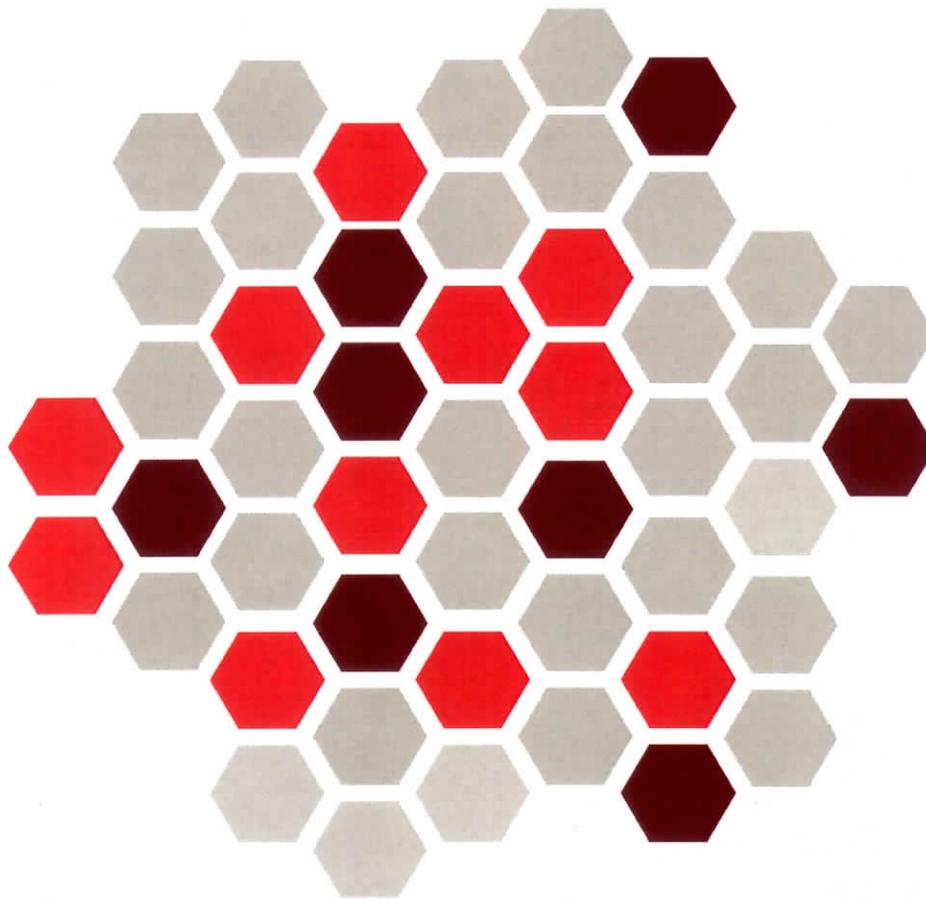


Manual de Organización



ZAPOPAN
GOBIERNO MUNICIPAL
2012-2015

Manual de Organización del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

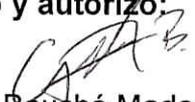
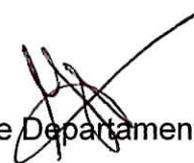


Manual de Organización del Departamento
del Centro Metropolitano de Atención al
Adulto Mayor

Contenido	Página
Firmas de Autorización	3
Introducción	4
Marco Jurídico Administrativo	6
Organigrama	12
Estructura Orgánica	13
Funciones	14
Hoja de Registro de Cambios	62



Manual de Organización del Departamento
del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Título: Manual de Organización del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor		
Clave: MO-AM-01	Revisión No: 01	Fecha de última revisión: Enero 2013
Fecha de publicación: Agosto del 2009		
Autor: Lic. María Guadalupe Díaz González		Reviso y autorizó:  Lic. Carlos Bauché Madero
Puesto/firma:  Jefa de Departamento		Puesto/firma: Director de Desarrollo Comunitario y Grupos Vulnerables

Introducción

El manual de organización del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor se elabora con el fin de que cuente con un documento que contenga la estructura orgánica, atribuciones y función del departamento.

Este documento contribuye a presentar una visión global del departamento, su misión o razón de ser; precisa las funciones del departamento y sus áreas con el objeto de delegar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones; contribuye a favorecer la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propicia la uniformidad en el trabajo; permite utilizar de manera racional los recursos humanos en la realización de sus funciones, sirve así mismo como un instrumento para la inducción al puesto al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas áreas del departamento.

El documento se conforma de 7 apartados básicos para manuales de organización: introducción, marco jurídico – administrativo, organigrama, estructura orgánica, objetivo y descripción de funciones y hoja de registro de cambios.

El manual de organización es un documento oficial cuyo propósito es describir la organización de manera sistemática, su estructura y cada una de las funciones de las diversas áreas de la organización, así como las atribuciones que le confiere la normatividad.

El manual de organización es un instrumento técnico-administrativo de consulta obligatoria, que contribuye a eficientar las estructuras y funciones del Sistema; establece la misión, sistemas organizacionales, comunicación y coordinación entre las áreas normativas, sustantivas y de apoyo, para alcanzar las atribuciones del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan.

Es un medio útil para orientar y apoyar las acciones de los servidores públicos que intervienen en el funcionamiento propio del Sistema respecto a las demás áreas de los servicios municipales.

En la elaboración del mismo participaron: directivos, mandos medios, y personal operativo; los cuales cada uno en su ámbito de competencia se discutió y analizó el contenido del mismo, en conformidad con la normatividad vigente, así también se establecieron estrategias de recolección de información e intervención, según sus responsabilidades, se realizará la difusión y seguimiento, para su continua revisión y actualización.

De esta manera se pretende promover y difundir una cultura organizacional en donde cada una de las partes se integre, asumiendo de manera conjunta la responsabilidad de cumplir la misión que la sociedad nos confiere.

Con estos conceptos se pretende que el personal tenga una visión mas clara del manejo de esta herramienta administrativa, por medio de seguimientos lógicos y claros, definiciones sencillas, y ejemplos concretos; con el fin, de que cualquier integrante de nuestro organismo, logre transitar de la teoría a la práctica.

Por lo cual el presente manual pretende ser un instrumento administrativo dinámico, flexible y de fácil comprensión, que optimice los sistemas organizacionales que el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan requiera para cumplir con su misión y objetivos estratégicos. Por consiguiente este instrumento administrativo se deberá revisar anualmente con el objeto de llevar a cabo las adecuaciones correspondientes, y poder tener un documento operativo y vigente.



Manual de Organización del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Marco Jurídico Administrativo

A) FEDERALES

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

FISCALES

1. Código Fiscal de la Federación
2. Ley de ingresos
3. Ley del Impuesto al Valor Agregado y su Reglamento
4. Ley del Impuesto Sobre la Renta y su Reglamento
5. Ley del Seguro Social y sus Reglamentos.
6. Ley Federal del Trabajo
7. Resolución Miscelánea Fiscal y sus resoluciones de modificaciones y anexos.

OPERATIVAS

1. Acuerdos emitidos por la SEP
 - a) 278: Se establecen los trámites y procedimientos relacionados con el reconocimiento de validez oficial de estudios de preescolar. DOF 30 junio 2000
 - b) 332: Se establecen los lineamientos a que se ajustarán los particulares que imparten educación preescolar sin reconocimiento de validez oficial de estudios. DOF 16 octubre 2003
 - c) 348: Se determina el Programa de Educación Preescolar. DOF 27 octubre 2004
2. Acuerdo por el que se publican los modelos de convenio de concertación para el ejercicio fiscal 2003, que celebrarían, por una parte el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia y por la otra, las Organizaciones de la Sociedad Civil, a través de su representante legal, en el marco del Programa de Atención a población en desamparo y el programa nacional de prevención y atención a niñas, niños y jóvenes en situación de calle.
3. Ley de Amparo
4. Ley de Asistencia Social
5. Ley de los derechos de las personas adultas mayores
6. Ley del Instituto Nacional de las Mujeres
7. Ley General de Desarrollo Social
8. Lineamientos para la comprobación de los apoyos otorgados por los DIF estatales.
9. Normas Oficiales Mexicanas:
 - a) NOM-028-SSA2-1999 Para la prevención, tratamiento y control de las

adiciones

- b) NOM-036-SSA2-2002 Aplicación de vacunas, toxoides, sueros, antitoxinas e inmunoglobinas en el humano.
- c) NOM-086-SSA1-1994 alimentos y bebidas no alcohólicas con modificaciones en su composición. Especificaciones nutrimentales
- d) NOM-093-SSA1-1994 Prácticas de higiene y sanidad en la preparación de alimentos que se ofrecen en establecimientos fijos
- e) NOM-120-SSA1-1994 Prácticas de Higiene y sanidad para el proceso de alimentos, bebidas no alcohólicas y alcohólicas.
- f) NOM-137-SCFI-1999, Requisitos mínimos de información que deben cumplir los prestadores de servicios de formación para el trabajo y capacitación técnica, sin reconocimiento de validez oficial.
- g) NOM-167-SSA1-1997 Prestación de servicios de asistencia social para menores y adultos mayores.
- h) NOM-168-SSA1-1998, Del expediente clínico.
- i) NOM-169-SSA1-1998 Asistencia social alimentaria a grupos de riesgo.
- j) NOM-173-SSA1-1998 Para la atención integral a personas con discapacidad.
- k) NOM-178-SSA1-1998 Requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.
- l) NOM-190-SSA1-1999 Criterios para la atención médica de la violencia familiar.
- m) NOM-223-SSA1-2003 Requisitos arquitectónicos para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos de atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud
- n) NOM-251-SSA1-2009 Practicas De Higiene Para El Proceso De Alimentos Bebidas y Suplementos Alimenticios
- o) PROY-NOM-012-SSA2-1994, Para la prestación de servicios de atención primaria de salud.
- p) PROY-NOM-SSA2-043-2002, Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación.

