



Información documentada:			<b>Servicios Funerarios</b>
Macroproceso: Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social	Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social	
Revisión 11	Fecha de vigencia 28-11-2018	Código	PDAAM-08

### 1. PROPÓSITO.

Brindar atención funeraria de forma ágil y sin contratiempos a las familias en momentos en los que el dolor personal no tenga que complicarse con exigencias económicas infranqueables.

### 2. ALCANCE.

Inicia cuando el Coordinador de Servicios Funerarios recibe notificación de recoger un cuerpo y termina cuando este realiza la comprobación de gastos.

Participan el Coordinador de Servicios Funerarios, Trabajadora Social, Personal Operativo, Embalsamadores y Secretaria.

### 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

El Servicio es brindado a la población abierta y a través de las canalizaciones del programa “apoyo a personas con cáncer” del hospital pediátrico y de la casa hogar del anciano “San José”.

La exoneración del pago de los servicios prestados al público (ataúdes, traslados, incineración y servicios de velación, entre otros) deberá ser avalada y autorizada por medio un oficio de la Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social.

El Coordinador de la Casa Hogar es el responsable de agotar la investigación de familiares de los decesos de la Casa Hogar.

Para traslados del cuerpo fuera del Estado de Sinaloa, la coordinación de servicios funerarios es el responsable de tramitar el Permiso de Seguridad para traslado de restos humanos.

Para traslados aéreos la familia deberá realizar los trámites, solo en casos excepcionales (jornaleros, indígenas, etc.) la coordinación de servicios funerarios los gestionará. El permiso tiene costo ante la Dirección Jurisdicción Sanitaria de la Secretaría de Salud a responsabilidad de la familia del fallecido.

Los trámites de sepultura con el Panteón corren por cuenta de la familia del fallecido. Se brindará asesoría a la familia para gestionar dichos trámites en caso de que lo requiera.

Es requerida la autorización de incineración por el familiar y dos testigos, la urna donde se depositaran las cenizas corren por cuenta de la familia.

### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Casa hogar del anciano PDAAM-02
- Ley General de Salud D.O.F. 7/II/1984
- Ley de Salud del Estado de Sinaloa. P.O.E. 2/XI/1987

SELLO	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Número de Copia:	Paola Ramírez Medina Coordinador de Servicios Funerarios.	Lic. Lizbeth Castro Sánchez Directora de Atención al Adulto Mayor e Integración Social.	Concepción Zazueta Castro Directora General



Información documentada:			<b>Servicios Funerarios</b>
Macroproceso: Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social	Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social	
Revisión 11	Fecha de vigencia 28-11-2018	Código	PDAAM-08

Reglamento de Sanidad Internacional. D.O.F. 18/II/1985  
 Reglamento de Control Sanitario de la Disposición de Órganos, Tejidos y Cadáveres de Seres Humanos.

## 5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA EVIDENCIA

Factura	
Estudio socioeconómico de velatorio y crematorio	RDAAM-08.01
Oficio de autorización de incineración	RDAAM-08.02
Carta de embalsamamiento a Secretaria de Salud	
Oficio de recepción de cenizas	RDAAM-08.04
Informe mensual de servicios brindados	RDAAM-08.06
Recibo de dinero por anticipo o abono	RDAAM-08.07
Informe de saldos por cobrar (F3)	RDAAM-08.08
Importe mensual de servicios	RDAAM-08.09
Recibo de ingresos de caja general	
Reporte mensual de inventario	RDAAM-08.10

