



Procedimiento:			<b>Velatorio del DIF</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	Código	
04	15-02-2012	PDAAM-08	

## 1. PROPÓSITO.

Brindar un servicio ágil y sin contratiempos a las familias en momentos en los que el dolor personal no tengan que complicarse con exigencias económicas infranqueables.

## 2. ALCANCE.

Este procedimiento inicia cuando el Administrador del Velatorio del DIF recibe notificación de recoger un cuerpo y termina cuando este realiza la comprobación de gastos.

En este procedimiento participan el Administrador del Velatorio del DIF, los Embalsamadores y la Secretaria.

## 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

El Servicio es brindado a través de las canalizaciones del Voluntariado de los decesos del programa "Apoyo a personas con cáncer" de la Dirección de Asistencia y Participación Social" de hospital pediátrico y de la Casa Hogar del Anciano "María Haydee Barraza de Calderón".

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

Para traslados del cuerpo a más de 200 km el velatorio del DIF es el responsable de tramitar el Permiso de Seguridad para trasladar restos humanos.

Para traslados aéreos la familia deberá realizar los trámites, solo en casos excepcionales (jornaleros, indígenas, etc.) el Velatorio del DIF 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:	Adán Chávez Valenzuela Jefe del Velatorio del DIF.	Alba Luz Martínez León Directora de Atención al Adulto Mayor e Integración Social.	Sofía Irene Valdez Riveros Sánchez Directora General



Procedimiento:			<b>Velatorio del DIF</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 04	Fecha de vigencia 15-02-2012	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. REGISTROS

Factura	
Oficio de autorización de incineración	RDAAM-08.02
Carta de embalsamamiento a Secretaria de Salud	RDAAM-08.03
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
Reporte semanal de facturas pendientes de pago	RDAAM-08.08
Reporte mensual de facturas liquidadas	RDAAM-08.09
Recibo de ingresos de caja general	
Reporte mensual de inventario	RDAAM-08.10

## 6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

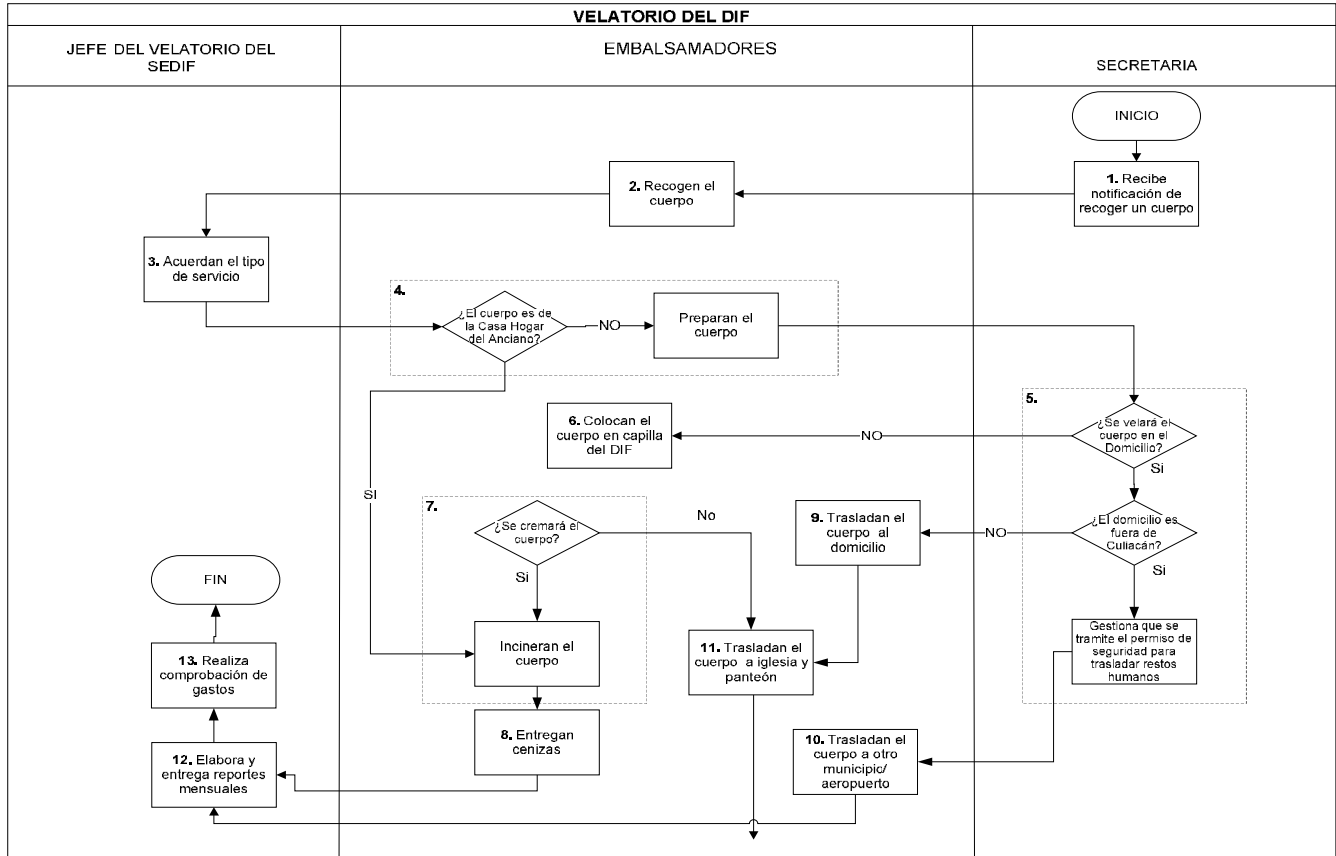
**DIF:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.