ADMINISTRATIVAS

1. Código Civil Federal
2. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
3. Normas Oficiales Mexicanas:
 - a) NOM-001-STPS-2008, Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo-Condicionen de seguridad e higiene.
 - b) NOM-002-STPS-2000, Condicionen de seguridad, prevencion, proteccion y combate de incendios en los centros de trabajo

- c) NOM-017-STPS-2008 Equipo de protección personal-Selección, uso y manejo en los centros de trabajo.
- d) NOM-019-STPS-2004 Constitución. Organización y funcionamiento de Comisiones de seguridad e higiene en los Centros de Trabajo.
- e) NOM-021-STPS-1994, Relativa a los requerimientos y características de los informes de los riesgos de trabajo que ocurran, para integrar las estadísticas.
- f) NOM-025-STPS-2008, Condiciones de iluminación en los centros de trabajo.
- g) NOM-113-STPS-1994, Calzado de protección.
4. Normas y procedimientos de auditoria. Instituto Mexicano de Contadores Públicos
5. Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. Instituto Mexicano de Contadores Públicos
6. Resolución del H. Consejo de Representantes de la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos que fija los salarios mínimos generales y profesionales vigentes

B) ESTATALES

Constitución Política del Estado de Jalisco

Ley de Justicia Integral para Adolescentes del Estado de Jalisco.

FISCALES

1. Código Fiscal del Estado de Jalisco
2. Ley de Coordinación fiscal del estado de Jalisco con sus municipios
3. Ley de Hacienda del Estado de Jalisco
4. Ley de Hacienda municipal del Estado de Jalisco
5. Ley de Ingresos del Estado de Jalisco del año en curso.

ASISTENCIALES

1. Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco
2. Ley de Educación del Estado de Jalisco
3. Ley Estatal de Salud
4. Ley de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes en el Estado de Jalisco
5. Ley para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar del Estado de Jalisco
6. Ley de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
7. Ley de Desarrollo Social para el Estado de Jalisco
8. Reglamento Interior del Subcomité Sectorial de Asistencia Social
9. Ley para el Desarrollo Integral del Adulto Mayor del Estado de Jalisco

ADMINISTRATIVAS

1. Código Civil del Estado de Jalisco
2. Código de Procedimientos Civiles del Estado de Jalisco
3. Código Penal del Estado de Jalisco
4. Código de Procedimientos Penales del Estado de Jalisco
5. Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado de Jalisco y su Reglamento
6. Ley de Deuda Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios
7. Ley de Fiscalización y Auditoria Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
8. Ley de Gobierno y Administración Pública Municipal
9. Ley de Incompatibilidades para Los Servidores Públicos Reglamentaria del Artículo 112 de La Constitución Política del Estado de Jalisco
10. Ley de Justicia Administrativa del Estado de Jalisco
11. Ley de Obra Pública del Estado de Jalisco y su Reglamento.
12. Ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios y su Reglamento
13. Ley de Pensiones del Estado de Jalisco
14. Ley de Responsabilidad Patrimonial del Estado de Jalisco y sus Municipios
15. Ley de Responsabilidades de Los Servidores Públicos del Estado de Jalisco
16. Ley de Transparencia e Información Pública del Estado de Jalisco y su Reglamento.
17. Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Publico del Estado de Jalisco y su Reglamento
18. Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Jalisco.
19. Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Jalisco y su Reglamento
20. Reglamento Interno de la Auditoria Superior del Estado

C) MUNICIPALES

Fiscales

1. Ley de Ingresos del Municipio de Zapopan, Jalisco, para el ejercicio fiscal del año

OPERATIVAS

1. Reglamento para la integración social de las personas con capacidades diferentes del Municipio de Zapopan, Jalisco

Administrativas

1. Reglamento de Asignación y Contratación de obra Pública para el Municipio de Zapopan, Jalisco
2. Reglamento de policía y buen gobierno para el Municipio de Zapopan, Jalisco.
3. Reglamento de comercio y de servicios para el municipio de Zapopan, Jalisco

- (art.126 bienes incautados)
4. Reglamento interno del ayuntamiento y la administración pública municipal de Zapopan, Jalisco
 5. Reglamento para la administración y uso de inmuebles municipales del ayuntamiento de Zapopan, Jalisco
 6. Reglamento de Transparencia e Información Pública del Municipio de Zapopan Jalisco.

D) INTERNAS

Decreto 12036 por el que se crea un Organismo Público Descentralizado de la Administración Municipal denominado Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan.

Fiscales

No hay

Operativas

1. Reglamento de la Estancia Diurna para la Tercera Edad Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, Zapopan, Jalisco.
2. Reglamento de los Centros de Desarrollo Comunitario del Sistema DIF Zapopan.
3. Reglamento de los Centros de Desarrollo Infantil.
4. Lineamientos que debe seguir el personal de la Jefatura de Área de Procuraduría para la prestación del servicio de curso prematrimonial.

Administrativas

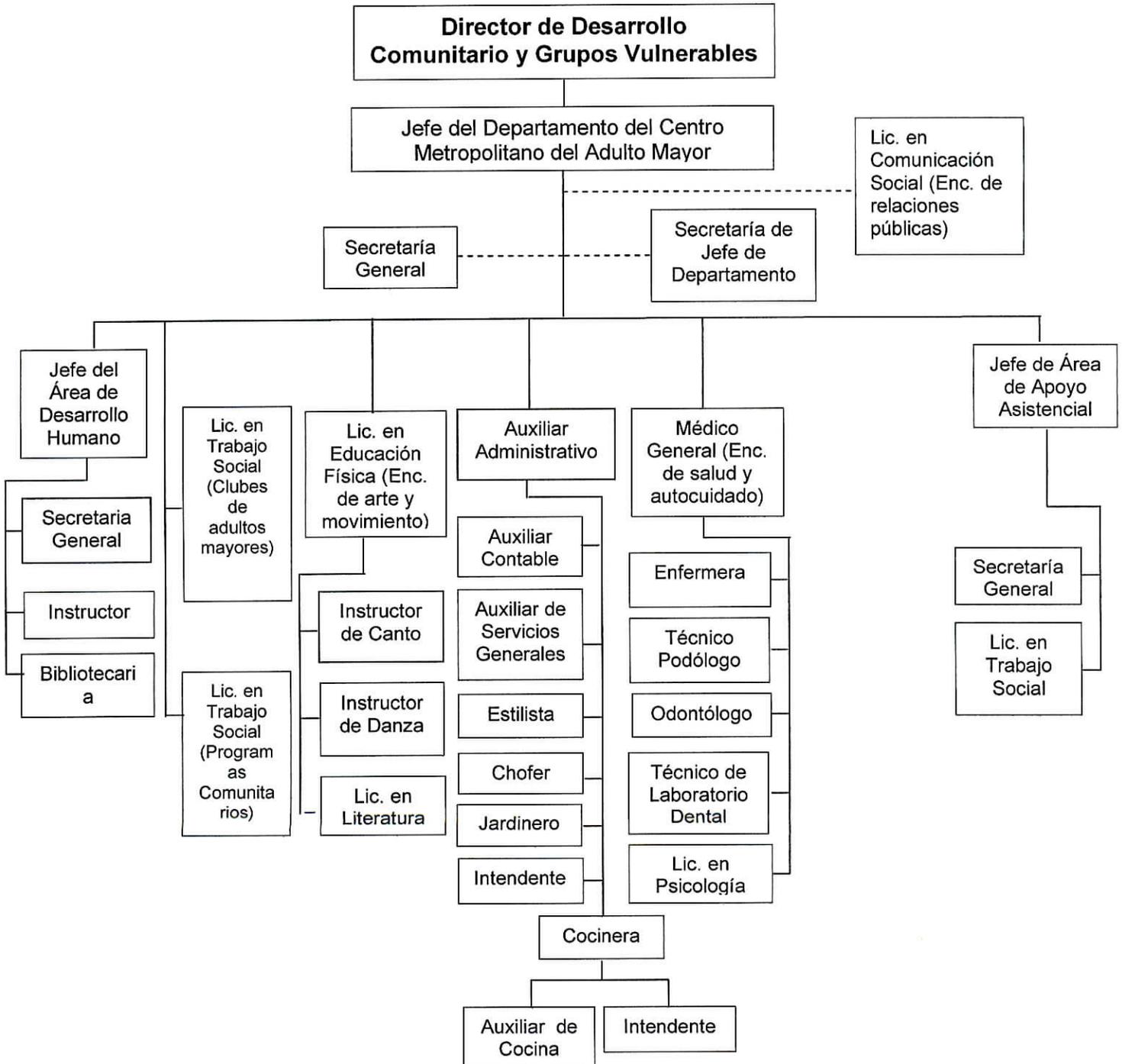
1. Contrato Colectivo de Trabajo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan, Jalisco.
2. Manual general de organización del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Zapopan
3. Manual de Procedimientos para el pago a voluntarios gratificados.
4. Políticas para la subasta de vehículos oficiales.
5. Procedimiento para efectuar gastos correspondientes a eventos calendarizados.
6. Reglamento de Capacitación y Adiestramiento.
7. Reglamento de la Comisión de Adquisiciones, Arrendamientos y Enajenaciones Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Zapopan, Jalisco. Reglamento de la Comisión Mixta de Relaciones Laborales.
8. Reglamento de Escalafón.
9. Reglamento para la administración y control del fondo revolvente del Sistema DIF Zapopan.
10. Reglamento para la administración y control de vehículos oficiales.