## 6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

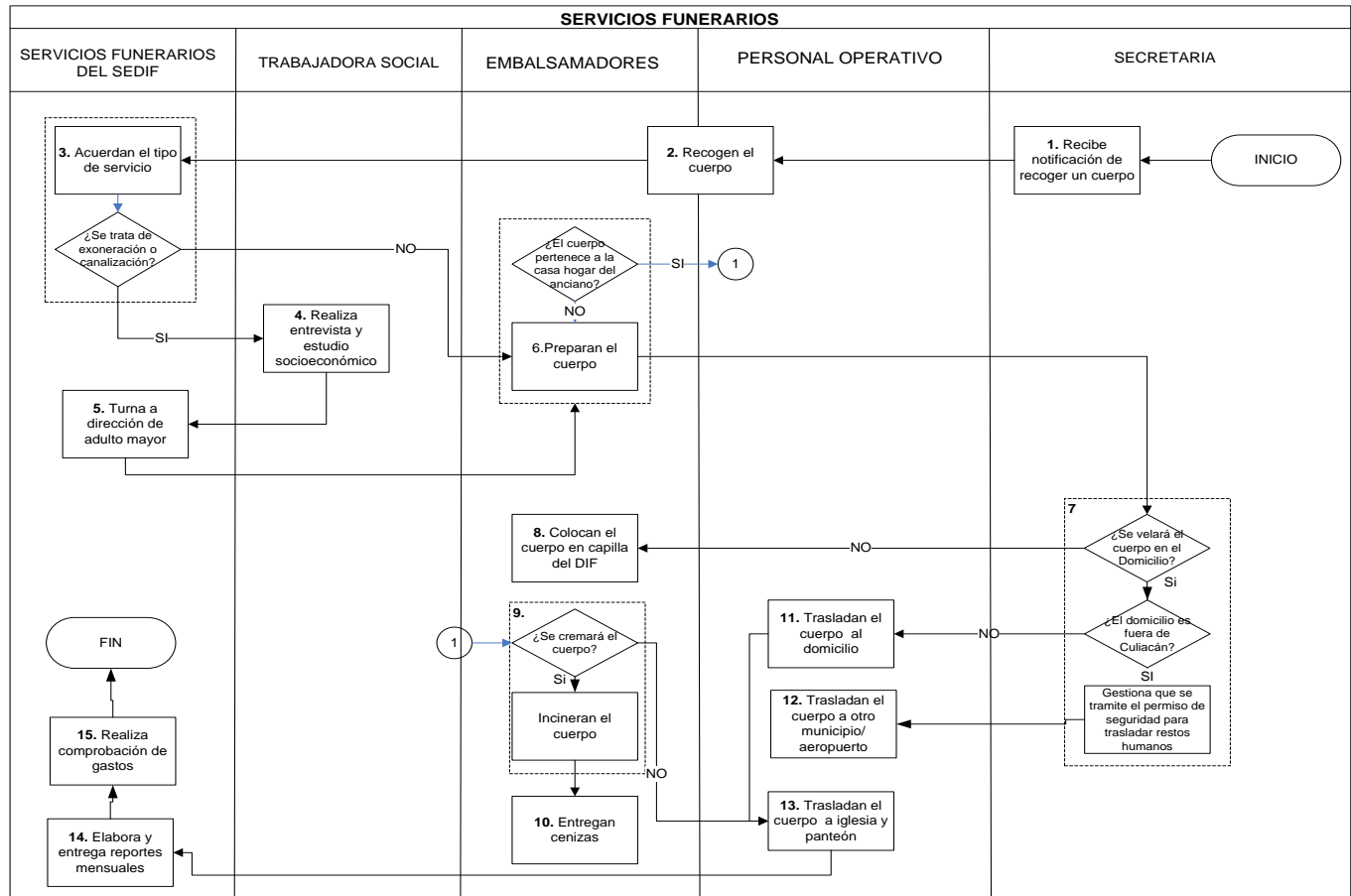
**DIF:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.

**Casa Hogar del Anciano:** Se entiende como la Casa Hogar del Anciano "San José".



Información documentada:			<b>Servicios Funerarios</b>
Macroproceso: Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social	Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social	
Revisión	11	Fecha de vigencia 28-11-2018	Código PDAAM-08

### 7. DIAGRAMA DE FLUJO.



### 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Responsable	Actividad	Tareas	Evidencia
Secretaria	1. Recibe notificación de recoger un cuerpo	1.1 Recibe llamada para un servicio funerario.	
		1.2 Notifica los requerimientos para recoger el cuerpo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para decesos del hospital Pediátrico, Certificado médico de defunción y del departamento de apoyo a personas con cáncer.</li> <li>• Para decesos de la casa hogar: Certificado médico de defunción y Oficio de autorización de incineración.</li> <li>• Para público en general copia de certificado de defunción.</li> </ul>	
Embalsamadores / Personal operativo	2. Recogen el cuerpo	2.1 Solicitan la documentación con el familiar o con el Coordinador de la Casa Hogar el Anciano.	
		2.2 Recogen el cuerpo y lo trasladan a Servicios Funerarios del SEDIF.	
		2.3 Informan al familiar que acuda a servicios funerarios a realizar los trámites del servicio.	



