

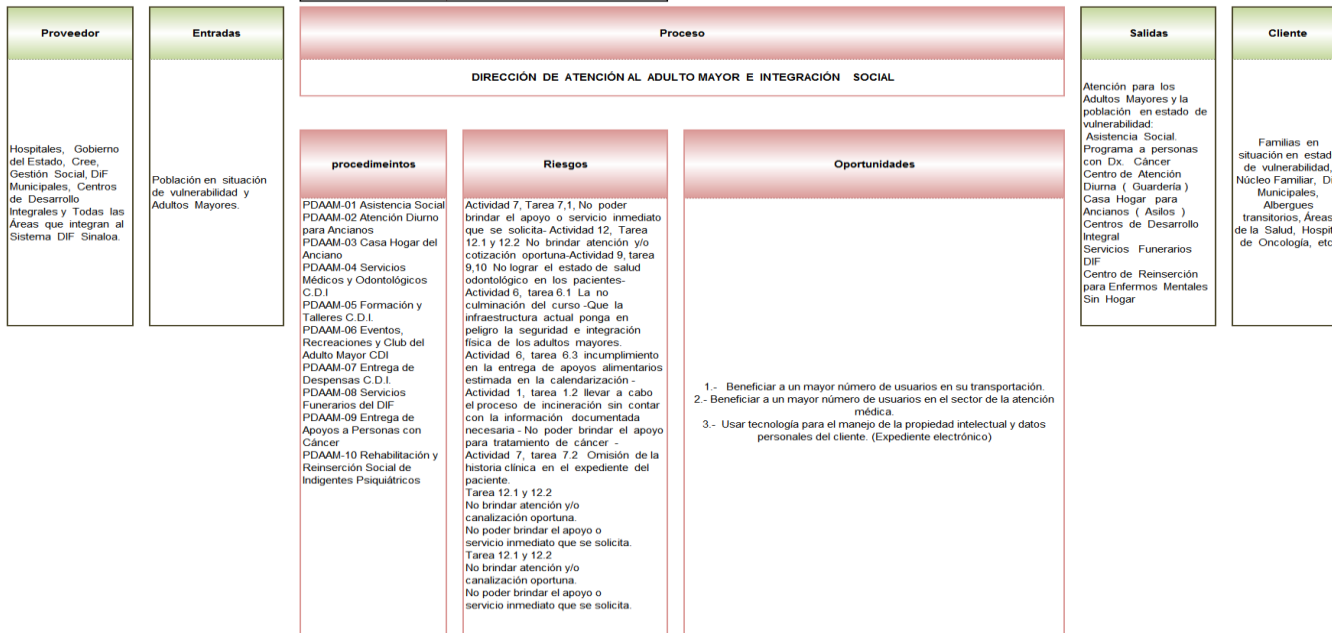
DIAGRAMA DE PROCESOS (Diagrama de Tortuga)

Macroproceso Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso sustantivo Seguimiento, Análisis y Mejora Continua	Unidad responsable Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social
Revisión: 00	Fecha de vigencia:	Código: DRD-11

Análisis de Contexto

Político Contamos con objetivos definidos en el Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021; la atención al adulto mayor es un tema de gran importancia en la política pública y el tema de su inclusión social. Económico INAPAM señala que a nivel nacional el 81% de los adultos mayores viven con sus familiares y el 10% vive solo, lo que indica que 8 de cada 10 depende de su familia lo que impacta seguramente en la economía de estas ya que en nuestro país el poder adquisitivo de los adultos mayores si no se cuenta con una pensión es nulo, dicha situación es tomada en cuenta para determinar las cuotas de recuperación de los servicios a los adultos mayores. Social Consideramos que a nivel social hay un cambio mínimo progresivo en la cultura de un mejor trato a los adultos mayores, datos de INEGI indican que en México existen 13 millones de adultos mayores y para el año 2050 se prevé que una cuarta parte de la población tengan más de 60 años dicho pronóstico requiere que las instituciones públicas y privadas que brindan a atención a esta población generen una estrategia orientada a mejorar la calidad de vida de los adultos mayores. Tecnológico En cuanto a tecnológica consideramos que contamos con el equipamiento necesario para cumplir con las metas y objetivos ya que continuamente estamos adaptando a las necesidades y avances tecnológicos de los procesos. Ecológico En el servicio que se ofrece, se protege el medio ambiente mediante el reciclaje de materiales como cartón papel y plástico. Legal Nos respalda todo un marco legal relacionado con la población en situación de vulnerabilidad sin embargo se requiere fortalecer el aspecto legal para la protección de la población en situación de indigencia con trastornos mentales.

