la trayectoria laboral de cada trabajador así como documentación importante, ejemplo: título y cédula.	Cuando se traspapela un oficio con alguna petición para el trabajador, y esta no se aplica de forma oportuna.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> clave tipo (D) se debe atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés e influencia, se debe atender las gestiones y los tramites a tiempo.	Mantener la entrega de la documentación oportunamente para que se vea reflejado el beneficio en nomina.

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

“SISTEMA DIF SINALOA”

DIRECTIVOS	Gestiona conflictos.	Tener acceso a la información personal del expediente de cada trabajador a su cargo de manera digital.	Tienen autoridad para decir que personal quieren trabajando con ellos en las áreas a su cargo.	Que por exceso de actividades y trabajo del depto. De recursos humanos no se logra atender a la brevedad posible las peticiones de los directores.	BAJO	BAJO	Es un actor <u>interno</u> tipo (A) ya que no requiere supervisión, solo comunicación.	Es un actor <u>interno</u> tipo (A) debido a que el bajo nivel de influencia, no es tan relevante.	Mantener la comunicación de manera concreta y precisa para el buen funcionamiento del sistema.
SINDICATO	Información personal de la trayectoria de los trabajadores. Gestoría para solucionar los conflictos de los trabajadores de forma responsable y pacífica.	Presencia del secretario en reuniones con los trabajadores.	Respaldo y asesoría al trabajador en cualquier situación laboral que se presente.	Poco presupuesto para cubrir los préstamos que solicitan los trabajadores.	ALTO	BAJO	Es un actor <u>externo</u> tipo (B) se debe mantener informado, su participación puede ser importante al momento de influenciar a otros.	Es un actor <u>externo</u> tipo (B) debido a que al realizar las reuniones manteniendo informado al personal.	Mantener una buena relación de comunicación y respeto.
PERSONAL	Aplicación de solicitudes de prestaciones económicas y gestión de conflictos.	Aplicación de nuevas categorías tanto para personal homologado. Existiera presupuesto para aumentar el pago de los quinquenios. Que existiera presupuesto destinado para un programa interno de capacitación.	Reconocimientos al desempeño laboral para el sistema, en los programas de asistencia social.	Manifestaciones por desacuerdos laborales en los cuales los trabajadores puedan estar inconformes. Bajo rendimiento en productividad laboral. Actitudes conflictivas y pesimistas para cumplir con sus labores.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se deben atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> clave tipo (D) debido al alto nivel de interés e influencia, que se debe atender para beneficios de todos los empleados.	Plantear y proponer una propuesta para mejorar los beneficios de los trabajadores.
DIRECTIVOS	Dar el servicio que solicitan en el menor tiempo posible y de la mejor calidad.	Realizar el servicio solicitado lo mejor posible.	Apoyar el servicio que solicitan.	No apoyar en el tiempo de la solicitud	ALTO	ALTO	Es un actor <u>interno</u> tipo (D) se debe atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>interno</u> tipo (D) debe tener la comunicación adecuada con el solicitante para un mejor seguimiento de la solicitud.	Dar seguimiento a la solicitud en el momento.
MANDO MEDIO	Apoyar con el personal y elementos necesarios de forma oportuna a las diferentes áreas para el desarrollo de sus actividades diarias.	Realizar los servicios y actividades inmediatas una vez requerido por las dependencias.	Apegarse a los tiempos para elaboración de requisiciones.	Requisiciones a destiempo y con urgencia inmediata.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>interno</u> tipo (D) se deben atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>interno</u> tipo (D) se debe apoyar con personal cuando sea necesario.	Solucionar y mantener informado al solicitante del estatus de su solicitud.
PROVEEDORES	Certificar la satisfacción de los servicios prestados.	Certificar la satisfacción de los servicios prestados de forma inmediata una vez prestado el servicio.	Entrega puntual y con materiales de calidad requerida a satisfacción de los usuarios.	Entregar de bienes y servicios con material de mala calidad.	ALTO	ALTO	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) se deben atender sus requisitos y mantener adecuadamente sus expectativas.	Es un actor <u>externo</u> tipo (D) debe estar en comunicación para resolver la solicitud.	Mantener la comunicación entre el proveedor sobre los productos y servicios que presta.