Información documentada:		
<b>Servicios Funerarios</b>		
Macroproceso: Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social	Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social
Revisión	Fecha de vigencia 28-11-2018	Código PDAAM-08

Coordinador de Servicios Funerarios del SEDIF	<b>3. Acuerdan el tipo de servicio</b>	3.1 Identifica el tipo de servicio funerario que se realizará con el familiar. En caso de tratarse de canalizaciones de hospital pediátrico y exoneraciones al público en general, pasa a actividad 4, de lo contrario continúa.	
		3.2 Se solicita elaboración de factura si es requerida.	Factura
		3.3 Solicita que firme con dos testigos el Oficio de Autorización de incineración, en caso de que decidan cremar el cuerpo, a demás de notificar que deberán comprar una urna para depositar las cenizas.	Oficio de Autorización de incineración (RDAAM-08.02)
		3.4 Informa al familiar que deberá pagar el permiso de seguridad para trasladar restos humanos. En caso de que el fallecido sea del programa de Apoyo a niños con cáncer, informa al Administrador para que gestione la exoneración del pago del permiso.  Al familiar se le informa que cuando el traslado es fuera del municipio, deberá rentar un equipo de velación, en caso de velar el cuerpo en domicilio o con la funeraria que le continuará prestando el servicio.	
		3.5 Informa y asesora al familiar que deberá gestionar los tramites en panteón, en caso de que se haya optado por sepultar el cuerpo, Pasa actividad 6.	
Trabajadora Social	<b>4. Realiza entrevista y estudio socioeconómico</b>	4.1 Entrevista a familiar y aplica estudio socioeconómico para determinar el porcentaje de apoyo.	Estudio socioeconómico (RDAAM-08.01)
		4.2 Pasa con Coordinador de Servicios Funerarios del SEDIF y comenta el caso.	
Coordinador de Servicios Funerarios del SEDIF	<b>5. Turna caso a dirección de adulto mayor</b>	5.1 Solicita a Directora de Atención al Adulto Mayor e Integración Social la exoneración del pago de servicio en base al resultado del estudio socioeconómico.	
		5.2 La directora de área firma oficio de autorización de exoneración del pago de servicio.	
Embalsamadores	<b>6. Preparan el cuerpo</b>	6.1 En caso de que el cuerpo pertenezca a la Casa Hogar del Anciano pasa a la actividad 8.	
		6.2 Limpian y desinfectan el cuerpo.	
		6.3 Inyectan líquidos conservadores	
		6.4 Extraen líquidos	
		6.5 Cambian y maquillan el cuerpo	
		6.6 Colocan el cuerpo en ataúd	
Secretaria	<b>7. Identifica donde se velará el cuerpo</b>	7.1 Identifica el lugar en que se velará el cuerpo	
		7.2 Informa a los embalsamadores que coloquen el cuerpo en capilla de velatorio, en caso de que así se haya decido por el familiar y pasa a actividad 8.	
		7.3 Identifica el municipio donde se velará el cuerpo, en caso de que el domicilio se encuentre en Culiacán o Navolato, informa a los embalsamadores y pasa a actividad 11.	
		7.4 Elabora el Formato de embalsamamiento, informa al familiar que deberá pagar el permiso de sanidad para traslado de cuerpo (en caso de no ser exonerado de pago), solicita que firme el Coordinador de Servicios Funerarios y solicita a los embalsamadores que gestionen el trámite en la Dirección Jurídica Sanitaria de la Secretaría de Salud para conseguir el permiso de sanidad para trasladar restos humanos y pasa a actividad 12.	Carta de embalsamamiento a la Secretaría de Salud
		7.5 Solicita a un embalsamador que gestione los trámites para trasladar el cuerpo por vía aérea, en caso de que así se haya	



Información documentada:		
<b>Servicios Funerarios</b>		
Macroproceso: Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social	Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social
Revisión 11	Fecha de vigencia 28-11-2018	Código PDAAM-08