Manual de Organización del Departamento
del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

11. Reglamento para la comprobación de viáticos, pasajes y combustibles, del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Zapopan.
12. Reglamento para la entrega recepción de las áreas del Sistema DIF Zapopan.
13. Reglamento para la Seguridad e Higiene.
14. Reglamento para prestadores de servicio social y prácticas profesionales.
15. Reglamento del centro de atención psicológica para el niño y la familia.
16. Manual de selección de personal.

Organigrama del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor



Estructura Orgánica

- 1. Director de Desarrollo Comunitario y Grupos Vulnerables**
- 2 Jefe del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor
- 2.0.1 Lic. En Comunicación Social (encargada de relaciones públicas)
- 2.0.2 Secretaría de Jefe de Departamento
- 2.0.3 Secretaria General
- 2.1 Jefe del Área de Desarrollo Humano
- 2.1.1 Secretaria General
- 2.1.2 Bibliotecaria
- 2.2.2 Instructor
- 2.2 Jefe del Área de Apoyo Asistencial
- 2.2.1 Secretaría General
- 2.2.2 Lic. en Trabajo Social
- 2.3 Lic. en Trabajo Social (encargada de grupos de adultos mayores)
- 2.3.1 Lic. en Trabajo Social
- 2.4 Lic. en Educación Física (encargado de arte y movimiento).
- 2.4.1 Instructor de Danza
- 2.4.2 Instructor de Canto
- 2.4.3 Lic. en Literatura (encargado de recreación)
- 2.4.4 Lic. en Literatura
- 2.5 Auxiliar Administrativo (encargado del área administrativa).
- 2.5.1 Auxiliar Contable.
- 2.5.2 Auxiliar de Servicios Generales
- 2.5.3 Estilista
- 2.5.4 Chofer
- 2.5.5 Jardinero
- 2.5.6 Intendente
- 2.5.7 Cocinera
- 2.5.7.1 Auxiliar de Cocina
- 2.5.7.2 Intendente
- 2.6 Medico General (encargado de salud y autocuidado)
- 2.6.1 Enfermera
- 2.6.2 Técnico Podólogo
- 2.6.3 Odontólogo
- 2.6.4 Técnico de Laboratorio Dental
- 2.6.5 Lic. en Psicología

Funciones

Jefe del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Objetivo

Dirigir, coordinar, supervisar y evaluar las actividades y programas institucionales encaminados a promover el envejecimiento activo y mejorar las condiciones de vida de los adultos mayores del Municipio de Zapopan.

Funciones

1. Dirigir y coordinar las áreas dependientes del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor (CEMAM): Centro de día, Desarrollo Integral del Adulto Mayor y Adultos Mayores en desamparo.
2. Diseñar, proponer y promover la aplicación de acciones y programas orientados a la atención oportuna e integral del adulto mayor.
3. Autorizar la entrega de apoyos asistenciales a la población adulta mayor, efectuando la coordinación con las instancias correspondientes de acuerdo a políticas y procedimientos.
4. Coordinar las actividades del Sistema, con los Municipios, dependencias del Gobierno del Estado, instituciones públicas y privadas y con los particulares, para apoyar a los adultos mayores.
5. Mantener comunicación y retroalimentación con todas las áreas internas y externas al Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor.
6. Atender a las personas que así lo requieran, en las actividades del Departamento. Analizar y canalizar la derivación de casos, en coordinación con la Jefatura de Departamento de Trabajo Social del Sistema DIF Zapopan.
7. Elaborar los programas anuales de actividades y presupuesto en base a la estructura programática del Sistema.

8. Dirigir, coordinar, supervisar y evaluar en tiempo y forma las actividades del personal a su cargo.
9. Revisar, firmar y autorizar los documentos emitidos por su Departamento.
10. Diseñar indicadores de evaluación para medir el impacto de los programas.
11. Integrar la información mensual para el sistema de información estadístico (SIEM-DIF).
12. Normar, evaluar y controlar en forma periódica los programas, su aplicación, trascendencia e impacto teniendo en cuenta la prestación de los servicios en forma integral con calidad y calidez que se brinda a los usuarios.
13. Definir las normas, políticas y lineamientos específicos para la formulación y ejecución de los programas y proyectos.
14. Atender las observaciones y las recomendaciones que a su Departamento le determinen los diversos órganos de control y fiscalización.
15. Atender las solicitudes de acceso a la información que sean presentadas al Sistema y que sean de su competencia, observando las disposiciones aplicables de la Ley de la materia;
16. Remitir al Comité de Clasificación de Información Pública del Sistema la información de su competencia para su análisis y clasificación como de libre acceso, reservada o confidencial, de acuerdo a las disposiciones de la Ley y a los lineamientos que emita el Instituto de Transparencia e Información Pública de Jalisco.
17. Enviar a Transparencia e Información Pública la información de su competencia considerada fundamental en los términos que establezca la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco para su publicación y actualización constante en la página de Internet del Sistema DIF Zapopan.
18. Realizar el pago quincenal de la nomina al personal a su cargo.
19. Informar permanentemente a su Jefe inmediato sobre las actividades del



Manual de Organización del Departamento
del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Departamento.

20. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

21. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por su Jefe inmediato.

Reporta a: Dirección de Desarrollo Comunitario y Grupos Vulnerables

Secretaria de Jefe de Departamento

Objetivo

Contribuir al desempeño de las actividades administrativas a través del correcto control en la ejecución de las mismas.

Funciones

1. Recibir y/o archivar documentos, correspondencia o cualquier otro documento de manejo delicado bajo los sistemas adoptados por la Institución.
2. Tomar dictado y elaborar mecanográficamente oficios y demás documentos de carácter rutinarios.
3. Atender en forma personal y vía telefónica para informar, orientar a personas que acuden al Departamento en busca de información.
4. Controlar las necesidades para el abastecimiento de material y/o accesorios de oficina y papelería, que se requieran en el Departamento.
5. Atender llamadas telefónicas y concertar entrevistas con su jefe inmediato.
6. Apoyar administrativamente a su área en funciones derivadas del puesto.
7. Mantener alto grado de discreción en documentos e información de interés confidencial.
8. Realizar todas las funciones que se le encomienden relacionadas con su actividad.
9. Informar permanentemente al Jefe de Departamento.
10. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por el Jefe de Departamento.

Reporta a: Jefe de Departamento



Manual de Organización del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Secretaria General

Objetivo

Contribuir al mejor desempeño de las actividades administrativas, a través del corrector control y organización en la ejecución de las actividades.

Funciones

1. Elaborar, enviar, recibir y registrar documentos relativos a la Jefatura de Departamento del CEMAM.
2. Atender en forma diligente y amable, al público que asista o se comunique a la Jefatura, derivándolo a la instancia correspondiente.
3. Apoyar administrativamente a la Jefatura en funciones derivadas del puesto.
4. Tramitar fotocopias, organizar y engargolar los trabajos elaborados por la Jefatura de Departamento.
5. Informar permanentemente al Jefe de Departamento sobre las actividades que realice.
6. Mantener alto grado de discreción en documentos e información de interés confidencial.
7. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes a la Jefatura de su competencia.
8. Las demás que le sean encomendadas por el Jefe de Departamento.

Reporta a: Jefe de Departamento

Licenciado en Comunicación Social (encargado de relaciones públicas)

Objetivo

Promover la difusión del Centro Metropolitano del Adulto Mayor ante Instituciones Públicas y Privadas, a fin de lograr apoyos y recursos de diversa índole para su operación.

Funciones

1. Difundir los servicios del CEMAM con otras organizaciones y medios de comunicación con el apoyo del Departamento de Comunicación Social del DIF Zapopan.
2. Apoyar en la organización de los eventos del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor, buscando el patrocinio de empresas privadas e instituciones públicas para tal fin.
3. Promover encuentros generacionales y coordinar los recorridos Espejo a Futuro.
4. Apoyar en el diseño de impresos para difusión de servicios, actividades y eventos.
5. Contribuir en la obtención de donativos y apoyos institucionales para las diversas áreas del CEMAM.
6. Participar en la elaboración de estrategias para mantener la buena imagen del Centro.
7. Coordinar y apoyar en la atención a visitantes.
8. Apoyar administrativamente a su área en funciones derivadas del puesto.
9. Mantener alto grado de discreción en documentos e información de interés confidencial.
10. Informar permanentemente al Jefe de Departamento.



Manual de Organización del Departamento
del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

11. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por el Jefe de Departamento.

Reporta a: Jefatura de Comunicación Social y Relaciones Públicas y Jefatura del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Auxiliar Administrativo (encargado del área administrativa)

Objetivo

Contribuir al mejor desempeño de las actividades administrativas y de servicios, a través del correcto control en la ejecución de las actividades, así como lograr la mejor imagen del Centro Metropolitano del Adulto Mayor, canalizando a quienes acuden a él, hacia el área que pueda satisfacer plenamente su necesidad.

