



Manual de Procedimientos del Departamento
del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Manual de Procedimientos del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'mpa' and 'S']



**Manual de Procedimientos del Departamento
del Centro Metropolitano del Adulto Mayor**

Título: Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor		
Clave: MP-AM-01-07	Revisión No: 07	Fecha de última revisión: Julio 2021
Fecha de publicación: Marzo 2009		
Autor: Mtra. María Guadalupe Díaz González	Puesto y Firma:  Jefe de Departamento	
Revisó y Autorizó:		
Mtro. Eduardo Solorio Alcalá Puesto/firma:  Director de Servicios	Mtra. Diana Berenice Vargas Salomón Puesto/firma:  Director (a) General	

Contenido

Clave	Nombre del procedimiento
MP-AM-01-01	Procedimiento para la atención odontológica
MP-AM-01-02	Procedimiento para otorgar consulta de homeopatía
MP-AM-01-03	Derogado
MP-AM-01-04	Derogado
MP-AM-01-05	Derogado
MP-AM-01-06	Derogado
MP-AM-01-07	Procedimiento para el cobro de cuotas de recuperación por servicios
MP-AM-01-08	Procedimiento para elaboración de trabajos de laboratorio dental
MP-AM-01-09	Derogado
MP-AM-01-10	Procedimiento para atención de enfermería
MP-AM-01-11	Procedimiento para la consulta de medicina general y atención de urgencias médicas
MP-AM-01-12	Derogado
MP-AM-01-13	Derogado
MP-AM-01-14	Derogado
MP-AM-01-15	Procedimiento para la impartición de talleres de psicología en CEMAM y en comunidades
MP-AM-01-16	Derogado
MP-AM-01-17	Procedimiento para otorgar servicio de masajes
MP-AM-01-18	Derogado
MP-AM-01-19	Derogado
MP-AM-01-20	Procedimiento para otorgar el servicio de asesoría u orientación psicológica en el CEMAM
MP-AM-01-21	Derogado
MP-AM-01-22	Derogado
MP-AM-01-23	Procedimiento para otorgar servicio de podología

MP-AM-01-24	Procedimiento para la atención de personas adultas mayores en estado de desamparo, abandono, marginación u omisión de cuidados
MP-AM-01-25	Derogado
MP-AM-01-26	Procedimiento para la activación física y deportes
MP-AM-01-27	Procedimiento para talleres y pláticas para el desarrollo y la participación social
MP-AM-01-28	Procedimiento para talleres de educación básica abierta para adultos
MP-AM-01-29	Procedimiento para la integración y seguimiento de clubes comunitarios de adultos mayores en la comunidades
MP-AM-01-30	Procedimiento para el recorridos intergeneracionales en CEMAM
MP-AM-01-31	Procedimiento para impartir talleres de manualidades
MP-AM-01-32	Procedimiento para el servicio de transporte de CEMAM
MP-AM-01-33	Procedimiento para la asesoría jurídica
MP-AM-01-34	Procedimiento para uso del servicio de biblioteca y donación de materiales
MP-AM-01-35	Procedimiento para entrega y recepción de abarrotes para el servicio de comedor
MP-AM-01-36	Procedimiento para otorgar servicio de estética en CEMAM
MP-AM-01-37	Procedimiento para el servicio de comedor de CEMAM
MP-AM-01-38	Procedimiento para trámite de gafete de usuario en CEMAM

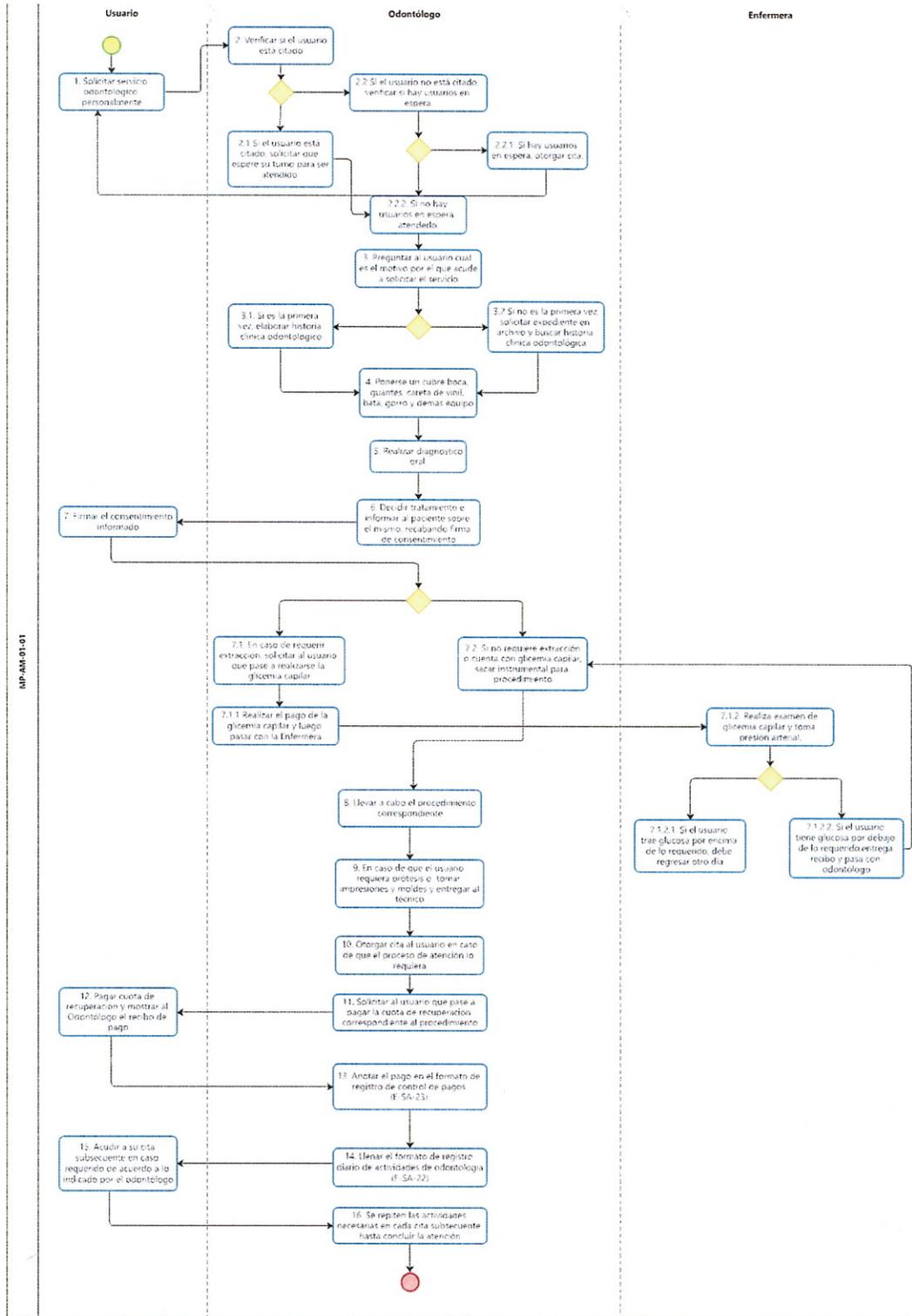
Procedimiento

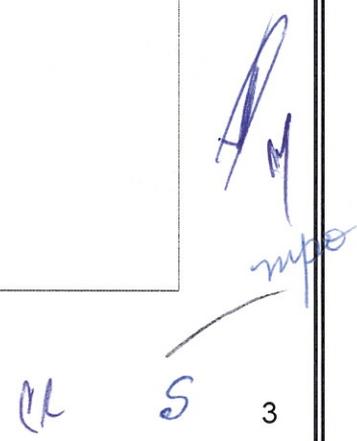
Título: Procedimiento para atención odontológica		
Clave: MP-AM-01-01	Revisión No: 07	Fecha de última revisión: Julio 2021
Objetivo: Brindar atención odontológica a usuarios del Centro		
Alcance: Usuarios del Centro que requieren los servicios odontológicos		
Formatos:		
F-SA-08	Historia clínica odontológica	
F-SA-22	Registro diario de actividades de odontología	
F-SA-23	Registro de control de pagos	
F-SA-24	Solicitud de trabajos de laboratorio dental	
F-SA-26	Consentimiento Informado para Personas Usuaras del Servicio de Odontología	
Responsable: Odontólogo (a)		
Autor: Mtra. María Guadalupe Díaz González.		

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Usuario	1	Solicitar servicio odontológico personalmente.
Odontólogo	2	Verificar si el usuario está citado.
Odontólogo	2.1	Si el usuario está citado, solicitar que espere su turno para ser atendido.
Odontólogo	2.2	Si el usuario no está citado, verificar si hay usuarios en espera.
Odontólogo	2.2.1	Si hay usuarios en espera, otorgar cita.
Odontólogo	2.2.2	Si no hay usuarios en espera, atenderlo.
Odontólogo	3	Preguntar al usuario cual es el motivo por el que acude a solicitar el servicio.
Odontólogo	3.1	Si es la primera vez, elaborar historia clínica odontológica
Odontólogo	3.2	Si no es la primera vez, solicitar expediente en archivo y buscar la historia clínica odontológica (F-SA-08).
Odontólogo	4	Ponerse un cubre boca, guantes, careta de vinil, bata, gorro y demás equipo de protección personal que sea pertinente.
Odontólogo	5	Realizar diagnóstico oral.
Odontólogo	6	Decidir el tratamiento a seguir e informar al paciente sobre el mismo, recabando su firma en el formato de Consentimiento Informado (F-SA-26)
Usuario	7	Escuchar el tratamiento propuesto, despejar las dudas que tenga con el (la) odontólogo (a) y en su caso firmar el formato de Consentimiento Informado (F-SA-26)
Odontólogo	7.1	En caso de requerir extracción, solicitar al usuario que pase a realizarse la glicemia capilar y toma de presión

Usuario	7.1.1	Realizar el pago de la glicemia capilar y luego pasar con la Enfermera para la toma de glucosa y presión arterial y regresar con el Odontólogo con el resultado
Enfermera	7.1.2	Realiza examen de glicemia capilar y toma presión arterial.
Enfermera	7.1.2.1	Si el usuario trae la glucosa de 126 mg/dl o más en ayuno, o presión mayor a 85mm/hg, diastólica no podrá ser atendido y deberá regresar otro día.
Enfermera	7.1.2.2	Si el usuario trae la glucosa entre 100 y 125 mg/dl en ayuno, o entre 100 y 140 mg/dl dos horas después de haber desayunado, entregar el recibo para que pase con el odontólogo.
Odontólogo	7.2	Si no requiere extracción o si ya cuenta con glicemia capilar, sacar instrumental necesario para el procedimiento.
Odontólogo	8	Llevar a cabo el procedimiento correspondiente
Odontólogo	9	En caso de que el usuario requiera incrustación, corona, puente, placas o dientes provisionales, prótesis parcial o total, rebase total o parcial, prótesis removible metálica, endoposte y/o reparación de prótesis, tomar impresiones y moldes y entregarlos al técnico dental para su elaboración con el formato F-SA-24, de acuerdo al proceso de elaboración y pruebas respectivas.
Odontólogo	10	Otorgar cita al usuario en caso de que el proceso de atención lo requiera.
Odontólogo	11	Solicitar al usuario que pase a pagar la cuota de recuperación correspondiente al procedimiento otorgado.
Usuario	12	Pagar cuota de recuperación y mostrar al Odontólogo el recibo de pago
Odontólogo	13	Anotar el pago en el formato de registro de control de pagos (F-SA-23).
Odontólogo	14	Llenar el formato de registro diario de actividades de odontología (F-SA-22)
Usuario	15	Acudir a su cita subsecuente en caso requerido de acuerdo al proceso indicado por el (la) Odontólogo (a)
Odontólogo	16	Se repiten las actividades necesarias en cada cita subsecuente hasta concluir la atención odontológica