		solicitado; el permiso del ayuntamiento, el acta de defunción, la documentación sellada por la Dirección Jurídica Sanitaria, además del permiso de sanidad para trasladar restos humanos. Dar de baja el certificado de defunción para gestión del acta de defunción.	
Embalsamadores / Personal operativo	<b>8. Colocan el cuerpo en velatorio del DIF</b>	8.1 Colocan el cuerpo en capilla del velatorio del DIF.	
	<b>9. Identifica si se cremará el cuerpo</b>	9.1 Identifica si se cremará el cuerpo, de ser así se coloca el cuerpo en el horno.	
		9.2 Notifica a los familiares que regresen a recoger las cenizas en 5 horas y recogen la urna.	
		9.3 De no ser así, pasa a actividad 13.	
	<b>10. Entregan cenizas</b>	10.1 Entregan cenizas en urna después de 5 horas transcurridas al familiar.	
		10.2 Entregan cenizas y solicita al Coordinador del Asilo que firme el oficio de recepción de cenizas en caso de un cuerpo de la Casa Hogar.	Oficio de recepción de cenizas (RDAAM-08.04)
	<b>11. Traslada el cuerpo al domicilio</b>	11.1 Traslada el cuerpo al domicilio para que sea velado por los familiares.	
<b>12. Traslada el cuerpo a otro municipio/ o en aeropuerto</b>	12.1 Traslada el cuerpo a otro municipio para que sea velado por los familiares en el domicilio particular, en la funeraria que continuará prestando el servicio o directamente en el panteón, en caso de que así se solicite.		
	12.2 Registra el cuerpo en paquetería de aerolínea especificada, registran los datos del destinatario (funeraria que va a recibir el cuerpo), pagan el boleto y dejan el cuerpo.		
<b>13. Traslada el cuerpo a iglesia y panteón</b>	13.1 Traslada el cuerpo a la iglesia y posteriormente al panteón para su sepultura.		
Coordinador de Servicios Funerarios del SEDIF	<b>14. Elabora y entrega reportes semanales y mensuales</b>	14.1 Elabora y envía mensualmente el Reporte de servicios brindados a la Dirección de Planeación, al Departamento de la Contraloría y a la Dirección de Atención al Adulto Mayor.	Informe mensual de servicios brindados (RDAAM-08.06)
Coordinador de Servicios Funerarios del SEDIF	<b>15. Realiza comprobación de gastos</b>	15.1 Envía copia del Oficio de voluntariado y factura original del servicio brindado al Departamento de Contraloría.	
		15.2 Recibe de parte de Dirección General del DIF memorándum de Exoneración	
		15.3 Elabora recibo de dinero por anticipo o abono y sella de exonerado, una vez recibido el memorándum de Dirección General del DIF	Recibo de dinero por anticipo o abono (RDAAM-08.07)
		15.4 Elabora y envía el Reporte de facturas pendientes de pago al Departamento de Contabilidad (anexando copia de facturas) con copia a la Dirección de Atención al Adulto Mayor.	Informe de saldos por cobrar (F3) (RDAAM-08.08)
		15.5 Elabora y envía el Reporte de facturas liquidadas (anexando el memorándum de exoneración y copia de recibo de dinero por anticipo a abono sellado) al Departamento de Contabilidad con copia a la Dirección de Atención al Adulto Mayor.	Importe mensual de servicios (RDAAM-08.09)
		15.6 Recoge del Departamento de Contabilidad el recibo de ingresos de caja general.	Recibo de ingresos de caja general



Información documentada:		
<b>Servicios Funerarios</b>		
Macroproceso: Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social	Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social
Revisión 11	Fecha de vigencia 28-11-2018	Código PDAAM-08

	15.7 Envía copia del recibo de ingresos de caja general a la Dirección de Atención al Adulto Mayor.	
	15.8 Elabora y envía el Reporte de inventario al Departamento de Contraloría con copia a la Dirección de Atención al Adulto Mayor mensualmente.	Reporte de inventario (RDAAM-08.10)
	15.8 Elabora y envía el Reporte de inventario al Departamento de Contraloría con copia a la Dirección de Atención al Adulto Mayor mensualmente.	Reporte de inventario (RDAAM-08.10)

## 9. DOCUMENTACIÓN DE ACTIVIDADES CRÍTICAS

Actividad	Ejecutor	Proveedor	Cliente	Valor para el cliente	Atributo de calidad	Estándar de calidad	Indicador de desempeño	Periodicidad de medición
3. Acuerdan el tipo de servicio	Coordinador de Servicios Funerarios del SEDIF	Embalsamadores	Familia	Servicio oportuno	Calidez	Otorgar el 100% de los servicios solicitados		

## 10. PRODUCTOS

<i>Productos</i>
Servicios funerarios en domicilio y capilla
Traslado de cuerpos a domicilios
Servicio de incineración