Método		Recursos
Manuales	Manual de Servicios.	Infraestructura 2 Asilos, 5 Centros de Desarrollos Integrales, Programa de Cáncer, Servicios Funerarios, Centro de Reinserción para Enfermos Mentales Sin Hogar, Depto. De Asistencia Social
Leyes	Asistencia Social, Adulto Mayor, Secretaría de Salud, etc.	Equipamiento TIC, Vehículos, Equipo Dental Médico, Electromédico, Equipo de Cremación, etc.
Normas	ISO 9001-2015, Secretaría de Salud, Adulto Mayor.	



Personal	Medición	Salidas no conformes
Perfil de puesto Directivos, Coordinadores, Personal Administrativo, Médicos, Enfermeras, Trabajadores Sociales, Psicólogos, Odontólogos, Fisioterapeuta, etc.	Indicadores [Asistencia Social "mensual" (# de servicios brindados (presupuesto + servicios) / # apoyos brindados en el mes vigente del año anterior)] [Centros de Desarrollo Integración "mensual" # de servicios otorgados en mes actual / # de servicios otorgados el mismo mes del año anterior] [Centro Diurno "mensual" # de usuarios que se sienten felices / # usuarios que asisten al Centro Diurno.] [Servicios Funerarios DIF "mensual" # de beneficiarios del mes actual / # de beneficiarios del mes vigente del año anterior.] [Casa Hogar del Anciano "trimestrales" Meses de estancia de los residentes en la casa hogar / # total de residentes] [Programa a personas con Dx. Cáncer "semestral" # de personas con cáncer apoyadas / # total de personas con cáncer atendidas por el sistema estatal de salud no cubiertas por seguro popular.]	Que el Usuario no reciba la atención o canalización oportuna que impida recibir el servicio y/o apoyo. Adulto Mayor dependiente, el cual impide ser integrado a este Centro. Adulto Mayor que cuente con familiares directos, el cual impide ser integrado a este Casa Hogar. Que no se cuente con los espacios y personal capacitado para brindar este servicio. No contar con el personal competente para brindar la formación que espera el usuario. No contar con personal capacitado en los servicios que se brindan a la población. No contar con suficientes Despensas para cubrir un alto nivel de la población. No contar con el personal competente para brindar el servicio espera el usuario en momentos de duelo. Que el Usuario no reciba la atención o canalización oportuna implica el no recibir un apoyo. Carecer de personal con diversas profesiones que impidan brindar el tratamiento adecuado a este tipo de usuarios.
	POA El Programa Operativo Anual, se elabora conforme al año anterior, ya que debido a las necesidades de cada área se programa con el análisis anterior para el año siguiente, con el objetivo de mejorar los servicios y apoyos brindados.	
	Buzón Existen en los 5 Centros de Desarrollo Integrales el cuál la información es verificada por Depto. De Contraloría.	
	Encuestas de Satisfacción, Las Encuestas se generan 10 por cada área con un total de 100 encuestas cada cuatrimestre por la D.A.A.M.	

Partes Interesadas

DIF Sinaloa, DIF Municipales,
DIF Estatal, Instituciones Gubernamentales,
Usuarios, Adultos Mayores,
Familiares del Adulto Mayor, Etc.

Elaboró Mónica Velázquez Romero	Revisó Lic. Lizbeth Castro Sánchez	Aprobó Concepción Zazueta Castro
Responsable de Calidad de la Dirección	Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social.	Directora General