Flujograma



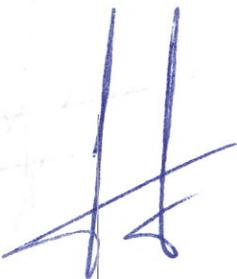
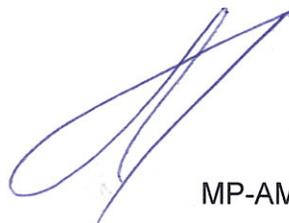
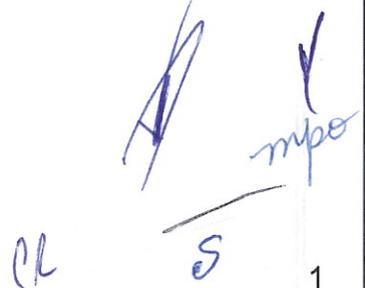


 CR S 3

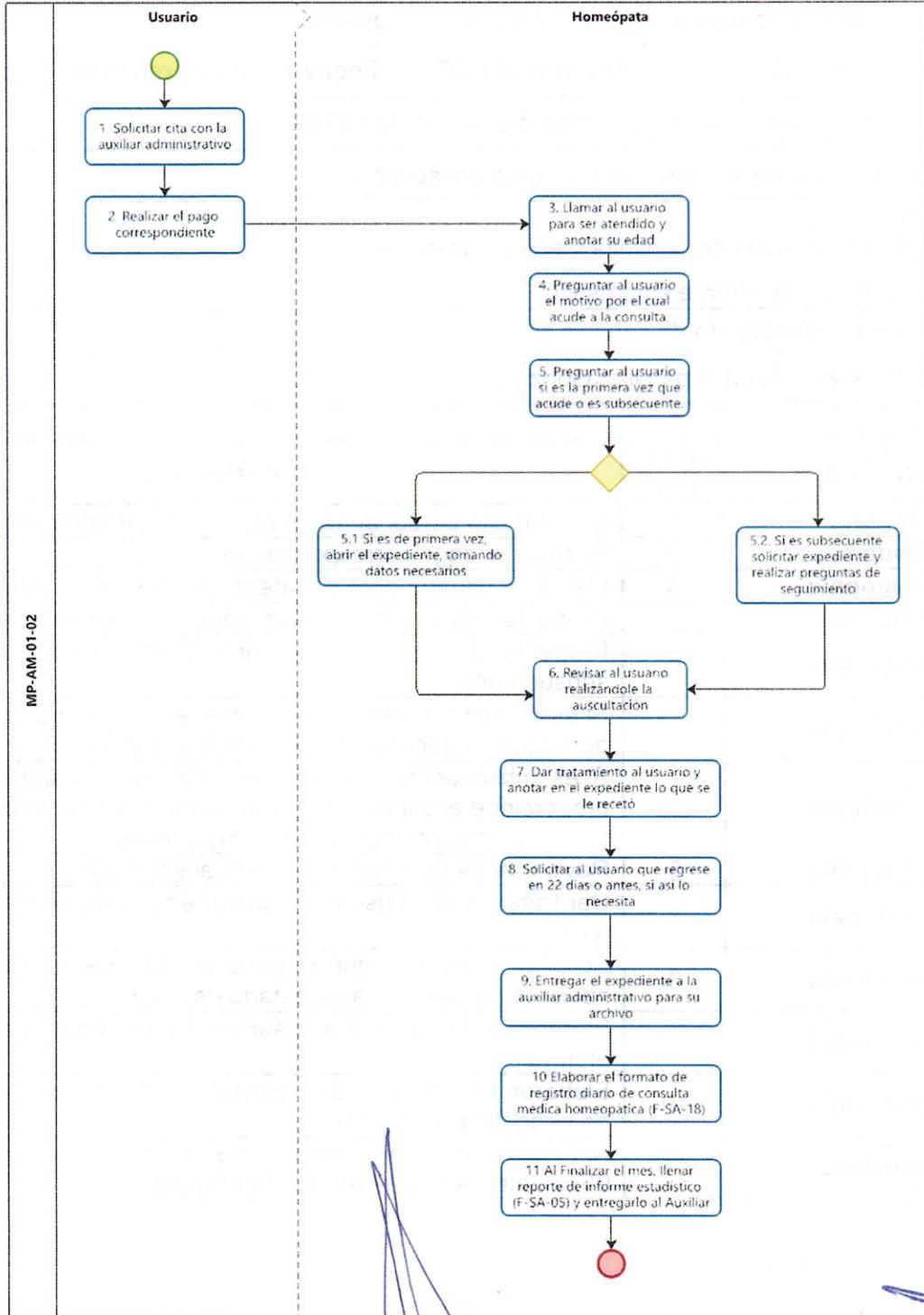
Procedimiento

Título: Procedimiento para otorgar consulta de homeopatía		
Clave: MP-AM-01-02	Revisión No: 07	Fecha de última revisión: Julio 2021
Objetivo: Brindar consulta homeopática a usuarios de CEMAM		
Alcance: Usuarios del Centro que requieren del servicio		
Formatos: F-SA-18 Registro diario de consulta médica homeopática F-SA-05 Reporte de informe estadístico		
Responsable: Homeópata de servicio social		
Autor: Mtra. María Guadalupe Díaz González		

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Usuario	1	Solicitar cita personalmente con la auxiliar administrativo
Usuario	2	Realizar el pago correspondiente
Homeópata	3	Llamar al usuario para ser atendido y anotar su edad
Homeópata	4	Preguntar al usuario el motivo por el cual acude a la consulta.
Homeópata	5	Preguntar al usuario si es la primera vez que acude o es subsecuente.
Homeópata	5.1	Si es de primera vez, abrir el expediente, tomando datos generales, antecedentes personales y familiares.
Homeópata	5.2	Si es subsecuente, solicitar a la auxiliar administrativo que le proporcione el expediente y preguntar qué respuesta hubo al tratamiento para anotarlo en el expediente
Homeópata	6	Revisar al usuario realizándole la auscultación
Homeópata	7	Dar tratamiento al usuario y anotar en el expediente lo que se le recetó.
Homeópata	8	Solicitar al usuario que regrese en 22 días o antes, si así lo necesita de acuerdo a su estado de salud.
Homeópata	9	Entregar el expediente a la auxiliar administrativo para su archivo
Homeópata	10	Elaborar el formato de registro diario de consulta médica homeopática (F-SA-18).
Homeópata	11	Al Finalizar el mes, llenar reporte de informe estadístico (F-SA-05) y entregarlo al Auxiliar Administrativo

Flujograma



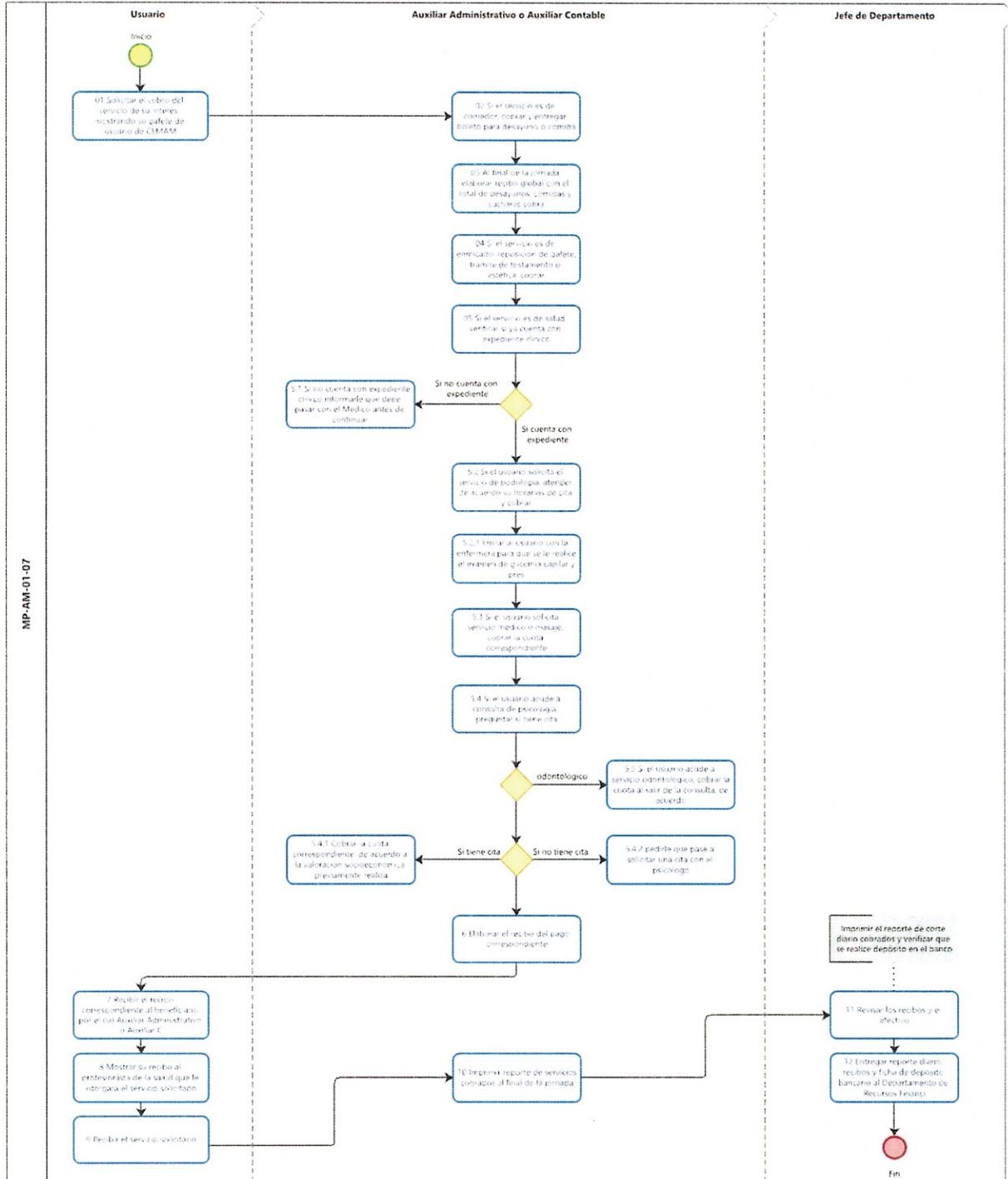
Procedimiento

Título: Procedimiento para el cobro de cuotas de recuperación por servicios.		
Clave: MP-AM-01-07	Revisión No: 06	Fecha de última revisión: Julio 2021
Objetivo: Cobrar cuotas de recuperación de servicios de salud.		
Alcance: Personas adultas mayores usuarias de los servicios de CEMAM		
Formatos: Sin Formato		
Responsable: Auxiliar Administrativo o Auxiliar Contable		
Autor: Lurdes Adriana García Torres		