## 11. CONTROL DE CAMBIOS.

Revisión	Fecha	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
01	30/10/09	Administrador del Velatorio del DIF	Directora de Atención al Adulto Mayor	Emisión inicial
02	04/06/2011	Administrador del Velatorio del DIF	Directora de Atención al Adulto Mayor	Se cambió el logotipo de la institución, modificación de formato de encabezado y pie de página; nombres de los titulares de la Dirección de Atención al Adulto Mayor y Dirección General.
03	16/11/2011	Jefe del Velatorio del SEDIF	Directora de Atención al Adulto Mayor	Se cambió de responsable la actividad 1 de ser el jefe del velatorio pasa a secretaria. Se modificó el responsable de la actividad 3 de ser la secretaria pasa a jefe del velatorio. Se sintetizó la lista de productos.
04	15/02/2012	Jefe del Velatorio del SEDIF	Directora de Atención al Adulto Mayor	Se modificó el valor del denominador del indicador de desempeño cambiando la palabra POA por <b>anteproyecto 2012</b> .
05	19/06/2013	Adán Chávez Valenzuela Jefe del Velatorio del SEDIF	Alba Luz Martínez León	Se elimina código a registro: Factura (RDAAM-08.01). Se incluye nuevo registro: estudio socioeconómico de velatorio y crematorio (RDAAM-08.01) Se incluyó en alcance y descripción del procedimiento a trabajadora social y personal operativo.

Información documentada:		
<b>Servicios Funerarios</b>		
Macroproceso: Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social	Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social
Revisión	Fecha de vigencia 28-11-2018	Código PDAAM-08

				<p>Se agregó la siguiente actividad y tareas:</p> <p>4. Realiza entrevista y estudio socioeconómico.</p> <p>4.1 Entrevista a familiar y aplica estudio socioeconómico para determinar el porcentaje de apoyo.</p> <p>4.2 Pasa con jefe del velatorio y comenta el caso.</p> <p>Se incluye a personal operativo como responsable de las actividades 8 a 13.</p> <p>Se eliminó indicador de: <i>total de servicios otorgados * 100 / servicios programados en el anteproyecto 2012.</i></p> <p>Se agregó anexo 1 tabla para disposición de registros.</p>
06	30/06/2014	Coordinador de Servicios Funerarios del SEDIF	Directora de Atención al Adulto Mayor	<p>Se solicita cambio en el nombre del procedimiento de “<b>Velatorio del DIF</b>” por “<b>Servicios Funerarios</b>”</p> <p><b>Elemento 2:</b> cambiar “<b>administrador del velatorio</b>” por “<b>coordinador de servicios funerarios</b>”</p> <p><b>Elemento 3:</b> cambiar “<b>administrador del velatorio</b>” por “<b>coordinador de servicios funerarios</b>”</p> <p><b>Elemento 7:</b> cambiar “<b>administrador del velatorio</b>” por “<b>coordinador de servicios funerarios</b>”</p> <p><b>Elemento 8:</b> en actividades 3,5,14 y 15 cambiar “<b>administrador del velatorio</b>” por “<b>coordinador de servicios funerarios</b>”</p> <p>En la tarea 4.2 cambiar “<b>administrador del velatorio</b>” por “<b>coordinador de servicios funerarios</b>”</p> <p><b>Elemento 9:</b> cambiar “<b>administrador del velatorio</b>” por “<b>coordinador de servicios funerarios</b>”</p> <p><b>Se sustituye la tabla de disposición de registros por la tabla de control de registros.</b></p>
07	18/06/2016	Coordinador de Servicios Funerarios del SEDIF	Directora de Atención al Adulto Mayor	<p><b>Elemento 5, 12 y tabla de control:</b> se modifica el nombre al registro RDAAM-08.09 de reporte mensual de facturas pendientes de pago por importe mensual de servicios.</p> <p><b>Elemento 8:</b> tarea 1.1 cambiar “recibe llamada de recoger el cuerpo en el hospital pediátrico o casa de hogar del anciano” por “recibe llamada para un servicio funerario”</p> <p>Tarea 1.2 se agrega “para público en general copia de certificado de defunción.”</p> <p><b>Actividad 3 tarea 3.2 cambiar:</b> llena factura con tipo de servicio que realiza por se solicita elaboración de factura si es requerido.</p>
08	13/03/2017	Coordinador de Servicios Funerarios del SEDIF	Directora de Atención al Adulto Mayor	<p>Modificar el logotipo institucional, cambiar a la Directora de Adulto Mayor de <b>Alba Luz Martínez León</b> por <b>María Fernanda Rodríguez Castro</b>; cambiar el director General de <b>Jorge Miller Benítez</b> por <b>Concepción Zazueta Castro</b>.</p>
09	28/11/2017	Coordinador de Servicios Funerarios del SEDIF	Directora de Atención al Adulto Mayor	<p>Se actualiza el titular del procedimiento de <b>Adán Chávez Valenzuela</b> por <b>Paola Ramírez Medina</b>.</p>
10	23-03-2018	Coordinador de Servicios Funerarios del SEDIF	Directora de Atención al Adulto Mayor	<p>Elemento 5 se reemplaza título <b>REGISTROS</b>” por “<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA EVIDENCIA</b>”.</p> <p>Elemento 8 se reemplaza título “<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>” por “<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>”.</p> <p>Elemento 8 se reemplaza título de la columna “<b>REGISTROS</b>” por “<b>EVIDENCIA</b>”.</p> <p>Elemento 12, Anexo 1 se cambia título de “<b>TABLA DE CONTROL DE REGISTROS</b>” por “<b>TABLA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA EVIDENCIA</b>”</p>
11	28-11-2018	Coordinador de Servicios Funerarios del SEDIF	Directora de Atención al Adulto Mayor	<p>Se cambia el nombre de la Directora de Atención al Adulto Mayor de <b>María Fernanda Rodríguez Castro</b> por <b>Lic. Lizbeth Castro Sánchez</b>.</p>