Funciones

1. Coordinar los servicios de mantenimiento, comedor, estética, y transporte del Centro, tanto interna como externamente, con las instancias correspondientes, para poder otorgar un excelente servicio al usuario.
2. Solicitar y controlar las necesidades para abastecimiento de material de limpieza, abarrotes, víveres frescos, artículos promocionales, suministros médicos, odontológicos, estética, mobiliario, equipo y/o accesorios diversos y que se requieran en el centro.
3. Atender a los proveedores dando seguimiento a las solicitudes y/o abastecimiento de bienes y servicios.
4. Supervisar los cortes diarios de caja y efectuar cambios en la programación en la caja registradora, según se requiera.
5. Reportar desperfectos en los equipos de oficina y gestionar su reparación, elaborando las solicitudes de servicio y/o aprovisionamiento según se requiera.
6. Dar seguimiento y coordinarse con el Auxiliar de Servicios Generales, para la detección y atención de reparaciones y desperfectos del edificio.
7. Elaborar vales, solicitudes de aprovisionamiento y recibir artículos de almacén.

8. Controlar el fondo revolvente de la Jefatura de Departamento y gestionar su reembolso de acuerdo a las necesidades.
9. Realizar la actualización del inventario de bienes muebles del centro, elaborando resguardos personales por área y/o servicio.
10. Apoyar en la notificación a Patrimonio cada vez que se den de baja o de alta bienes muebles que se encuentran en el Centro.
11. Mantener, actualizar y controlar el archivo de la administración.
12. Apoyar en captura de reportes estadísticos e informe mensual.
13. Registrar su asistencia a sus labores en el horario establecido.
14. Elaborar, recibir y enviar documentos varios.
15. Realizar el cobro de cuotas de recuperación de caja en ausencia del Auxiliar Contable.
16. Dar el uso adecuado y cuidar el mobiliario que le facilita el Sistema para la realización de sus actividades.
17. Mantener alto grado de discreción en documentos e información de interés confidencial.
18. Informar permanentemente a su Jefe inmediato sobre las actividades realizadas.
19. Las demás que de manera expresa le sean asignadas por su Jefe inmediato.



Manual de Organización del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Auxiliar Contable

Objetivo

Llevar el control de los ingresos por cuotas de recuperación de los servicios que se ofrecen a los usuarios del Centro Metropolitano del Adulto Mayor.

Funciones

1. Realizar el cobro de cuotas de recuperación de los servicios ofrecidos al usuario.
2. Elaborar diariamente el reporte de ingresos y entregar deposito en efectivo a la Jefatura de Departamento cobrado por concepto de cuotas de recuperación;
3. Elaborar documentación y reportes de su competencia.
4. Participar en la captura y actualización permanentemente los reportes estadísticos
5. Apoyar en trámites administrativos para la derivación a otras Áreas.
6. Informar permanentemente al Jefe del Departamento sobre las actividades.
7. Ejecutar y cumplir en tiempo y forma con el plan de trabajo asignado.
8. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por el Jefe de Departamento.

Reporta a: Auxiliar Administrativo (encargado del Área Administrativa)

Cocinera

Objetivo

Elaborar los alimentos que se proporcionan en el Centro de acuerdo al libro de menús con la mejor calidad, aprovechamiento y en óptimas condiciones de higiene.

Funciones

1. Preparar oportunamente los alimentos a fin de no alterar los horarios establecidos, distribuyendo raciones adecuadas de los alimentos a los adultos.
2. Coordinar y supervisar las actividades y presentación adecuada de las auxiliares de cocina.
3. Mantener en óptimas condiciones de higiene la cocina, así como del equipo, mobiliario, utensilios, vajillas, cubiertos, así como el control de los mismos.
4. Reportar oportunamente a su jefe inmediato de algún desperfecto del mobiliario en su área, así como solicitar los materiales necesarios para el adecuado desempeño de sus funciones.
5. Participar en la recepción de alimentos y abarrotes, en coordinación con el medico y jefe inmediato verificando calidad, cantidad requerida, así como el almacenamiento y conservación de los víveres.
6. Cuidar que el almacén de alimentos se encuentre en óptimas condiciones de higiene y mantenimiento.
7. Elaborar el inventario de abarrotes mensual y al aprovisionamiento siguiente, así como mantener actualizado el control de existencias del almacén.
8. Seguir indicaciones del medico para la elaboración de menús, para los adultos mayores que requieran dietas especiales.
9. Reportar cualquier brote de plaga (cucarachas, ratones, etc.).
10. Informar permanentemente a su jefe inmediato sobre las actividades



Manual de Organización del Departamento
del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

realizadas.

11. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por el Jefe del Departamento.

Reporta a: Auxiliar Administrativo (encargado del área administrativa)



Manual de Organización del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Auxiliar de Cocina

Objetivo

Auxiliar a la cocinera en la elaboración y distribución de los alimentos que se proporcionan en el Centro de acuerdo al libro de menús con la mejor calidad, aprovechamiento y en óptimas condiciones de higiene.

Funciones

1. Auxiliar a la cocinera con la preparación, manejo y distribución de alimentos.
2. Cumplir con las normas de seguridad e higiene.
3. Presentarse a laborar conforme a la norma 251 de Salubridad Pública.
4. En caso necesario acudir a comprar alimentos que sean autorizados de acuerdo al menú.
5. Reportar oportunamente a la Cocinera cualquier irregularidad detectada.
6. Realizar el acomodo de los víveres en coordinación con la cocinera.
7. Apoyar en la limpieza del comedor.
8. Apoyar en el lavado y almacenamiento de utensilios.
9. Informar permanentemente a la Cocinera sobre las actividades realizadas.
10. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por la Cocinera.

Reporta a: Cocinera

Intendente (en cocina)

Objetivo

Contribuir con su trabajo, a la buena imagen e higiene de las instalaciones de la Cocina y Comedor del Centro Metropolitano del Adulto Mayor, manteniendo las áreas, mobiliario y equipo en óptimas condiciones de limpieza e higiene.

Funciones

1. Realizar las labores de intendencia y aseo de la Cocina y Comedor, en pisos, paredes, mobiliario, sanitario, cámara fría, vidrios, etc.
2. Realizar el manejo adecuado de los desechos generados en la elaboración de alimentos y servicio de comedor.
3. Apoyar en los eventos especiales en actividades relativas al servicio de comedor.
4. Apoyar en el manejo de alimentos en caso necesario y de acuerdo a su carga de trabajo.
5. Solicitar oportunamente los materiales y herramientas, para el desarrollo de sus actividades.
6. Informar permanentemente a la Cocinera sobre las actividades realizadas.
7. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por la Cocinera

Reporta a: Cocinera



Manual de Organización del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Estilista

Objetivo

Proporcionar servicios de asesoría de imagen y estética, para lograr elevar el nivel de autoestima de los adultos mayores.

Funciones

1. Realizar cortes de cabello, permanentes, depilaciones y la aplicación de tratamientos y tintes.
2. Asesorar en la imagen de los adultos en plenitud.
3. Proporcionar los servicios con calidad, oportunidad y de forma cordial.
4. Elaborar y presentar reportes relativos a los casos de su competencia.
5. Apoyar en las labores de cuidado, orden y limpieza de las áreas de trabajo e instalaciones del centro.
6. Informar permanentemente a su jefe inmediato sobre las actividades.
7. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por su jefe inmediato.

Reporta a: Auxiliar Administrativo (encargado del área administrativa)

Auxiliar de Servicios Generales

Objetivo

Lograr que los servicios de mantenimiento se efectúen con calidad y oportunidad, para satisfacer en tiempo y forma el adecuado funcionamiento y confort en el Centro Metropolitano del Adulto Mayor.

Funciones

1. Realizar trabajos de electricidad, albañilería, herrería, carpintería, pintura, etc.
2. Dar mantenimiento periódico a las azoteas del Centro.
3. Colaborar en la carga y descarga de materiales.
4. Apoyar en la limpieza de calles.
5. Apoyar en el mantenimiento a las áreas verdes del centro de trabajo.
6. Apoyar en los diferentes eventos del Departamento.
7. Controlar, cuidar y dar buen uso a la existencia de herramientas.
8. Solicitar oportunamente los materiales y herramientas, para el desarrollo de sus actividades.
9. Participar en la elaboración de informes periódicos.
10. Cumplir con las normas de seguridad y prevención de accidentes en el desempeño de sus funciones.
11. Manejar vehículo para trasladarse a las diferentes áreas del Sistema.
12. Cumplir con las normas de tránsito, seguridad vial, y prevención de accidentes de tránsito, dando un buen uso al vehículo asignado.
13. Ejecutar y cumplir en tiempo y forma con el plan de trabajo asignado.
14. Informar permanentemente al encargado del área administrativa, sobre las actividades realizadas



Manual de Organización del Departamento
del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

15. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por el encargado del área administrativa.

Reporta a: Auxiliar Administrativo (encargado del área administrativa)

Chofer (de autobús)

Objetivo

Realizar el traslado de los usuarios del Centro Metropolitano del Adulto Mayor desde sus comunidades a las instalaciones, así como a los lugares que sean requeridos, procurando en todo momento el cuidado a la integridad de los mismos.

Funciones

1. Conducir el autobús asignado y mantenerlo en buen estado y presentación.
2. Transportar a las personas y bienes que se le indiquen a los sitios requeridos.
3. Cumplir las normas de tránsito, seguridad vial y prevención de accidentes.
4. Responder por el mal uso del autobús.
5. Mantener su licencia de manejo vigente;
6. Portar su licencia de manejo;
7. Reportar oportunamente las condiciones generales del autobús asignado.
8. Informar permanentemente a su Jefe inmediato sobre las actividades realizadas.
9. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por su Jefe inmediato.

Reporta a: Auxiliar Administrativo (encargado del área administrativa)



Manual de Organización del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Jardinero

Objetivo

Contribuir a la buena imagen de las instalaciones brindando mantenimiento a las áreas verdes del Centro Metropolitano del Adulto Mayor y Parque del Adulto Mayor.