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Usuario	1	Solicitar el cobro del servicio de su interés, mostrando su gafete de usuario de CEMAM
Auxiliar Administrativo o Auxiliar Contable	2	Si el servicio es de comedor, cobrar y entregar boleto para desayuno o comida y cuchara en su caso.
Auxiliar Administrativo o Auxiliar Contable	3	Al final de la jornada elaborar recibo global con el total de desayunos, comidas y cucharas cobradas, en el sistema de ingresos.
Auxiliar Administrativo o Auxiliar Contable	4	Si el servicio es de enmocado, reposición de gafete, trámite de testamento o estética, cobrar y entregar recibo al usuario
Auxiliar Administrativo o Auxiliar Contable	5	Si el servicio es de salud, verificar si ya cuenta con expediente clínico
Auxiliar Administrativo o Auxiliar Contable	5.1	Si no cuenta con expediente clínico informarle que debe pasar con el Médico antes de continuar.
Auxiliar Administrativo o Auxiliar Contable	5.2	Si el usuario solicita el servicio de podología, atender de acuerdo su horarios de cita y cobrar cuota por glicemia capilar
Auxiliar Administrativo o Auxiliar Contable	5.2.1	Enviar al usuario con la enfermera para que se le realice el examen de glicemia capilar y presión arterial
Auxiliar Administrativo o Auxiliar Contable	5.3	Si el usuario solicita servicio médico o masaje, cobrar la cuota correspondiente
Auxiliar Administrativo o Auxiliar Contable	5.4	Si el usuario acude a consulta de psicología, preguntar si tiene cita

Auxiliar Administrativo o Auxiliar Contable	5.4.1	Si tiene cita cobrar la cuota correspondiente, de acuerdo a la valoración socioeconómica previamente realizada
Auxiliar Administrativo o Auxiliar Contable	5.4.2	Si no tiene cita, pedirle que pase a solicitar una cita con el psicólogo
Auxiliar Administrativo o Auxiliar Contable	5.5	Si el usuario acude a servicio odontológico, cobrar la cuota al salir de la consulta, de acuerdo a lo que señalen el (la) Odontólogo (a)
Auxiliar Administrativo o Auxiliar Contable	6	Elaborar el recibo del pago correspondiente
Usuario	7	Recibir el recibo correspondiente al beneficiario por el (la) Auxiliar Administrativo o Auxiliar Contable
Usuario	8	Mostrar su recibo al profesionista de la salud que le otorgará el servicio solicitado
Usuario	9	Recibir el servicio solicitado
Auxiliar Administrativo o Auxiliar Contable	10	Imprimir reporte de servicios cobrados al final de la jornada, realizar corte de caja y entregar el efectivo y recibos al Jefe de Departamento para depositar en el banco.
Jefe de Departamento	11	Revisar los recibos y el efectivo, imprimir el reporte de corte diario del total de los servicios cobrados y verificar que se realice el depósito en el banco
Jefe de Departamento	12	Entregar reporte diario, recibos y ficha de depósito bancario al Departamento de Recursos Financieros

Flujograma



MP-AM-01-07

Handwritten signatures and initials:
 CR 5 mpa

Procedimiento

Título: Procedimiento para la elaboración de trabajos de laboratorio dental		
Clave: MP-AM-01-08	Revisión No: 08	Fecha de última revisión: Julio 2021
Objetivo: Elaborar trabajos de laboratorio dental para rehabilitación odontológica de las personas adultas mayores usuarias de CEMAM		
Alcance: Este procedimiento aplica para todo el personal del CEMAM que elabore trabajos de laboratorio dental para rehabilitación odontológica		
Formatos: F-SA-24 Solicitud de trabajos de laboratorio dental F-SA-25 Vale de dientes y materiales para prótesis dentales F-SA-27 Formato de control de entradas y salidas de dientes para prótesis dentales		
Responsable: Técnico en prótesis dental		
Autor: Mtra. María Guadalupe Díaz González		

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Odontólogo	1	Llenar formato F-SA-24 para solicitud de trabajos de laboratorio dental, entregar impresiones y moldes al Técnico Dental
Técnico	2	Realizar el proceso acorde al trabajo que el Odontólogo requiera: incrustación, corona, puente, placas o dientes provisionales, prótesis parcial o total, prótesis removible metálica, rebase total o parcial, endoposte y/o reparación.
Técnico	3	Solicitar al Auxiliar Administrativo, los materiales requeridos para llevar a cabo los trabajos de laboratorio, llenado el vale F-SA-25
Auxiliar Administrativo	4	Entregar el material solicitado por el Técnico Dental y registra la salida en el Formato de control de entradas y salidas de dientes para prótesis dentales (F-SA-27)
Auxiliar Administrativo	5	Archivar la copia recibida del Formato de Control de entradas y salidas de dientes para prótesis dentales, junto con los vales correspondientes de salida y/o entrada del mes
Auxiliar Administrativo	6	Entregar mensualmente en impreso y firmado, el Formato de control de entradas y salidas de dientes para prótesis dentales (F-SA-27), a la Jefatura de Departamento de CEMAM
Técnico	7	Solicitar semanalmente a la Secretaria de la Jefatura de Área Médica de DIF Zapopan, el resto de insumos requeridos para la elaboración de prótesis dentales
Técnico	8	Entregar el trabajo al Odontólogo para probar en el usuario y en su caso realizar correcciones.
Odontólogo	9	Probar al usuario el trabajo y solicitar en su caso el siguiente proceso y/o ajuste al Técnico Dental



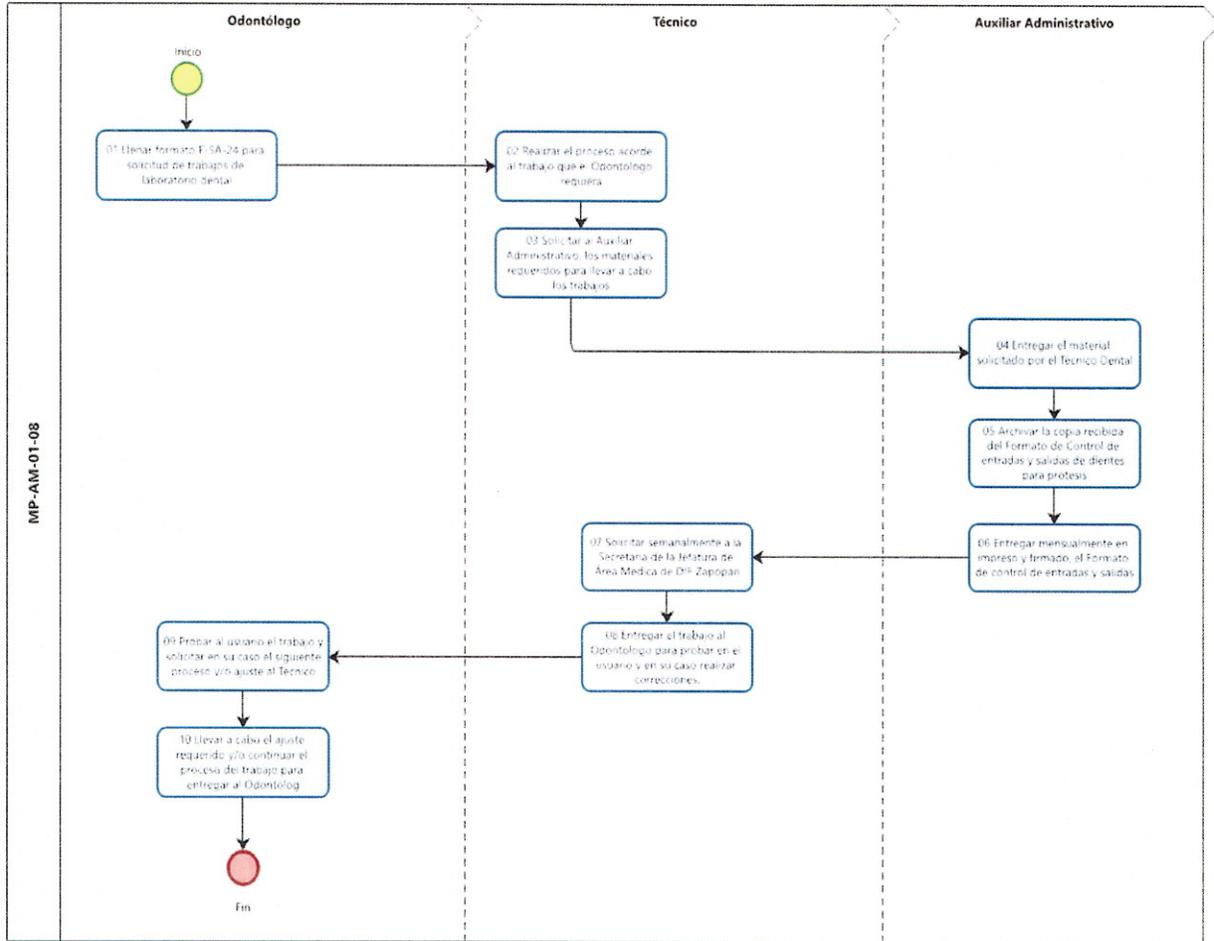
Manual de Procedimientos del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Técnico	10	Llevar a cabo el ajuste requerido y/o continuar el proceso del trabajo para entregar al Odontólogo y probar en el usuario, hasta concluir.
----------------	----	--