**Casa Hogar del Anciano:** Se entiende como la Casa Hogar del Anciano María Haydee Barraza de Calderón”.



Procedimiento:			<b>Velatorio del DIF</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 04	Fecha de vigencia 15-02-2012	Código PDAAM-08	

### 7. DIAGRAMA DE FLUJO.



### 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Responsable	Actividad	Tareas	Registro
Secretaria	<b>1. Recibe notificación de recoger un cuerpo</b>	1.1 Recibe llamado de recoger un cuerpo en el Hospital Pediátrico o de la Casa Hogar del Anciano. 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 Oficio de turnado por la Dirección de Asistencia y Participación Social.</li> <li>• Para decesos de la casa hogar: Certificado médico de defunción y Oficio de autorización de incineración.</li> </ul>	
Embalsamadores	<b>2. Recogen el cuerpo</b>	2.1 Solicitan la documentación con el familiar o con el Director de la Casa Hogar el Anciano. 2.2 Recogen el cuerpo y se lo llevan al velatorio del SEDIF. 2.3 Informan al familiar que acuda al velatorio a realizar los trámites del servicio	



Procedimiento:			<b>Velatorio del DIF</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	04	Fecha de vigencia	15-02-2012
		Código	PDAAM-08

Jefe del Velatorio del SEDIF	<b>3. Acuerdan el tipo de servicio</b>	3.1 Identifica el tipo de servicio velatorio que se realizará con el familiar	
		3.2 Llena la factura con el tipo de servicio que se realizará	Factura RDAAM-08.01
		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
		En caso de que el familiar no cuente con los recursos para pagar la urna, se le notifica al área de trabajo social para su gestión.	
		3.4 Informa al familiar que deberá pagar el permiso de seguridad para trasladar restos humanos. En caso de el fallecido sea del programa de Apoyo a niños con cáncer, informa al Administrador para que gestione la exoneración del pago del permiso.	
Embalsamadores	<b>4. Preparan el cuerpo</b>	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.	
		4.1 Pasa a actividad 7 en caso de que el cuerpo pertenezca de la Casa Hogar del Anciano.	
		4.2 Limpian y desinfectan el cuerpo.	
		4.3 Inyectan líquidos conservadores	
		4.4 Extraen líquidos	
Secretaria	<b>5. Identifica donde se velará el cuerpo</b>	4.5 Cambian y maquillan el cuerpo	
		4.6 Colocan el cuerpo en ataúd	
		5.1 Identifica el lugar en que se velará el cuerpo	
		5.2 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 6.	
		5.3 Identifica el municipio donde se velará en el cuerpo, en caso de que el domicilio se encuentre en Culiacán o Navolato, informa a los embalsamadores y pasa a actividad 9.	
Embalsamadores	<b>6. Colocan el cuerpo en velatorio del DIF</b>	5.4 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 Administrador del velatorio 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 10.	Carta de embalsamamiento a la Secretaría de Salud RDAAM-08.03
		5.5 Solicita a un embalsamador que gestione los trámites para trasladar el cuerpo por vía aérea, en caso de que así se haya 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	<b>7. Identifica si se cremará el</b>	6.1 Colocan el cuerpo en capilla del velatorio del DIF.	
		7.1 Identifica si se cremará el cuerpo, de ser así se coloca el cuerpo en el horno.	