Funciones

1. Llevar acabo el mantenimiento de las áreas verdes, jardines y plantas de ornato manteniéndolas cuidadas, limpias y protegidas a fin de proporcionar una imagen agradable a los usuarios de los servicios asistenciales.
2. Solicitar oportunamente los materiales y herramientas, para el desarrollo de sus actividades.
3. Apoyar en el barrido de las calles interiores y/o exteriores del Sistema.
4. Apoyar en el aseo en eventos especiales.
5. Informar permanentemente a su jefe inmediato sobre las actividades.
6. Las demás que de manera expresa le sean asignadas por su jefe inmediato.

Reporta a: Auxiliar Administrativo (encargado del área administrativa)



Manual de Organización del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Intendente

Objetivo

Contribuir con su trabajo, a la buena imagen e higiene de las instalaciones del Centro Metropolitano del Adulto Mayor, manteniendo las áreas, mobiliario y equipo en óptimas condiciones de limpieza e higiene.

Funciones

1. Realizar las labores de intendencia y aseo del Centro en pisos, paredes, mobiliario, sanitario, cámara fría, vidrios, etc.
2. Realizar el manejo adecuado de los desechos generados en la operación general del Centro.
3. Apoyar en los eventos especiales.
4. Solicitar oportunamente los materiales y herramientas, para el desarrollo de sus actividades.
5. Informar permanentemente al encargado de la Administración del Centro sobre las actividades realizadas.
6. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por el encargado de la Administración del Centro Metropolitano del Adulto Mayor.

Reporta a: Auxiliar Administrativo (encargado del área administrativa).

Jefe del Área de Desarrollo Humano

Objetivo

Diseñar, planear y aplicar programas innovadores para el desarrollo, educación y formación de los adultos mayores del municipio, a fin de promover estilos de vida saludable entre los adultos mayores y población en general, que les permitan su incorporación social, en coordinación con la familia y los sectores públicos y privados.

Funciones

1. Coordinar y diseñar talleres, pláticas y conferencias para los adultos mayores, familiares y personal que los atiende.
2. Elaborar y difundir estrategias de concientización a la sociedad para el apoyo a los adultos mayores.
3. Realizar acciones tendientes a la incorporación social de los adultos mayores en base a la educación y capacitación laboral.
4. Proporcionar herramientas a los adultos mayores para continuar la planeación y ejecución de su Proyecto de Vida, a través de Conferencias, Talleres y diversos medios de capacitación.
5. Innovar estrategias de trabajo para el cumplimiento de los objetivos de cada programa con base a los estatutos normativos que rigen al Sistema
6. Elaborar los informes de resultados de cada programa, para turnarlos oportunamente a las áreas correspondientes.
7. Elaborar el programa anual de actividades en base a la estructura programática del Sistema.
8. Diseñar indicadores de evaluación para medir el impacto de los programas.
9. Integrar la información mensual para el sistema de información estadístico

(SIEM-DIF).

10. Colaborar en la elaboración, entrega y supervisión de los planes de trabajo del personal a su cargo.
11. Informar permanentemente al Jefe de Departamento sobre las actividades realizadas.
12. Atender las observaciones y las recomendaciones que a su Departamento le determinen los diversos órganos de control y fiscalización.
13. Atender las solicitudes de acceso a la información que sean presentadas al Sistema y que sean de su competencia, observando las disposiciones aplicables de la Ley de la materia;
14. Remitir al Comité de Clasificación de Información Pública del Sistema la información de su competencia para su análisis y clasificación como de libre acceso, reservada o confidencial, de acuerdo a las disposiciones de la Ley y a los lineamientos que emita el Instituto de Transparencia e Información Pública de Jalisco.
15. Enviar a Transparencia e Información Pública la información de su competencia considerada fundamental en los términos que establezca la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco para su publicación y actualización constante en la página de Internet del Sistema DIF Zapopan.
16. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por el Jefe de Departamento.

Reporta a: Jefe de Departamento.

Secretaria General

Objetivo

Contribuir al mejor desempeño de las actividades administrativas, a través del correcto control y organización en la ejecución de las actividades en el Área de Desarrollo Humano, Clubes de Adultos Mayores y Programas Comunitarios.

Funciones

1. Elaborar, enviar, recibir y registrar documentos relativos al Área de Desarrollo Humano, Clubes de Adultos Mayores y Programas Comunitarios.
2. Elaborar y diseñar material que se utiliza en el área de desarrollo humano.
3. Apoyar en la logística de atención a Conferencistas, Talleristas y Eventos de Capacitación en general.
4. Apoyar en la atención de adultos mayores que acuden a solicitar oportunidades de empleo y autoempleo.
5. Atender en forma diligente y amable, al público que asista o se comunique al área derivándolo a la instancia correspondiente.
6. Custodiar, registrar y actualizar el inventario del área
7. Llevar y actualizar la agenda del Jefe de Área
8. Custodiar y administrar el archivo documental del Área;
9. Llevar y actualizar la agenda del Jefe del Área;
10. Capturar la información estadística mensual correspondiente a los talleres del Área de Desarrollo Humano.
11. Elaborar solicitudes, vales y recibir los artículos solicitados y autorizados del Área.
12. Tramitar fotocopias, organizar y engargolar los trabajos elaborados por el Área.
13. Informar permanentemente al Jefe del Área sobre las actividades que



Manual de Organización del Departamento
del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

realice.

14. Mantener alto grado de discreción en documentos e información de interés confidencial.
15. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia
16. Las demás que le sean encomendadas por el Jefe del Área.

Reporta a: Jefe del Área de Desarrollo Humano

Bibliotecaria

Objetivo

Fomentar y sensibilizar a los adultos mayores, en el hábito de la lectura, para que ejerciten sus funciones mentales que faciliten su proceso de aprendizaje.

Funciones

1. Custodiar, registrar y actualizar el inventario de la biblioteca, en medios impresos y electrónicos.
2. Codificar correctamente los libros, revistas, discos compactos, casetes y otros materiales que se resguardan en la biblioteca.
3. Llevar un control de préstamos externos e internos de los libros y demás materiales en existencia dentro de la biblioteca.
4. Atender en forma diligente y amable, al público que asista a recibir los servicios de la biblioteca.
5. Investigar con los usuarios, los temas o lecturas que son de su agrado buscando motivar la asistencia a la biblioteca.
6. Innovar, planear y ejecutar estrategias de trabajo que hagan atractiva la visita a la biblioteca: círculos de lectura y lectura en voz alta, entre otras.
7. Elaborar reporte diario sobre la cantidad de adultos mayores que asisten a la biblioteca.
8. Solicitar los materiales y herramientas necesarias para la realización de sus actividades.
9. Conservar el orden y limpieza dentro de su lugar de trabajo.
10. Informar permanentemente al Jefe del Área sobre las actividades que realice.
11. Las demás que le sean encomendadas por el Jefe del Área.

Reporta a: Jefe del Área de Desarrollo Humano.

Instructor

Objetivo

Capacitar y adiestrar a los adultos mayores, estimulando sus capacidades físicas y habilidades manuales, propiciando el desarrollo de ellas y su sano esparcimiento.

Funciones

1. Planear y ejecutar los planes educativos y de capacitación.
2. Elaborar muestrarios de manualidades y exponerlos a la vista de los adultos mayores inscritos en su clase, exhibiendo el costo de los materiales para realizarlos.
3. Participar en eventos culturales y recreativos.
4. Formar grupos de trabajo.
5. Solicitar los materiales y herramientas necesarias para la realización de actividades dentro del taller.
6. Instruir a los adultos en la elaboración de trabajos manuales.
7. Promover los cursos de capacitación y desarrollo.
8. Llevar un control del material y herramientas de trabajo.
9. Elaborar un reporte diario sobre la cantidad de adultos que asisten a los cursos.
10. Ejecutar y cumplir en tiempo y forma con el plan de trabajo asignado.
11. Apoyar en las labores de cuidado, orden y limpieza de las áreas de trabajo e instalaciones del centro.
12. Informar permanentemente al Jefe Área sobre las actividades realizadas.
13. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por el Jefe de Área.

Reporta a: Jefe de Área de Desarrollo Humano.

Jefe del Área de Apoyo Asistencial

Objetivo

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida dentro de la familia y en la sociedad, de los adultos mayores que conforman las zonas marginadas y en vías de crecimiento, mediante servicios y apoyos asistenciales.

Funciones

1. Gestionar ante las instituciones públicas y privadas apoyos requeridos para el desarrollo integral de los adultos mayores carentes de seguridad social, en situación crítica, desamparo o abandono, ya sean en especie, servicio o económicos, realizando las derivaciones pertinentes.
2. Coordinar el servicio de credencialización y elaborar el padrón de registro de los mismos.
3. Efectuar reuniones de trabajo para revisar avances, acordar acciones y reforzar criterios de altruismo.
4. Elaborar el programa anual de actividades en base a la estructura programática del Sistema.
5. Diseñar indicadores de evaluación para medir el impacto de los programas.
6. Integrar la información mensual para el sistema de información estadístico (SIEM-DIF).
7. Colaborar en la elaboración, entrega y supervisión de los planes de trabajo del personal a su cargo.
8. Atender las observaciones y las recomendaciones que a su Departamento le determinen los diversos órganos de control y fiscalización.
9. Atender las solicitudes de acceso a la información que sean presentadas al Sistema y que sean de su competencia, observando las disposiciones aplicables de la Ley de la materia;

10. Remitir al Comité de Clasificación de Información Pública del Sistema la información de su competencia para su análisis y clasificación como de libre acceso, reservada o confidencial, de acuerdo a las disposiciones de la Ley y a los lineamientos que emita el Instituto de Transparencia e Información Pública de Jalisco.
11. Enviar a Transparencia e Información Pública la información de su competencia considerada fundamental en los términos que establezca la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco para su publicación y actualización constante en la página de Internet del Sistema DIF Zapopan.
12. Informar permanentemente al Jefe de Departamento sobre las actividades.
13. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por el Jefe del Departamento.