S

CR mypa

Flujograma

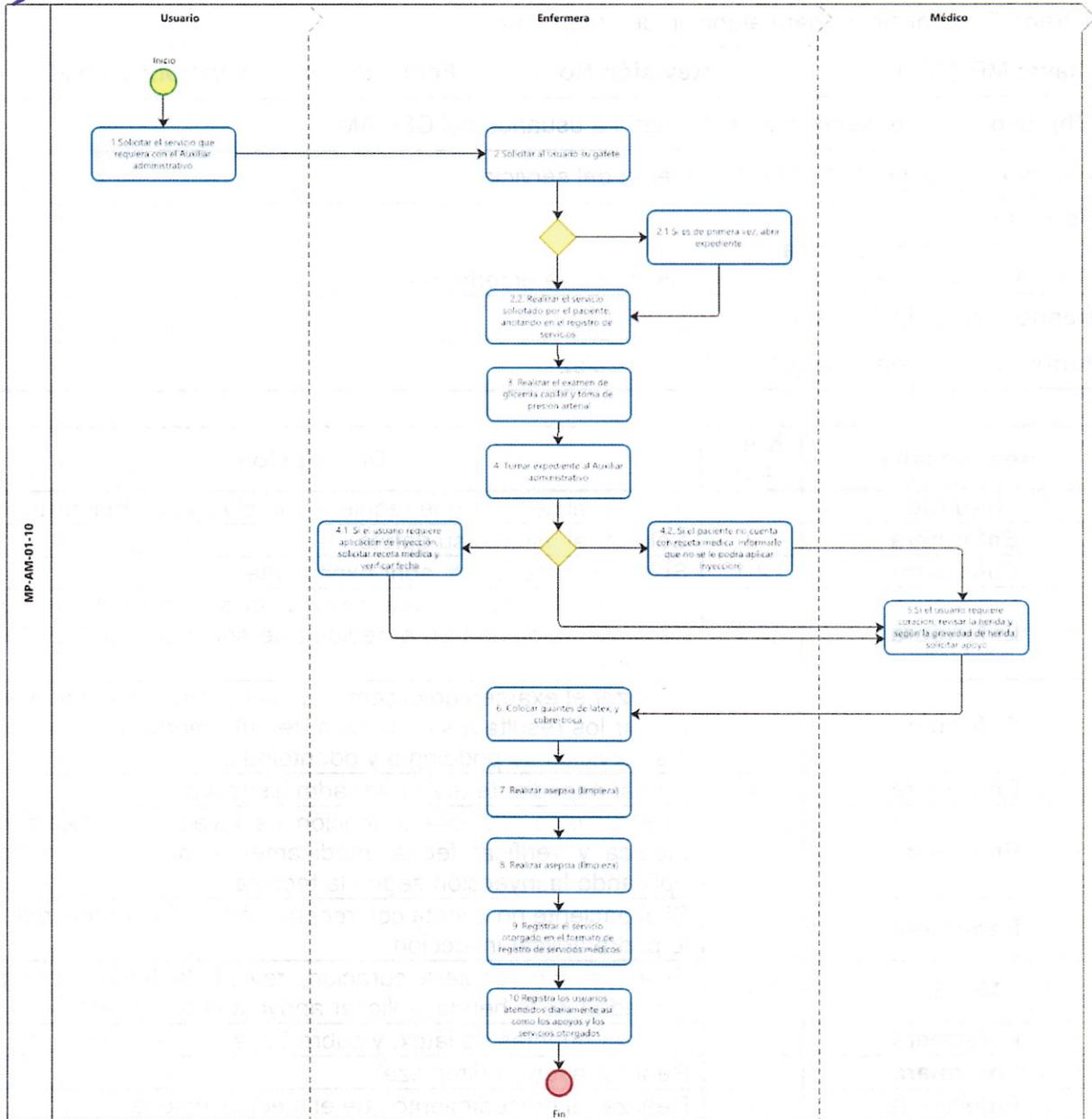


Procedimiento

Título: Procedimiento para atención de enfermería		
Clave: MP-AM-01-10	Revisión No: 02	Fecha de última revisión: Julio 2021
Objetivo: Brindar servicio de enfermería a usuarios del CEMAM		
Alcance: Usuario de CEMAM requieren del servicio		
Formatos: S/N Notas de enfermería S/N Registro diario de atención a usuarios de enfermería		
Responsable: Enfermera (o)		
Autor: Mtra. María Guadalupe Díaz González		

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Usuario	1	Solicitar el servicio que requiera con el Auxiliar administrativo.
Enfermera	2	Solicitar al usuario su gafete.
Enfermera	2.1	Si es de primera vez, abrir expediente.
Enfermera	2.2	Si no es de primera vez, realizar el servicio solicitado por el paciente, anotando en el registro de servicios para su posterior captura.
Enfermera	3	Realizar el examen de glicemia capilar y toma de presión arterial, anotar los resultados en la hoja de enfermería para usuarios de los servicios de podología y odontología.
Enfermera	4	Turnar expediente al Auxiliar administrativo
Enfermera	4.1	Si el usuario requiere aplicación de inyección, solicitar receta médica y verificar fecha, medicamento, dosis, vía, y horario, aplicando la inyección según la técnica.
Enfermera	4.2	Si el paciente no cuenta con receta médica. Informarle que no se le podrá aplicar inyección.
Médico	5	Si el usuario requiere curación, revisar la herida y según la gravedad de la herida, solicitar apoyo a la enfermera.
Enfermera	6	Colocar guantes de látex, y cubre-boca.
Enfermera	7	Realizar asepsia (limpieza)
Enfermera	8	Realizar el procedimiento que el médico indique.
Enfermera	9	Registrar el servicio otorgado en el formato de registro de servicios médicos.
Enfermera	10	Registra los usuarios atendidos diariamente así como los apoyos y los servicios otorgados en el estadístico mensual

Flujograma



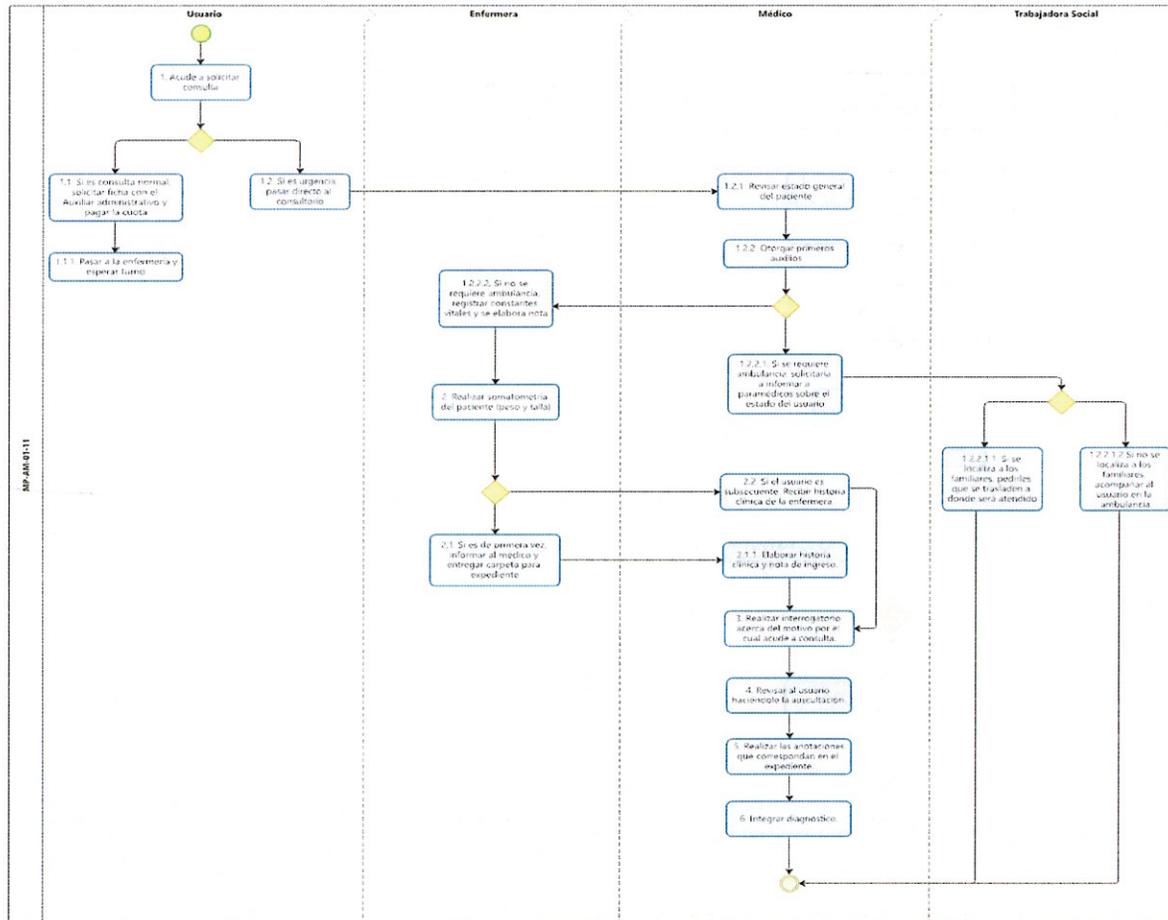
Procedimiento

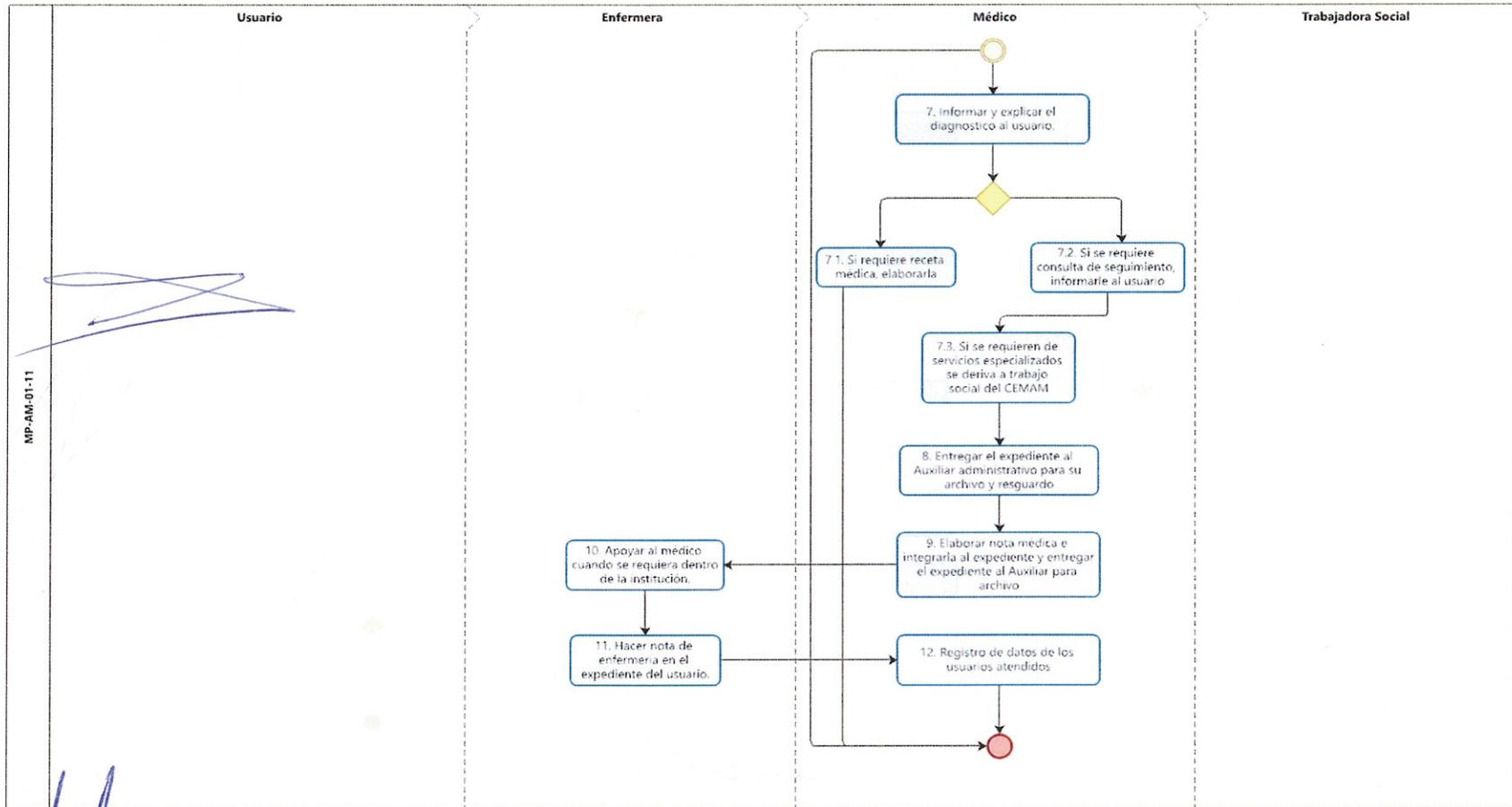
Título: Procedimiento para la consulta de medicina general y atención de urgencias médicas		
Clave: MP-AM-01-11	Revisión No: 05	Fecha de última revisión: Julio 2021
Objetivo: Brindar consulta de medicina general y atención de urgencias médicas a usuarios de CEMAM		
Alcance: Atención a usuarios del centro que requieran del servicio de consulta de medicina general y atención de urgencias.		
Formatos: S/N Historia clínica S/N Nota de ingreso S/N Registro diario de usuarios F-SA-10 Valoración Médica F-SA-11 Informe de morbilidad F-SA-13 Informe estadístico F-SA-14 Notas de evolución		
Responsable: Médico General		
Autor: Mtra. María Guadalupe Díaz González		

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Usuario	1	Acude a solicitar consulta
Usuario	1.1	Si es consulta normal, solicitar ficha con el Auxiliar administrativo y pagar la cuota de recuperación.
Usuario	1.1.1	Pasar a la enfermería y esperar turno
Usuario	1.2	Si es urgencia, pasar directo al consultorio
Médico	1.2.1	Revisar estado general del paciente
Médico	1.2.2	Otorgar primeros auxilios
Médico	1.2.2.1	Si se requiere ambulancia, solicitarla a informar a los paramédicos sobre el estado general del usuario.
Trabajadora Social	1.2.2.1.1	Si se localiza a los familiares del usuario o personas responsables y pedirles que se trasladen al lugar donde será atendido.
Trabajadora Social	1.2.2.1.1	Informar a los familiares del usuario de lo sucedido.
Trabajadora Social	1.2.2.1.2	Si no se localiza a los familiares, acompañar al usuario en la ambulancia al lugar donde será atendido hasta que lleguen los familiares.
Enfermera	1.2.2.2	Si no se requiere ambulancia, registrar constantes vitales y se elabora nota de enfermería por motivo de consulta
Enfermera	2	Realizar somatometría del paciente (peso y talla)
Enfermera	2.1	Si es de primera vez, informar al médico y entregar carpeta para expediente y nota de enfermería.