Procedimiento:			<b>Velatorio del DIF</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	04	Fecha de vigencia 15-02-2012	Código PDAAM-08

	<b>cuerpo</b>	7.2 Notifica a los familiares que regresen a recoger las cenizas en 5 horas y recogen la urna.	
		7.3 De no ser así, pasa a actividad 11.	
	<b>8. Entregan cenizas</b>	8.1 Entregan cenizas en urna después de 5 horas transcurridas al familiar.	
		8.2 Entregan cenizas y solicita al Director 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>9. Traslada el cuerpo al domicilio</b>	9.1 Traslada el cuerpo al domicilio para que sea velado por los familiares	
	<b>10. Traslada el cuerpo a otro municipio/ o en aeropuerto</b>	10.1 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.	
10.2 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>11. Traslada el cuerpo a iglesia y panteón</b>	11.1 Traslada el cuerpo a la iglesia y posteriormente al panteón para su sepultura.		
Jefe del Velatorio del SEDIF	<b>12. Elabora y entrega reportes semanales y mensuales</b>	12.1 Elabora y envía semanalmente el Reporte de servicio brindados al Departamento de Contabilidad, al Departamento de Contraloría y a la Dirección de Atención al Adulto Mayor.	Informe semanal de servicios brindados RDAAM-08.05
		12.2 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
Jefe del Velatorio del SEDIF	<b>13. Realiza comprobación de gastos</b>	13.1 Envía copia del Oficio de voluntariado y factura original del servicio brindado al Departamento de Contraloría.	
		13.2 Recibe de parte de Dirección General del DIF Memorandum de Exoneración	
		13.3 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
		13.4 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.	Reporte semanal de facturas pendientes de pago RDAAM-08.08
		13.5 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.	Reporte mensual de facturas liquidadas RDAAM-08.09
		13.6 Recoge del Departamento de Contabilidad el recibo de ingresos de caja general.	Recibo de ingresos de caja general
		13.7 Envía copia del recibo de ingresos de caja general a la Dirección de Atención al Adulto Mayor.	
		13.8 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



Procedimiento:			<b>Velatorio del DIF</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 04	Fecha de vigencia 15-02-2012	Código PDAAM-08	

**Fin del procedimiento**

## 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	Jefe del velatorio del SEDIF	Embalsamadores	Familia	servicio oportuno	Calidez	Atender todos los servicios que se requieran	Total de servicios otorgados * 100 / servicios programados en el anteproyecto 2012.	Mensual

## 10. PRODUCTOS

<b>Productos</b>
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> .



Procedimiento:			<b>Velatorio del DIF</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 04	Fecha de vigencia 15-02-2012	Código	PDAAM-08

## 12. ANEXOS.

Factura	
Oficio de autorización de incineración	RDAAM-08.02
Carta de embalsamamiento a Secretaria de Salud	RDAAM-08.03
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
Reporte semanal de facturas pendientes de pago	RDAAM-08.08
Reporte mensual de facturas liquidadas	RDAAM-08.09
Recibo de ingresos de caja general	
Reporte mensual de inventario	RDAAM-08.10