Manual de Organización del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Lic. en Trabajo Social

Objetivo

Propiciar el bienestar de los adultos mayores, apoyando su integración social.

Funciones

1. Realizar entrevistas, estudios socioeconómicos, visitas domiciliarias y colaterales e institucionales;
2. Integrar, actualizar y dar seguimiento a los expedientes de los adultos mayores que soliciten algún apoyo asistencial;
3. Evaluar, canalizar y dar seguimiento a los casos atendidos.
4. Coordinar la conformación de redes de apoyo social para la atención a casos con características especiales de desamparo y abandono.
5. Promocionar y difundir la credencialización entre los adultos mayores del Municipio.
6. Formar grupos de ayuda y orientación.
7. Promover la realización de convenios de apoyo para los adultos mayores, con instancias públicas y privadas;
8. Apoyar la mejora continua, desarrollo y cobertura del programa.
9. Cuidar y dar el uso adecuado al mobiliario que el Sistema DIF Zapopan le otorga para la realización de sus actividades;
10. Participar en reuniones y actividades interdisciplinarias y multidisciplinarias.
11. Ejecutar y cumplir en tiempo y forma con el plan de trabajo asignado.
12. Capturar la información estadística correspondiente a sus actividades.
13. Informar permanentemente al Jefe del Área sobre las actividades.
14. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por el Jefe del Área.

Reporta a: Jefe de Apoyo Asistencial

Secretaria General

Objetivo

Atender el servicio de expedición de credenciales para adultos mayores, de manera cordial y organizada.

Funciones

1. Recabar datos de los usuarios y revisar documentación para iniciar el trámite de credenciales.
2. Realizar la captura y/o mecanografía de formatos de credenciales y emitirlas para su entrega a los usuarios.
3. Elaborar, recibir, registrar y enviar documentos varios, relativos al servicio de credencialización.
4. Proporcionar una excelente atención y servicios al público en general tanto personal como telefónicamente.
5. Capturar y actualizar diariamente los reportes estadísticos
6. Elaborar informes mensuales de las credenciales del plan venerable e INAPAM expedidas.
7. Mantener, controlar y actualizar el archivo y folios de credenciales Plan Venerable e INAPAM.
8. Apoyar en trámites administrativos para la derivación a otras áreas.
9. Informar permanentemente al jefe del área sobre sus actividades.
10. Participar en la captura de reportes estadísticos e informe mensual.
11. Las demás que de manera expresa le sean asignadas por el Jefe de Área.
12. Realizar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia

Reporta a: Jefe de Apoyo Asistencial

Lic. en Educación Física (encargado de arte y movimiento)

Objetivo

Fomentar la creatividad artística, la cultura física y el deporte entre la población de adultos mayores y la sociedad en general, para lograr un sano envejecimiento con calidad.

Funciones

1. Preparar física, táctica y técnicamente a los integrantes de los equipos deportivos.
2. Diseñar, participar y apoyar en la organización de eventos de corte cultural, deportivo y recreativo a través del año, en coordinación con la Encargada de Relaciones Públicas.
3. Contribuir en la elaboración del plan de trabajo del centro.
4. Establecer redes de apoyo con Instituciones públicas y privadas para ofrecer campamentos formativos-recreativos y/o viajes cortos al alcance de los Adultos Mayores;
5. Fomentar una red de apoyo entre los Sistemas DIF Municipales para conjuntar grupos de baile, coro y deportivos para lograr un importante representativo del estado de Jalisco;
6. Conjuntar un equipo de detección de talentos que visite los diferentes grupos de Adultos Mayores y CDC'S;
7. Gestionar ante las autoridades escolares prestadores de servicio social para la atención de clubes comunitarios y cautivos del Centro en diferentes materias;
8. Gestionar intercambios o vistas a los Sistemas DIF con nivel de competencia regional y/o Estatal con el fin de capacitara los instructores;

9. Capacitar constantemente a los instructores en el área correspondiente;
10. Planear y ejecutar las dinámicas diarias impartidas a los grupos asistentes al centro.
11. Capturar la información estadística correspondiente a sus actividades.
12. Apoyar en las labores de cuidado, orden y limpieza de las áreas de trabajo e instalaciones del Centro.
13. Informar permanentemente a su jefe inmediato sobre las actividades.
14. Ejecutar y cumplir en tiempo y forma con el plan de trabajo asignado.
15. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por su jefe inmediato.

Lic. en Literatura (encargado de actividades recreativas)

Objetivo

Fomentar el buen uso del tiempo libre a través del juego, dinámicas y otras actividades, a fin de mejorar aspectos culturales, sociales e intelectuales.

Funciones

1. Programar mensualmente y coordinar la proyección de películas y videos en el cine club, seleccionando el material audiovisual y preparando planes de análisis de cada material.
2. Programar mensualmente y coordinar la exposición de obras plásticas en la Galería, concertando entrevistas con los artistas y revisando las obras a exponer. Además de cuidar su manejo y conservación en el tiempo de exposición.
3. Coordinar y supervisar el buen uso del salón de juegos, distribuyendo y controlando los materiales de juego.
4. Planear y ejecutar dinámicas grupales y juegos de mesa, con los grupos asistentes al CEMAM.
5. Elaborar reporte diario de asistencia de las actividades a su cargo: cine-club, salón de juegos, dinámicas.
6. Participar y apoyar en el diseño y la organización de eventos culturales y recreativos.
7. Ejecutar y cumplir en tiempo y forma con el plan de trabajo asignado.
8. Capturar la información estadística correspondiente a sus actividades.
9. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por el encargado de arte y movimiento.

Reporta a: Lic. en Educación Física (encargado de arte y movimiento)

Lic. en Literatura

Objetivo

Capacitar y adiestrar a los adultos mayores, estimulando sus capacidades creativas y habilidades literarias, propiciando el desarrollo de ellas y su sano esparcimiento.

Funciones

1. Diseñar y coordinar talleres de literatura con adultos mayores.
2. Formar diversas formas de la expresión literaria entre los adultos mayores: poesía individual, poesía coral, narrativa, etc.
3. Estimular la creatividad del adulto mayor a través de la palabra escrita y hablada: creación literaria, declamación y más.
4. Contribuir a la salud mental del adulto mayor, mediante la expresión de sus emociones, pensamientos, sentimientos y recuerdos: creación literaria, reflexiones a partir de textos literarios, memorias de vida.
5. Estimular la lectura y la reflexión en el adulto mayor, a través de sesiones de lectura en voz alta de textos de la Literatura Universal, como una forma de desarrollar procesos cognitivos, que le permita mantenerse mentalmente activo.
6. Recuperar la funcional social del adulto mayor como conservador y transmisor de tradiciones y valores, mediante su participación en proyectos creativos desde la Literatura: Abuelos cuenta-cuentos, Recetario de la Abuela, tradición oral, etc.
7. Fomentar el acercamiento intergeneracional del adulto mayor con niños y jóvenes, a través de su ejemplo de vida y de su participación en proyectos literarios que contribuyan al desarrollo de nuevas habilidades.
8. Apoyar en otras áreas y actividades, para ampliar la oferta cultural y la

difusión de una vejez plena.

9. Participar en las actividades culturales con motivo del Día del Adulto Mayor que se realizan anualmente a nivel municipal, regional y estatal;
10. Ejecutar y cumplir en tiempo y forma con el plan de trabajo asignado.
11. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.
12. Capturar la información estadística correspondiente a sus actividades.
13. Informar permanentemente al Jefe del Área sobre las actividades que realice.
14. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por su jefe inmediato.

Instructor de Danza

Objetivo

Capacitar y adiestrar a los adultos mayores, estimulando sus capacidades físicas y habilidades para el baile regional, propiciando el desarrollo de ellas y su sano esparcimiento.

Funciones

1. Promover y fomentar la danza regional mexicana y actividades afines.
2. Entrenar y preparar a los grupos de danza regional mexicana.
3. Coordinar la participación de los grupos de danza regional mexicana en eventos y competencias a nivel municipal, regional y estatal.
4. Elaborar un reporte diario de los adultos mayores asistentes a las clases impartidas;
5. Impartir la clase de gimnasia en el segundo horario, diariamente por la mañana, en coordinación del encargado de arte y movimiento.
6. Planear y ejecutar dinámicas de grupo en el área común, de acuerdo a programación, en coordinación con el encargado de arte y movimiento.
7. Participar y apoyar en el diseño y la organización de eventos culturales y recreativos.
8. Participar y apoyar en el diseño y organización de los cursos de capacitación y desarrollo en el área de recreación y cultura.
9. Apoyar en las labores de cuidado, orden y limpieza del auditorio y vestidores del centro, cuidando que al término de las sesiones de ensayo el escenario quede limpio y en orden.
10. Ejecutar y cumplir en tiempo y forma con el plan de trabajo asignado.
11. Capturar la información estadística correspondiente a sus actividades.



Manual de Organización del Departamento
del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

12. Informar permanentemente al encargado de arte y movimiento sobre las actividades realizadas.
13. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por el encargado de arte y movimiento.

Reporta a: Lic. en Educación Física (encargado de arte y movimiento)

Instructor de Canto

Objetivo

Capacitar y adiestrar a los adultos mayores, estimulando sus capacidades físicas y habilidades para el canto, propiciando el desarrollo de ellas y su sano esparcimiento.