Médico	2.1.1	Elaborar historia clínica y nota de ingreso.
Médico	2.2	Si el usuario es subsecuente. Recibir historia clínica de la enfermera.
Médico	3	Realizar interrogatorio acerca del motivo por el cual acude a consulta.
Médico	4	Revisar al usuario haciéndole la auscultación.
Médico	5	Realizar las anotaciones que correspondan en el expediente.
Médico	6	Integrar diagnóstico.
Médico	7	Informar y explicar el diagnóstico al usuario.
Médico	7.1	Si requiere receta médica, elaborarla
Médico	7.2	Si se requiere consulta de seguimiento, informarle al usuario
Médico	7.3	Si se requieren de servicios especializados se deriva a trabajo social del CEMAM o indicarle que acuda a su servicio de salud donde esté afiliado
Médico	8	Entregar el expediente al Auxiliar administrativo para su archivo y resguardo
Médico	9	Elaborar nota médica e integrarla al expediente y entregar el expediente al Auxiliar administrativo para su archivo y resguardo.
Enfermera	10	Apoyar al médico cuando se requiera dentro de la institución.
Enfermera	11	Hacer nota de enfermería en el expediente del usuario.
Médico	12	Registro de datos de los usuarios atendidos diariamente así como los apoyos y los servicios otorgados en el estadístico mensual

Flujograma



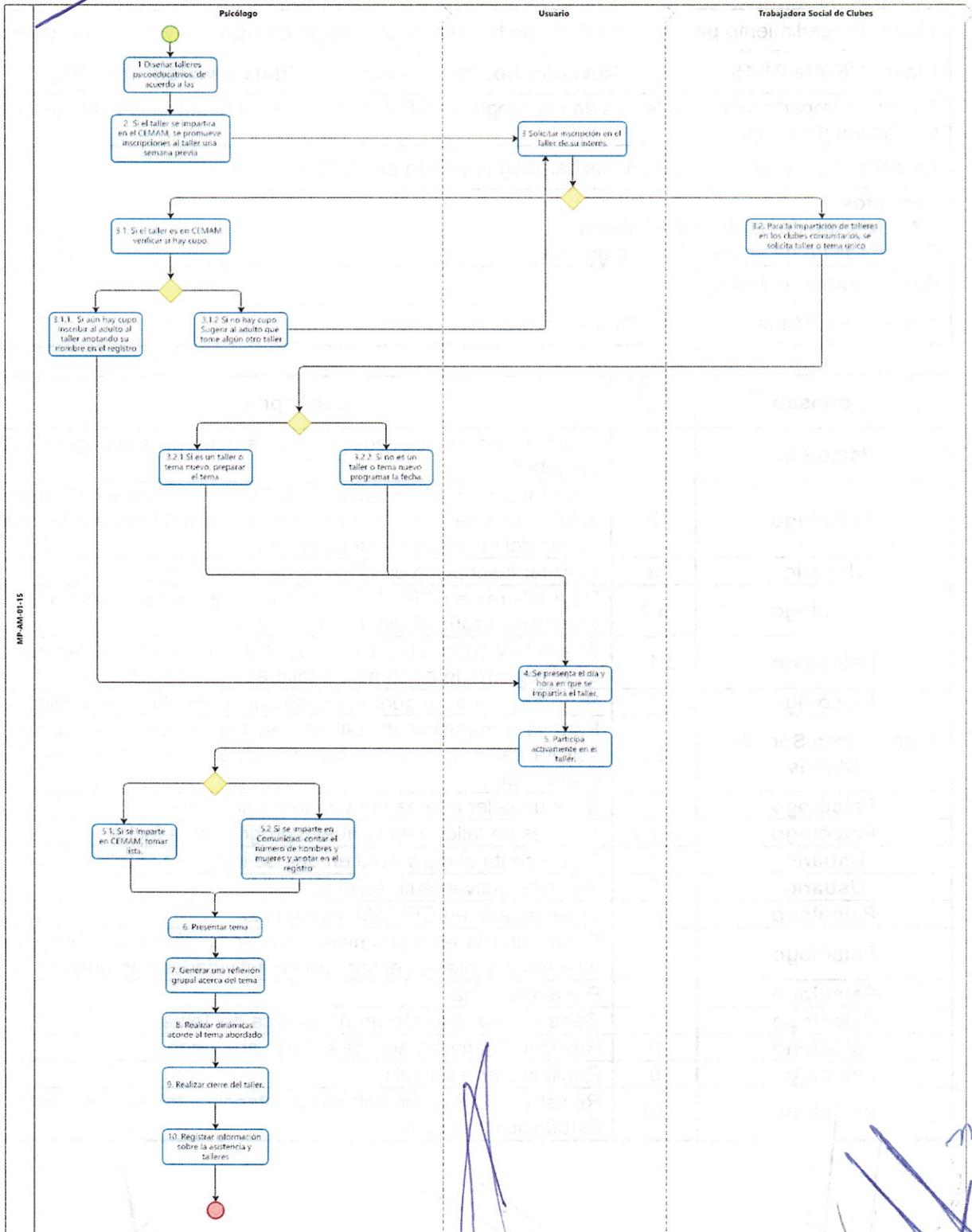


Procedimiento

Título: Procedimiento para la impartición de talleres de psicología en CEMAM y en comunidades		
Clave: MP-AM-01-15	Revisión No: 05	Fecha de última revisión: Julio 2021
Objetivo: Impartir talleres o temas de psicología en CEMAM o en las comunidades visitadas por psicólogos del centro.		
Alcance: Población atendida por los psicólogos ya sea en CEMAM en las comunidades.		
Formatos: S/N Registro de asistencia a talleres S/N Registro de actividades con grupos		
Responsable: Psicólogo		
Autor: Mtra. María Guadalupe Díaz González		

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Psicólogo	1	Diseñar talleres psicoeducativos, de acuerdo a las necesidades detectadas.
Psicólogo	2	Si el taller se impartirá en el CEMAM, se promueve inscripciones al taller una semana previa o el mismo día a la fecha de inicio a través del micrófono o mesa por mesa.
Usuario	3	Solicitar inscripción en el Taller de su interés.
Psicólogo	3.1	Para talleres en CEMAM, verificar si hay cupo. (Mismo que se determina según el tema y el espacio físico).
Psicólogo	3.1.1	Si aún hay cupo. Inscribir al adulto al taller anotando su nombre en el registro de asistencia a talleres psicoeducativos.
Psicólogo	3.1.2	Si no hay cupo. Sugerir al adulto que tome algún otro taller
Trabajadora Social de Clubes	3.2	Para la impartición de talleres en los clubes comunitarios se solicita taller o tema único de acuerdo al interés del Club Comunitario.
Psicólogo	3.2.1	Si es un taller o tema nuevo, preparar el tema.
Psicólogo	3.2.2	Si no es un taller o tema nuevo programar la fecha.
Usuario	4	Se presenta el día y hora en que se impartirá el taller.
Usuario	5	Participa activamente en el taller.
Psicólogo	5.1	Si se imparte en CEMAM, tomar lista.
Psicólogo	5.2	Si se imparte en Comunidad, contar el número de hombres y mujeres y anotar en el registro de actividades con grupos.
Psicólogo	6	Presentar tema.
Psicólogo	7	Generar una reflexión grupal acerca del tema.
Psicólogo	8	Realizar dinámicas acorde al tema abordado.
Psicólogo	9	Realizar cierre del taller.
Psicólogo	10	Registrar información sobre la asistencia y talleres en el informe Estadístico mensual

Flujograma



MP-AM-01-15

S
EK
myk
2

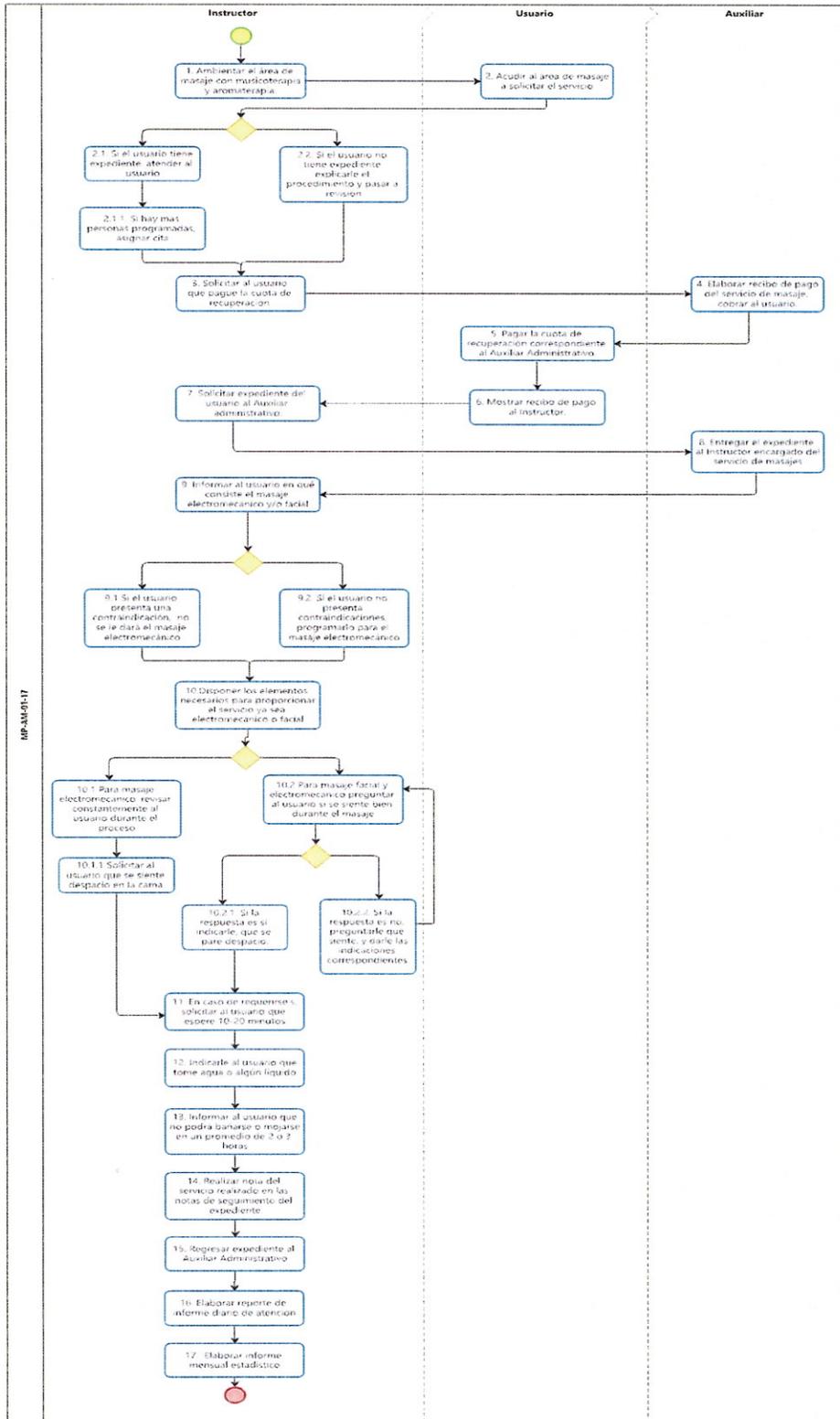
Procedimiento

Título: Procedimiento para otorgar servicio de masajes		
Clave: MP-AM-01-17	Revisión No: 05	Fecha de última revisión: Julio 2021
Objetivo: Brindar terapia de masajes a usuarios del CEMAM que necesiten del servicio.		
Alcance: Población usuaria del Centro que requiera del servicio.		
Formatos: S/N Historia clínica de masajes S/N Registro diario de usuarios atendidos		
Responsable: Irma Puente García		
Autor: Mtra. María Guadalupe Díaz González		