## 12. ANEXOS.

Factura  
Estudio socioeconómico de velatorio y crematorio  
Oficio de autorización de incineración

RDAAM-08.01  
RDAAM-08.02



Información documentada:			<b>Servicios Funerarios</b>
Macroproceso: Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social	Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social	
Revisión 11	Fecha de vigencia 28-11-2018	Código	PDAAM-08

Carta de embalsamamiento a Secretaria de Salud	
Oficio de recepción de cenizas	RDAAM-08.04
Informe mensual de servicios brindados	RDAAM-08.06
Recibo de dinero por anticipo o abono	RDAAM-08.07
Informe de saldos por cobrar (F3)	RDAAM-08.08
Importe mensual de servicios	RDAAM-08.09
Recibo de ingresos de caja general	
Reporte mensual de inventario	RDAAM-08.10

## Anexo 1

### TABLA DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA EVIDENCIA

IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN	RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Estudio socioeconómico RDAAM-08.01	Coordinación de servicios funerarios DIF	Archivo de coordinador de servicios funerarios DIF	Por carpetas rotuladas por nombre, número del registro y año	02 años	Triturar con maquina
Oficio de autorización de incineración RDAAM-08.02	Coordinación de servicios funerarios DIF	Archivo de coordinador de servicios funerarios DIF	Por carpetas rotuladas por nombre, número del registro y año	03 años	Triturar con maquina
Oficio recepción de cenizas RDAAM-08.04	Coordinación de servicios funerarios DIF	Archivo de coordinador de servicios funerarios DIF	Por carpetas rotuladas por nombre, número del registro y año	05 años	Triturar con maquina
Informe mensual de servicios brindados RDAAM-08.06	Coordinación de servicios funerarios DIF	Archivo de coordinador de servicios funerarios DIF	Por carpetas rotuladas por nombre, número del registro y año	05 años	Triturar con maquina
Recibo de dinero por anticipo o abono RDAAM-08.07	Coordinación de servicios funerarios DIF	Archivo de coordinador de servicios funerarios DIF	Por carpetas rotuladas por nombre, número del registro y año	05 años	Triturar con maquina





Información documentada:			<b>Servicios Funerarios</b>		
Macroproceso: Desarrollo Integral de la Familia		Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social	Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social		
Revisión	11	Fecha de vigencia 28-11-2018	Código	PDAAM-08	

Informe de saldos por cobrar (F3) RDAAAM-08.08	Coordinación de servicios funerarios DIF	Archivo de coordinador de servicios funerarios DIF	Por carpetas rotuladas por nombre, numero del registro y año	05 años	Triturar con maquina
Importe mensual de servicios RDAAAM-08.09	Coordinación de servicios funerarios DIF	Archivo de coordinador de servicios funerarios DIF	Por carpetas rotuladas por nombre, numero del registro y año	05 años	Triturar con maquina
Reporte mensual de inventario RDAAAM-08.10	Coordinación de servicios funerarios DIF	Archivo de coordinador de servicios funerarios DIF	Por carpetas rotuladas por nombre, numero del registro y año	05 años	Triturar con maquina