Funciones

1. Formar coros en los centros de las diferentes comunidades del Municipio, en coordinación con la encargada de grupos de adultos mayores.
2. Enseñar a los adultos mayores a tocar instrumentos musicales de acuerdo a la demanda de los grupos.
3. Elaborar un reporte diario de adultos mayores asistentes a las clases impartidas;
4. Clasificar voces y formar coros a dos voces.
5. Solicitar los materiales o instrumentos necesarios para la realización de las actividades en el taller y llevar un control de los mismos.
6. Participar y apoyar en el diseño y la organización de eventos culturales y recreativos.
7. Apoyar en labores administrativas en las áreas que se le sean asignadas por el encargado de arte y movimiento.
8. Ejecutar y cumplir en tiempo y forma con el plan de trabajo asignado.
9. Capturar la información estadística correspondiente a sus actividades.
10. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por su jefe inmediato.

Reporta a: Lic. en Educación Física (encargado de arte y movimiento)

Médico General (encargado de salud y auto-cuidado)

Objetivo

Coordinar y realizar acciones preventivas para estimular la funcionalidad y autonomía, así como el auto-cuidado para la salud del adulto mayor. Detectando oportunamente factores de riesgo y enfermedades.

Funciones

1. Coordinar y supervisar los servicios de salud y auto-cuidado en el Centro Metropolitano del Adulto Mayor.
2. Coordinar y difundir programas preventivos y de salud en acuerdo con la Jefatura de Departamento: Campañas de Salud y detección de factores de riesgo y enfermedades crónico degenerativas, Campañas de Vacunación, Campañas de Detección, entre otras.
3. Atender, canalizar y derivar los casos que así lo ameriten, a las instalaciones de salud correspondientes mediante la gestión del Área de Apoyo Asistencial.
4. Colaborar en la aplicación de medidas higiénico-nutricionales en el Centro Metropolitano del Adulto Mayor.
5. Coordinar la formación de grupos de autoayuda de grupos específicos para personas diabéticas o hipertensas.
6. Vigilar las condiciones de seguridad e higiene de las áreas de trabajo.
7. Apoyar en el diagnóstico médico de casos de adultos mayores en desamparo, en coordinación con el Área de Apoyo Asistencial.
8. Elaborar y actualizar el historial clínico de los adultos mayores.
9. Participar en capacitación y actualización medica.
10. Realizar y presentar informes mensuales estadístico y narrativo.
11. Ejecutar y cumplir en tiempo y forma con el plan de trabajo asignado.



Manual de Organización del Departamento
del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

12. Informar permanentemente al Jefe del Departamento sobre las actividades.
13. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por el Jefe de Departamento.

Reporta a: Jefe de Departamento

Enfermera

Objetivo

Contribuir a promover la salud de los adultos mayores, participando en la atención integral en urgencias médicas y detección de factores de riesgo en la salud.

Funciones

1. Tomar los signos vitales a los adultos mayores
2. Asistir al médico en la atención a los adultos mayores.
3. Detectar enfermedades crónico-degenerativas.
4. Dar la primera atención de urgencias a los adultos mayores.
5. Participar en capacitación y actualización medica.
6. Exponer temas de salud a los adultos mayores.
7. Participa en las campañas de salud.
8. Realizar y presentar informes semanales y mensuales.
9. Informar permanentemente al Jefe del Departamento sobre las actividades, por medio del encargado de salud y auto-cuidado.
10. Ejecutar y cumplir en tiempo y forma con el plan de trabajo asignado.
11. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por el Jefe del Departamento, a través del encargado de salud y auto-cuidado.

Reporta a: Médico General (encargado de salud y auto-cuidado)

Odontólogo

Objetivo

Proporcionar atención dental a los adultos mayores, con el objetivo de conservar las piezas bucales, creando una cultura de higiene bucal.

Funciones

1. Elaborar y actualizar el historial clínico del paciente.
2. Participar en campañas de salud, con el objeto de acercar los servicios asistenciales a la sociedad.
3. Realizar pláticas preventivas de higiene bucal y consecuencias sistémicas de los padecimientos orales.
4. Consultar y realizar cualquier práctica, necesaria para la adecuada curación, conservación o sustitución de las piezas dentales.
5. Participar en capacitación y actualización odontológica.
6. Realizar y presentar informes semanales y mensuales.
7. Ejecutar y cumplir en tiempo y forma con el plan de trabajo asignado.
8. Informar permanentemente al Jefe de Departamento a través del encargado de salud y auto-cuidado sobre las actividades.
9. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por el Jefe de Departamento a través del encargado de salud y auto-cuidado

Reporta a: Médico General (encargado de salud y autocuidado)

Técnico de Laboratorio Dental

Objetivo

Lograr que la población con problemas en su dentadura lleven una vida más saludable, trabajando en conjunto con los odontólogos de este Sistema.

Funciones

1. Realizar los trabajos que los odontólogos envían para la terminación de los tratamientos diagnosticados;
2. Realizar trabajos de protodoncia total, parcial y removible;
3. Realizar trabajos de rebase a placas totales y parciales;
4. Elaborar coronas completas, tres cuartos e incrustaciones;
5. Efectuar reparaciones, aumentos;
6. Reajustar aparatos removibles;
7. Dar el uso adecuado al mobiliario que el Sistema le facilita para la realización de sus actividades;
8. Elaborar informes mensuales y semanales;
9. Apoyar al Departamento del Adulto Mayor en eventos y actividades diversas;
10. Realizar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia;
11. Todas las demás que le sean expresamente asignadas por su jefe inmediato.

Reporta a: Médico General (encargado de salud y auto-cuidado)

Técnico Podólogo

Objetivo

Brindar una atención profesional en los pies tanto a los pacientes sanos como a enfermos.

Funciones

1. Recabar la información necesaria para integrar el expediente por cada paciente adulto mayor atendido en el Servicio de Podología, y actualizarlo en cada cita.
2. Llevar a cabo procedimiento profesional de asepsia a los pies de todos los pacientes adultos mayores tratados en el servicio de podología.
3. Brindar la atención podológica especializada requerida por cada paciente: onicotomías, dermatomicosis, uñas encarnadas, papiloma piógeno, helomas, hallux valgus, verrugas plantares, hiperqueratosis, infecciones, úlceras y tratamiento a pacientes diabéticos.
4. Realizar tratamientos preventivos a los pacientes adultos mayores que acuden al servicio de podología: exfoliaciones, limpieza de surcos y uñas.
5. Orientar al paciente en caso de necesitar tratamientos de ortóticos (plantillas o separadores);
6. Coordinar y supervisar las actividades de los prestadores de servicio social (Técnicos profesionales en podología).
7. Dar el uso adecuado al mobiliario, equipo e instrumental que el Sistema le facilita para la realización de sus actividades;
8. Elaborar en tiempo y forma, informes mensuales y solicitudes semanales de productos y materiales de trabajo.
9. Realizar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia;
10. Todas las demás que le sean expresamente asignadas por su jefe inmediato.

Reporta a: Médico General (encargado de salud y auto-cuidado).



Manual de Organización del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Lic. en Psicología

Objetivo

Orientar a los adultos mayores que requieran del servicio, ofreciendo un apoyo integral encaminado a prevenir y solucionar problemas de salud mental y comportamiento.

Funciones

1. Brindar la atención Psicológica en todas sus modalidades (terapia individual, terapia de pareja, terapia familiar y terapia grupal principalmente).
2. Dar platicas preventivas, orientación de grupos de apoyo dirigido a familias, comunidad, adolescentes y adultos mayores;
3. Formar grupos de autoayuda para adultos mayores, familiares y cuidadores
4. Dar pláticas y/o talleres institucionales (Proyecto de vida, Familias Unidas, así como las temáticas que determine la Jefatura de Psicología del Sistema y/o la Jefatura de Departamento)
5. Realizar valoraciones y diagnóstico a los adultos mayores a quienes se requiera les sea practicado.
6. Participar en campañas de salud internas del Centro Metropolitano del Adulto Mayor, e institucionales del Sistema.
7. Realizar reportes relativos a los casos de su competencia.
8. Ejecutar y cumplir en tiempo y forma con el plan de trabajo asignado.
9. Informar permanentemente al encargado de los servicios de salud y auto-cuidado y al Jefe de Departamento sobre las actividades.
10. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por su jefe inmediato.

Reporta a: Médico General (encargado de salud y auto-cuidado)

Lic. en Trabajo Social (encargada de clubes de adultos mayores)

Objetivo

Propiciar el bienestar de los adultos mayores, apoyando su integración social en clubes comunitarios.

Funciones

1. Promover la integración de la población adulta mayor a clubes de adultos mayores en comunidad, centros de desarrollo comunitario y Centro metropolitano del Adulto Mayor, con la finalidad de coadyuvar a su digno desarrollo.
2. Investigar en las comunidades urbanas y suburbanas del Municipio, las necesidades más apremiantes para los adultos mayores.
3. Promocionar y difundir los servicios de los Clubes Comunitarios de Adultos Mayores y Centro Metropolitano del Adulto Mayor.
4. Orientar a los adultos mayores hacia los servicios que requiera de acuerdo a sus necesidades, utilizando diversos medios tales como: periódicos murales, pláticas, trípticos, conferencias talleres, etc.
5. Elaborar los reportes relativos a los clubes de adultos mayores
6. Integrar, actualizar y dar seguimiento a los expedientes de cada club.
7. Canalizar a los adultos mayores atendidos en los clubes, hacia otros grupos de ayuda y orientación en la comunidad, centros de desarrollo comunitario y centro metropolitano del adulto mayor.
8. Apoyar la mejora continua, desarrollo y cobertura del programa;
9. Participar en reuniones y actividades interdisciplinarias y multidisciplinarias.
10. Ejecutar y cumplir en tiempo y forma con el plan de trabajo asignado;
11. Informar permanentemente al Jefe del Departamento sobre las actividades;
12. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por el Jefe del Departamento.