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Instructor	1	Ambientar el área de masaje con musicoterapia y aromaterapia.
Usuario	2	Acudir al área de masaje a solicitar el servicio
Instructor	2.1	Si el usuario tiene expediente, tiene al menos dos horas sin tomar alimentos y si no hay más personas programadas, atender al usuario
Instructor	2.1.1	Si hay más personas programadas para el masaje, o el usuario tiene menos de dos horas de haber ingerido alimentos, asignar cita para que acuda posteriormente al servicio.
Instructor	2.2	Si el usuario no tiene expediente explicarle que debe seguir el procedimiento y pasar a revisión médica y regresar después para programar su masaje
Instructor	3	Solicitar al usuario que pague la cuota de recuperación correspondiente.
Auxiliar Administrativo	4	Elaborar recibo de pago del servicio de masaje, cobrar al usuario.
Usuario	5	Pagar la cuota de recuperación correspondiente al Auxiliar Administrativo.
Usuario	6	Mostrar recibo de pago al Instructor.
Instructor	7	Solicitar expediente del usuario al Auxiliar administrativo.
Auxiliar Administrativo	8	Entregar el expediente al Instructor encargado del servicio de masajes
Instructor	9	Informar al usuario en qué consiste el masaje electromecánico y/o facial, las indicaciones y contraindicaciones
Instructor	9.1	Si el usuario presenta una contraindicación, informar que no se le dará el masaje electromecánico o facial y el motivo por el cual no se le dará.
Instructor	9.2	Si el usuario no presenta contraindicaciones, programarlo para el masaje electromecánico o facial.

Instructor	10	Disponer los elementos necesarios para proporcionar el servicio ya sea electromecánico o facial e indicar al usuario lo necesario para iniciar el servicio.
Instructor	10.1	Para el servicio de masaje electromecánico, revisar constantemente al usuario durante el proceso de masaje en cuanto al avance, rodillo y temperatura de la cama, que la persona esté bien, controlar la temperatura de la cama y colocar el proyector de calor en diferentes partes del cuerpo según lo requiera.
Instructor	10.1.1	Para el masaje electromecánico, una vez transcurrido el tiempo del masaje, solicitar al usuario que se siente despacio en la cama.
Instructor	10.2	Para el masaje facial y electromecánico preguntar al usuario si se siente bien durante el masaje
Instructor	10.2.1	Si la respuesta es sí indicarle, que se pare despacio.
Instructor	10.2.2	Si la respuesta es no, preguntarle qué siente, y darle las indicaciones correspondientes.
Instructor	11	En caso de requerirse por cuestiones climatológicas, solicitar al usuario que espere 10 o 20 minutos antes de retirarse para no exponerlo a cambios bruscos de temperatura o pedirle que cubra su espalda con alguna prenda apropiada.
Instructor	12	Indicarle al usuario que tome agua o algún líquido, para que se hidrate (el líquido que ingiera posterior al servicio de masaje debe estar templado ya que su cuerpo está caliente).
Instructor	13	Informar al usuario que no podrá bañarse o mojarse en un promedio de 2 o 3 horas
Instructor	14	Realizar nota del servicio realizado en las notas de seguimiento del expediente
Instructor	15	Regresar expediente al Auxiliar Administrativo
Instructor	16	Elaborar reporte de informe diario de atención
Instructor	17	Elaborar informe mensual estadístico

Flujograma



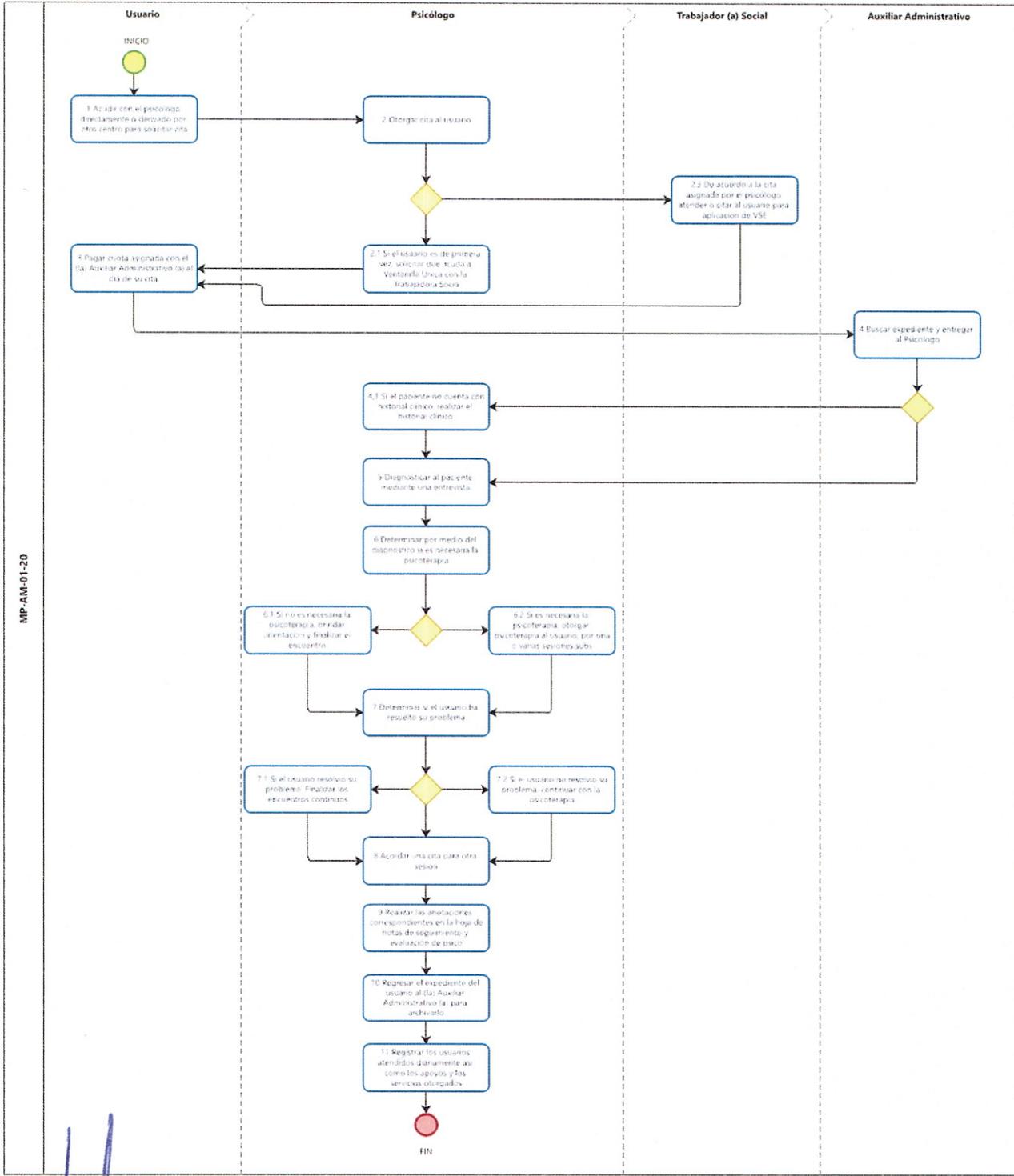
Procedimiento

Título: Procedimiento para otorgar el servicio de asesoría u orientación psicológica en el CEMAM		
Clave: MP-AM-01-20	Revisión No: 05	Fecha de última revisión: Julio 2021
Objetivo: Establecer el procedimiento para otorgar el servicio de asesoría y orientación psicológica a usuarios de CEMAM		
Alcance: usuarios del CEMAM.		
Formatos: S/N Registro diario de usuarios S/N Historia clínica de psicología		
Responsable: Psicólogo (a) de CEMAM		
Autor: Mtra. María Guadalupe Díaz González		

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Usuario	1	Acudir con el psicólogo directamente o derivado por otro centro para solicitar cita
Psicólogo	2	Otorgar cita al usuario
Psicólogo	2.1	Si el usuario es de primera vez, solicitar que acuda a Ventanilla Única con la Trabajadora Social para aplicación de valoración socioeconómica y asignar cuota correspondiente
Trabajador (a) Social	2.2	De acuerdo a la cita asignada por el psicólogo atender o citar al usuario para aplicación de valoración socioeconómica y asignación de cuota de recuperación correspondiente (a, b, c, d o exento)
Usuario	3	Pagar cuota asignada con el (la) Auxiliar Administrativo (a) el día de su cita.
Auxiliar Administrativo	4	Buscar expediente y entregar al Psicólogo
Psicólogo	4.1	Si el paciente no cuenta con historial clínico, realizar el historial clínico.
Psicólogo	5	Diagnosticar al paciente mediante una entrevista.
Psicólogo	6	Determinar por medio del diagnóstico si es necesaria la psicoterapia
Psicólogo	6.1	Si no es necesaria la psicoterapia, brindar orientación y finalizar el encuentro.
Psicólogo	6.2	Si es necesaria la psicoterapia, otorgar psicoterapia al usuario, por una o varias sesiones subsecuentes
Psicólogo	7	Determinar si el usuario ha resuelto su problema
Psicólogo	7.1	Si el usuario resolvió su problema. Finalizar los encuentros continuos
Psicólogo	7.2	Si el usuario no resolvió su problema, continuar con la psicoterapia

Psicólogo	8	Acordar una cita para otra sesión
Psicólogo	9	Realizar las anotaciones correspondientes en la hoja de notas de seguimiento y evaluación de psicología.
Psicólogo	10	Regresar el expediente del usuario al (la) Auxiliar Administrativo (a) para archivarlo
Psicólogo	11	Registrar los usuarios atendidos diariamente así como los apoyos y los servicios otorgados en el informe estadístico mensual

Flujograma



MP-AM-01-20

[Handwritten signatures and scribbles in blue ink]

[Handwritten signatures and scribbles in blue ink]

Procedimiento

Título: Procedimiento para otorgar servicio de podología		
Clave: MP-AM-01-23	Revisión No: 05	Fecha de última revisión: Julio 2021
Objetivo: Establecer el procedimiento para otorgar el servicio de podología.		
Alcance: usuarios del CEMAM.		
Formatos: S/N Historia clínica podológica S/N Registro diario de usuarios atendidos		
Responsable: Técnico Podólogo		
Autor: Mtra. María Guadalupe Díaz González		