Reporta a: Jefe de Departamento

Lic. en Trabajo Social (encargado de programas comunitarios)

Objetivo

Realizar seguimiento de Programas que se aplican con adultos mayores en comunidades y/o a través de los Centros de Desarrollo Comunitario.

Funciones

1. Supervisar los programas de Clubes Adultos Mayores, Comedores Asistenciales en los Centros de Desarrollo Comunitario, Baños Públicos de las Delegaciones y Fuente de Sodas del Zoológico Villa Fantasía.
2. Orientar al personal encargado de llevar a cabo los programas con adultos mayores en los Centros de Desarrollo Comunitario.
3. Conocer y difundir las actividades que se llevan a cabo en el Centro metropolitano del adulto mayor, entre los usuarios de los programas que supervisa.
4. Conocer e informar a los usuarios sobre las rutas de transporte a CEMAM, así como cualquier cambio en las mismas.
5. Promover y proporcionar información para la integración de la población adulta mayor a los clubes, centros de desarrollo comunitario y Centro Metropolitano del Adulto Mayor.
6. Orientar a los adultos mayores hacia los servicios que requiera de acuerdo a sus necesidades, utilizando diversos medios tales como: periódicos murales, platicas, trípticos, conferencias talleres, etc.
7. Elaborar los reportes relativos a las actividades que realiza.
8. Apoyar la mejora continua, desarrollo y cobertura del programa;
9. Participar en reuniones y actividades interdisciplinarias y multidisciplinarias.
10. Ejecutar y cumplir en tiempo y forma con el plan de trabajo asignado;
11. Informar permanentemente al Jefe de Departamento sobre las actividades;



Manual de Organización del Departamento
del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

12. Las demás que de manera expresa, le sean asignadas por el Jefe de Departamento encargado de clubes de adultos mayores.

Reporta a: Jefe de Departamento

Hoja de Registro de Cambios

Clave: MO-AM-01

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Julio/2010	Se agrega la parte de normatividad la "Ley de desarrollo, protección, integración social y económica del adulto mayor del Estado de Jalisco. Se modifica el organigrama acorde a la reestructuración del Sistema DIF Zapopan. Se incluyen modificaciones en el organigrama del Departamento y en las descripciones de las funciones de puestos.	Lic. María Guadalupe Díaz González/ Jefa del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor.
2	Julio/2010	Cambia el nombre del Departamento de Atención al Adulto Mayor a Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor.	Lic. María Guadalupe Díaz González/ Jefa del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor.
3	Julio/2010	Se eliminan las funciones 2, 3, 4 y 6.	Lic. María Guadalupe Díaz González/ Jefa del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor.
4	Julio/2010	Se agregan las funciones del intendente.	Lic. María Guadalupe Díaz González/ Jefa del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor.
5	Octubre/10	Cambia la actividad 2 del auxiliar contable que decía: Elaborar diariamente el reporte de ingresos y depositar en caja el efectivo cobrado por concepto de cuotas de recuperación, a: elaborar diariamente el reporte de ingresos y entregar deposito en efectivo a la Jefatura de Departamento cobrado por concepto de cuotas de recuperación.	Lic. María Guadalupe Díaz González/ Jefa del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor.

Número	Fecha	Descripción	Responsable
6	Enero/ 2013	Cambia la actividad 1 del lic. En comunicación social que decía: Difundir los servicios del CEMAM con otras organizaciones y medios de comunicación con el apoyo del del H. Ayuntamiento de Zapopan del DIF Zapopan, a: Difundir los servicios del CEMAM con otras organizaciones y medios de comunicación con el apoyo del Departamento de Comunicación Social del DIF Zapopan.	Lic. María Guadalupe Díaz González/ Jefa del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor.
7	Enero/ 2013	Cambia el objetivo del Auxiliar Contable de: Fomentar el buen funcionamiento del área por medio del control y administración de existencias, colaborando en las actividades administrativas y de servicio, a: Llevar el control de los ingresos por cuotas de recuperación de los servicios que se ofrecen a los usuarios del Centro Metropolitano del Adulto Mayor.	Lic. María Guadalupe Díaz González/ Jefa del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor.
8	Enero/ 2013	Cambia el objetivo del chofer de autobús que era: Realizar con responsabilidad los servicios que ofrece el Sistema a la población de adultos mayores del municipio, cuidando los bienes y personas que se le encomiendan, a: Realizar el traslado de los usuarios del Centro Metropolitano del Adulto Mayor desde sus comunidades a las instalaciones, así como a los lugares que sean requeridos, procurando en todo momento el cuidado a la integridad de los mismos.	Lic. María Guadalupe Díaz González/ Jefa del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor.

Número	Fecha	Descripción	Responsable
9	Enero/ 2013	Cambia el objetivo del Jefe del área de Desarrollo Humano que decía: Promover estilos de vida saludable entre los adultos mayores y población en general, que les permitan su incorporación social, en coordinación con la familia y los sectores públicos y privados, a: Diseñar, planear y aplicar programas innovadores para el desarrollo, educación y formación de los adultos mayores del municipio, a fin de promover estilos de vida saludable entre los adultos mayores y población en general, que les permitan su incorporación social, en coordinación con la familia y los sectores públicos y privados.	Lic. María Guadalupe Díaz González/ Jefa del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor.
10	Enero/ 2013	Se agrega la actividad 1 del Jefe de Desarrollo Humano	Lic. María Guadalupe Díaz González/ Jefa del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor.
11	Enero/ 2013	Se elimina la actividad 5 que decía: Diseñar, planear y aplicar programas innovadores para el desarrollo, educación y formación de los adultos mayores del municipio.	Lic. María Guadalupe Díaz González/ Jefa del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor.
12	Enero/ 2013	Cambia el objetivo de la Secretaria General de Desarrollo Humano de Contribuir al mejor desempeño de las actividades administrativas, a través del correcto control y organización en la ejecución de las actividades, a: Contribuir al mejor desempeño de las actividades administrativas, a través del correcto control y organización en la ejecución de las actividades en el Área de Desarrollo Humano, Clubes de Adultos Mayores y Programas Comunitarios, a: Contribuir al mejor desempeño de las actividades administrativas, a través del correcto control y organización en la ejecución de las actividades, a: Contribuir al mejor desempeño de las actividades administrativas, a través del correcto control y organización en la ejecución de las actividades en el Área de Desarrollo Humano, Clubes de Adultos Mayores y Programas Comunitarios.	Lic. María Guadalupe Díaz González/ Jefa del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor.

Número	Fecha	Descripción	Responsable
10	Enero/ 2013	Se agrega la actividad 10 de la Secretaria de Desarrollo Humano.	Lic. María Guadalupe Díaz González/ Jefa del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor.
11	Enero/ 2013	Se elimina la actividad 5 del Jefe del Área de Apoyo Asistencial, que decía: Supervisar el programa de comedores asistenciales para el adulto mayor en desamparo del municipio.	Lic. María Guadalupe Díaz González/ Jefa del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor.
12	Enero/ 2013	Se agrega la actividad 12 del Lic. En Trabajo Social de Apoyo Asistencial, la 11 del Lic. En educación física, la 8 del Lic. en literatura de actividades recreativas, la 12 del Lic. en literatura, la 11 del instructor de danza, la 9 del instructor de canto, la 1 y la 2 del trabajador social encargado de programas comunitarios.	Lic. María Guadalupe Díaz González/ Jefa del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor
13	Enero/ 2013	Se elimina la actividad 9 de la enfermera que decía: Realizar el cobro de servicios de salud y auto-cuidado.	Lic. María Guadalupe Díaz González/ Jefa del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor
14	Enero/ 2013	Cambia el objetivo del Lic. en trabajo social encargado de programas comunitarios que decía: Realizar seguimiento de Programas que se aplican con adultos mayores en comunidades y/o a través de los Centros de Desarrollo Comunitario y Llevar el control de los clubes de adultos mayores que asisten al Centro Metropolitano del Adulto Mayor, a: Realizar seguimiento de Programas que se aplican con adultos mayores en comunidades y/o a través de los Centros de Desarrollo Comunitario	Lic. María Guadalupe Díaz González/ Jefa del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor
15	Enero/ 2013	Se eliminan las actividades de la 4 a la 8 del trabajador social encargado de programas comunitarios que decía: Atender a los clubes de adultos mayores que asisten por primera vez al CEMAM, incluyendo a los grupos procedentes de otros municipios.	Lic. María Guadalupe Díaz González/ Jefa del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Número	Fecha	Descripción	Responsable
		<p>5. Elaborar, actualizar y dar seguimiento a las listas de asistencia de los clubes de adultos mayores visitantes al CEMAM, 6. Entregar y recoger las listas de asistencia a los Coordinadores de los clubes de adultos mayores visitantes del CEMAM, 7. Nombrar lista a cada club de adultos mayores visitantes al CEMAM, al menos una vez al mes, y 8 Mantener estrecha comunicación con los coordinadores de clubes que asisten al CEMAM, informándoles personalmente o vía telefónica de avisos importantes, eventos, reuniones, etc. Atendiendo sus inquietudes, quejas y sugerencias.</p>	