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Usuario	1	Solicitar cita personalmente con la auxiliar administrativo
Auxiliar Administrativo	2	Verificar si hay cita disponible
Auxiliar Administrativo	2.1	Si no hay cita disponible, asignar cita y solicitar que el usuario regrese en la fecha y hora asignada
Usuario	2.1.2	Regresar a la hora y fecha señaladas y realizar paso 4.
Auxiliar Administrativo	2.2	Si hay cita disponible, otorgar una al usuario
Auxiliar Administrativo	3	Solicitar al usuario que pase con la Enfermera para realizar la toma de signos vitales (glicemia capilar y presión arterial) somatometría
Usuario	4	Acudir con la enfermera para la toma de signos vitales
Auxiliar Administrativo	5	Buscar expediente del usuario y revisar si tiene su historia clínica actualizada
Auxiliar Administrativo	5.1	Si no está actualizada la historia clínica, indicar al paciente que pague ficha para revisión con el médico general.
Auxiliar Administrativo	5.1.2	Entregar expediente al Médico General.
Enfermera	5.2	Si está actualizada la historia clínica. Realizar la toma de signos vitales: glicemia capilar y presión arterial) y somatometría al paciente.
Enfermera	5.2.1	Si el usuario trae la glucosa de 126 mg/dl o más en ayuno, o presión mayor a 85mm/hg, diastólica no podrá ser atendido y deberá regresar otro día
Usuario	5.2.1.2	Regresar otro día y realizar paso 5.2
Enfermera	5.2.2	Si el usuario trae la glucosa entre 100 y 125 mg/dl en ayuno, o entre 100 y 140 mg/dl dos horas después de haber

		desayunado, entregar el recibo para que pase a pagar el servicio de podología
Usuario	6	Pasar a pagar la ficha del servicio podológico con la Auxiliar Administrativa
Enfermera	7	Realizar nota de enfermería y entregar expediente a la Auxiliar Administrativo
Usuario	8	Mostrar recibo de pago al Técnico podólogo.
Auxiliar Administrativo	9	Entrega expediente al técnico podólogo
Técnico Podólogo	10	Llamar al usuario por su nombre
Técnico Podólogo	11	Colocar campos en el sillón podológico bajo las plantas de los pies
Técnico Podólogo	12	Colocar guantes de látex.
Técnico Podólogo	13	Colocar algodón con fenol o benzal cuando la piel es muy sensible
Técnico Podólogo	14	Revisar si el usuario cuenta con historia clínica podológica
Técnico Podólogo	14.1	Si el usuario no cuenta con historia clínica podológica, elaborarla mientras se ablandan las uñas con fenol y
Técnico Podólogo	14.1.1	Solicitar que al usuario que firme su historia clínica.
Técnico Podólogo	14.2	Si el usuario cuenta con historia clínica podológica, anotar en la hoja de notas de seguimiento y evolución, lo que se va a realizar.
Técnico Podólogo	15	Sacar instrumental, previamente esterilizado.
Técnico Podólogo	16	Realizar el servicio podológico de acuerdo a las técnicas específicas para dicho fin: limpieza de canales, corte de uñas, retiro de hongos y callosidades, aplicar vaselina y realizar masaje. Nota: El masaje se omite en caso de que el usuario tenga úlceras varicosas
Técnico Podólogo	16.1	Si el usuario no está en tratamiento, solicitar que regrese en 30 días
Técnico Podólogo	16.2	Si el usuario está en tratamiento, solicitar que regrese en 15 o 30 días según la gravedad del problema previa valoración del técnico podólogo
Técnico Podólogo	17	Otorgar asesoría de cuidado de pies al usuario.
Técnico Podólogo	18	Entregar expediente a la Auxiliar administrativo para su archivo
Técnico Podólogo	19	Lavar y esterilizar instrumental (si el instrumental esterilizado no alcanza para la cantidad de usuarios en espera, se deberá lavar y esterilizar durante la jornada)
Técnico Podólogo	20	Separar residuos biológico-infecciosos
Técnico Podólogo	21	Registrar los servicios otorgados diariamente y elaborar mensualmente Informe Estadístico.

Procedimiento

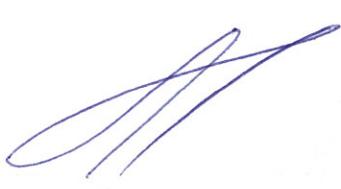
Título: Procedimiento para la atención de adultos mayores en estado de desamparo, abandono, marginación u omisión de cuidados		
Clave: MP-AM-01-24	Revisión No: 07	Fecha de última revisión: Julio 2021
Objetivo: Establecer el procedimiento para la atención de personas adultas mayores en estado de desamparo, marginación u omisión de cuidados.		
Alcance: Establecer el procedimiento para la atención de adultos mayores en estado de desamparo, marginación o maltrato.		
Formatos:		
F-AA-04	Entrevista-Orientación de trabajo social	
F-AA-07	Reporte de casos de trabajo social	
F-AA-10	Recibo de apoyo	
S/N	Formato diario de atención a usuarios de trabajo social	
SICATS	Sistema Interinstitucional de Canalización al Trabajo Social	
S/N	Estudio Socio familiar	
S/N	Valoración Socioeconómica	
Responsable: Trabajadores (as) sociales y Abogado (a) de atención a casos		
Autor: Mtra. María Guadalupe Díaz González		

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Usuarios (persona adulta mayor, familiar, vecino, conocido, o público en general)	1	Solicitar apoyo personalmente o vía telefónica, en Ventanilla Única del Centro Metropolitano del Adulto Mayor o en Trabajo Social de Centros de Desarrollo Comunitario
Trabajador(a) Social de Ventanilla Única	2	Realizar reporte de caso de persona adulta mayor que viva en el municipio de Zapopan en situación de omisión de cuidados, desamparo, abandono y/o marginación
Trabajador(a) Social de Ventanilla Única	3	Realizar entrevista según el formato entrevista-orientación de trabajo social (F-AA-04) si se hace presencial, o llenar formato de reporte si se hace vía telefónica
Trabajador(a) Social de Ventanilla Única	3.1	Si no se requiere de canalización o derivación y se resuelve la duda en el momento el usuario se retira.
Trabajador(a) Social de Ventanilla Única	3.2	Si se requiere de canalización o derivación, realizarla vía SICAT al programa o dependencia correspondiente según las necesidades del caso.
Trabajador(a) Social de Ventanilla Única	4	Archivar formato entrevista-orientación (F-AA-04) por consecutivo asignado
Trabajador(a) Social de Ventanilla Única	5	Captura los datos de usuarios atendidos en la base de datos.
Trabajador(a) Social de Ventanilla Única	6	Turnar los casos de las personas mayores en probable abandono, desamparo, marginación u omisión de cuidados a las trabajadoras sociales para su investigación y seguimiento

Trabajador(a) Social	6.1	En caso de maltrato, turnar con el abogado para asesoría y comparecencia y se finaliza el proceso.
Trabajador(a) Social	7	Programar visita domiciliaria de acuerdo a las rutas establecidas (norte, sur o centro).
Trabajador(a) Social	8	Acudir a los domicilios programados de acuerdo a la ruta correspondiente.
Trabajador(a) Social	8.1	Si no se localiza a la persona adulta mayor reportada, realizar visitas a colaterales (vecinos más cercanos), recabando la mayor información sobre el caso reportado
Trabajador(a) Social	9	Si se localiza a la persona adulta mayor reportada, elaborar reporte de visita domiciliaria por escrito, donde se anote la valoración de su situación, determinando si es sujeto de asistencia social.
Trabajador(a) Social	10	Entrevistar a la persona adulta mayor completando el formato de entrevista iniciando desde la fecha que se recibió el reporte.
Trabajador(a) Social	11	Determinar si la persona adulta mayor requiere asistencia social o se confirma la situación del reporte
Trabajador(a) Social	11.1	Si no se confirma la necesidad de asistencia social, se elabora ficha informativa (F-AA-11) explicando la situación general.
Trabajador(a) Social	11.1.1	Turnar el formato F-AA-11 a la jefatura de departamento de CEMAM.
Trabajador(a) Social	11.1.2	Finalizar el proceso
Trabajador(a) Social	11.2	Si se confirma la necesidad de asistencia social, aplicar Estudio Socio Familiar con la información disponible
Trabajador(a) Social	11.2.1	Solicitar al usuario la documentación requerida para integrar expediente.
Trabajador(a) Social	12	Verificar si el usuario tiene familia
Trabajador(a) Social	12.1	Si el usuario no tiene familia, crear red de apoyo vecinal o institucional según lo requiera el caso, con la finalidad de mejorar su calidad de vida
Trabajador(a) Social	12.2	Si el usuario tiene familia, crear red de apoyo familiar.
Trabajador(a) Social	13	Verificar si existe caso de omisión de cuidados
Trabajador(a) Social	13.1	Si confirma que en el caso existe omisión de cuidados, citar a los familiares
Abogado y Trabajador(a) Social	13.1.2	Mediar y firmar convenio con la familia
Trabajador(a) Social	13.1.3	Finalizar proceso
Trabajador(a) Social	14	Solicitar documentación necesario para integrar expediente: <ul style="list-style-type: none"> • Acta de nacimiento • CURP • Credencial de elector • Comprobante de domicilio • Receta médica
Usuarios/familiares	15	Entregar documentación solicitada

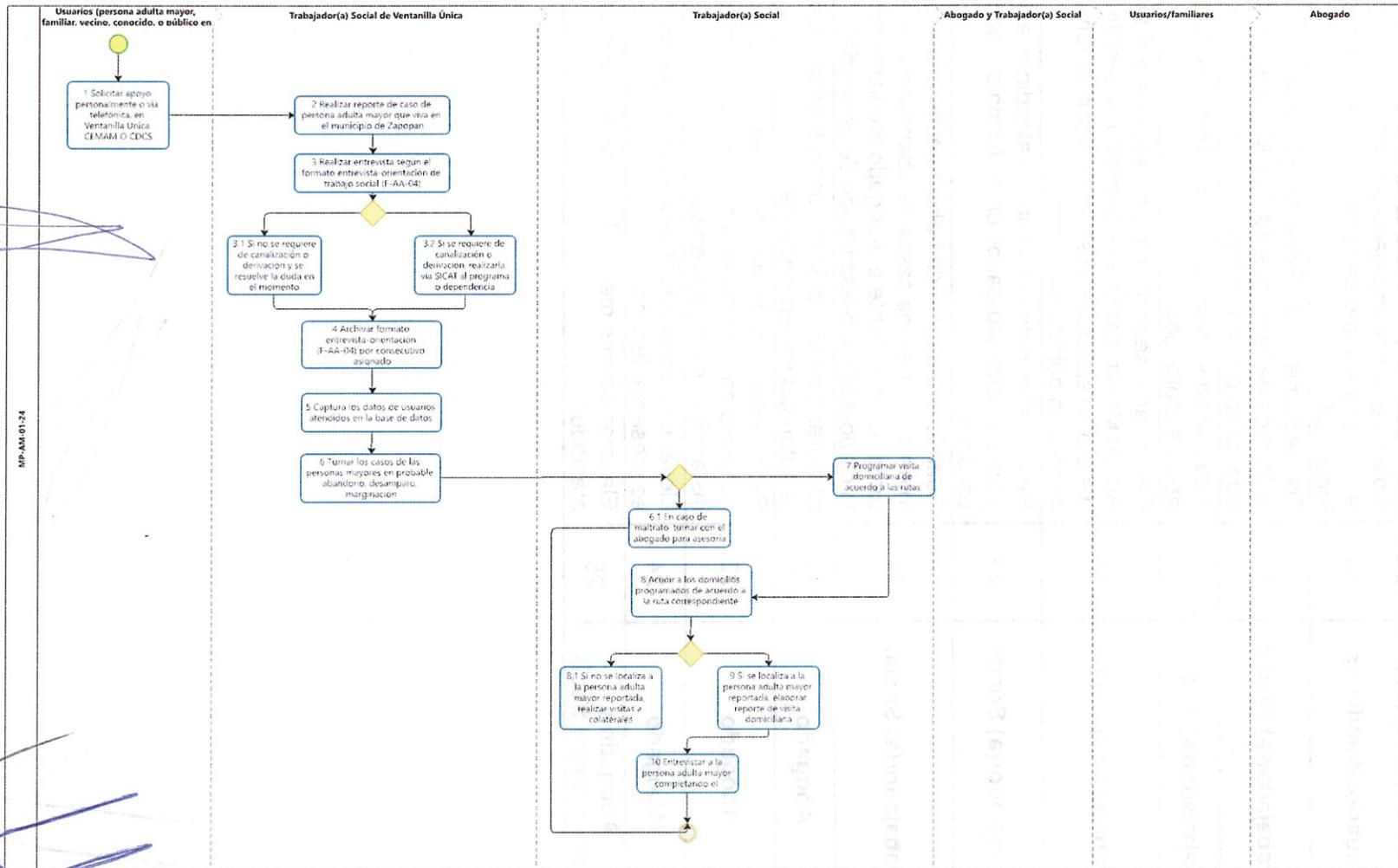
**Manual de Procedimientos del Departamento
del Centro Metropolitano del Adulto Mayor**

Usuarios/familiares	16	Colaborar con la trabajadora social llevando a cabo las acciones a las que se compromete en su plan de atención individual.
Trabajador(a) Social	17	Dar seguimiento de forma programada a cada caso inscrito en el Padrón de Personas Adultas Mayores en desamparo, abandono o marginación
Trabajador(a) Social	18	Realizar en su respectivo expediente las notas de seguimiento y apoyos otorgados.
Trabajador(a) Social	19	Continuar el seguimiento del caso hasta el fallecimiento del Adulto Mayor, cambio de domicilio, o desistimiento, incluido si mejora su situación, si se integra con su familia o alguna institución pública o privada
Trabajador(a) Social	20	Registrar los datos de usuarios atendidos así como los apoyos y los servicios otorgados en el formato diario de atención a usuarios
Trabajador(a) Social	21	Cuando el personal de trabajo social agota los recursos de intervención en los casos de abandono y omisión de cuidados, turnar el expediente al Abogado mediante ficha informativa para la elaboración y presentación de denuncia.
Abogado	22	Elaborar y presentar la denuncia u oficio de conocimiento ante la autoridad correspondiente.
Abogado	23	Resguardar expedientes de casos sobre los cuales se realiza convenio con familiares o se presenta denuncia ante las instancias correspondientes.
Abogado	24	Llevar un control de los casos de los que se elabora convenio o se presenta denuncia
Abogado y Trabajador (a) Social	25	Elaborar informe mensual estadístico de los servicios y usuarios atendidos

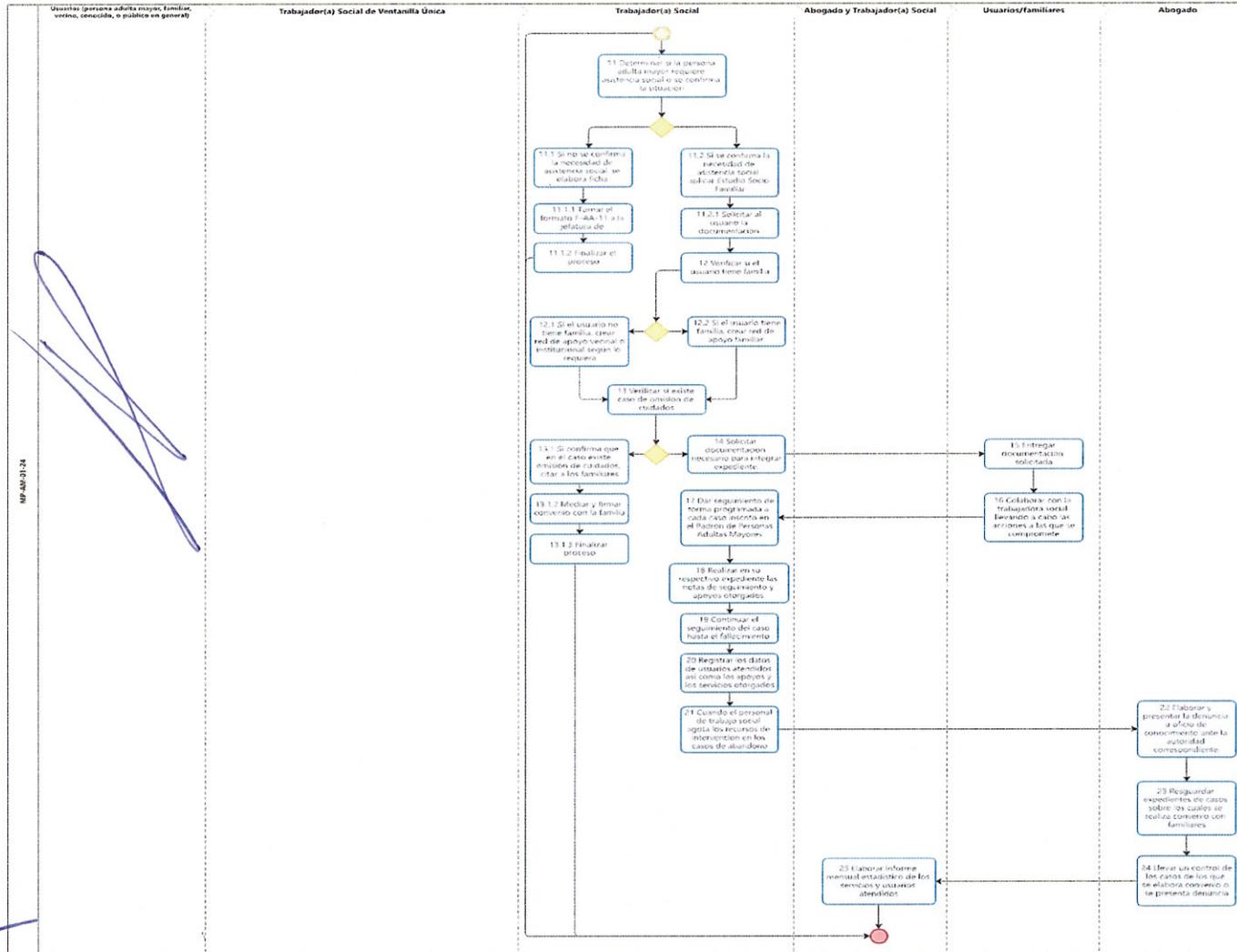

S
CR 3

Flujograma



MP-AM-01-24

Manual de Procedimientos del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor



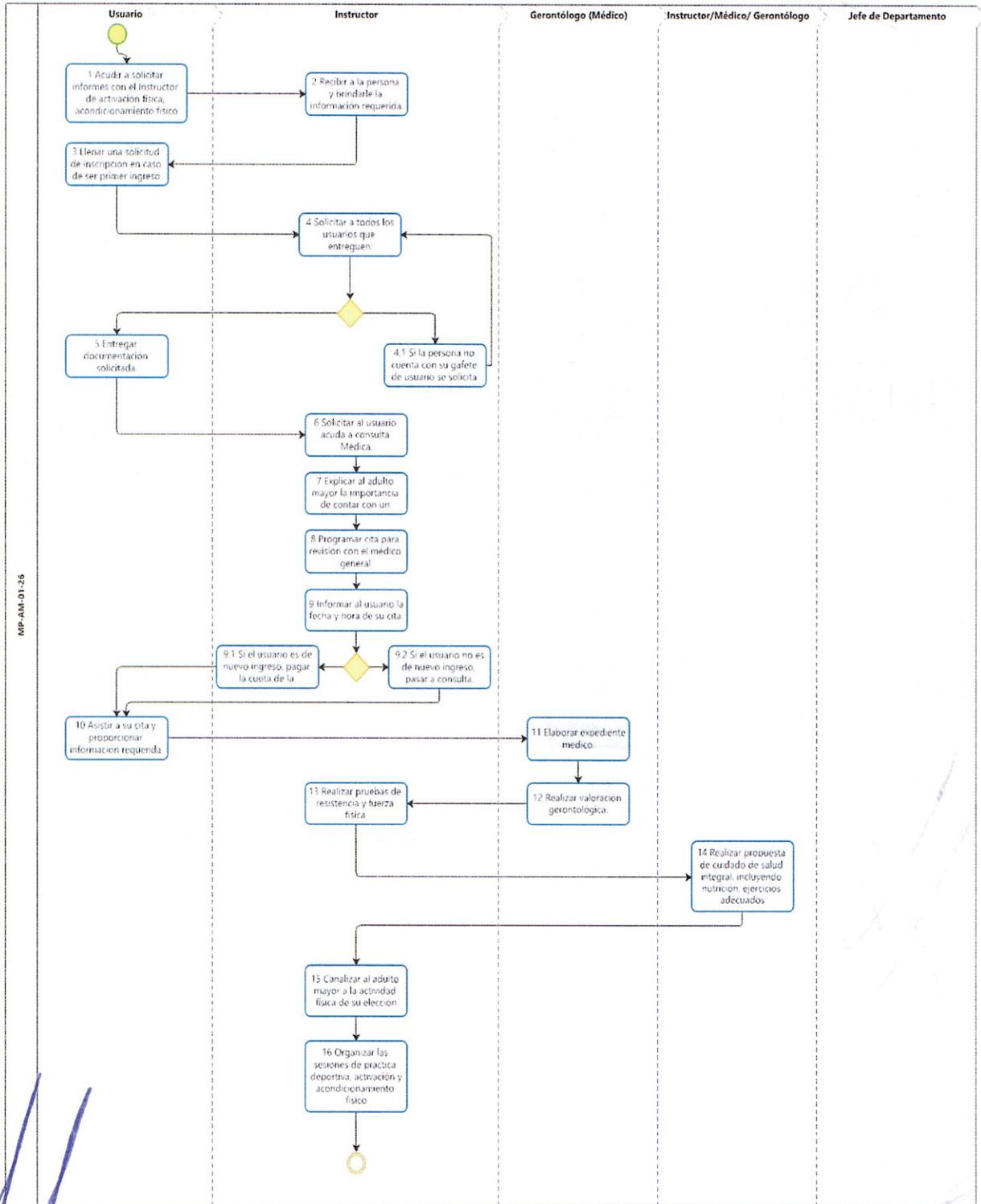
Procedimiento

Título: Procedimiento para la activación física y deportes		
Clave: MP-AM-01-26	Revisión No: 03	Fecha de última revisión: Julio 2021
Objetivo: Establecer el procedimiento para otorgar el servicio de activación física y cachibol.		
Alcance: usuarios del CEMAM		
Formatos: S/N Solicitud de inscripción para cachibol S/N Registro de resultados de pruebas de resistencia y fuerza física S/N Deslinde de responsabilidad por competencia deportiva S/N Registro diario de usuarios atendidos		
Responsable: Licenciado en Educación Física		
Autor: Mtra. María Guadalupe Díaz González		

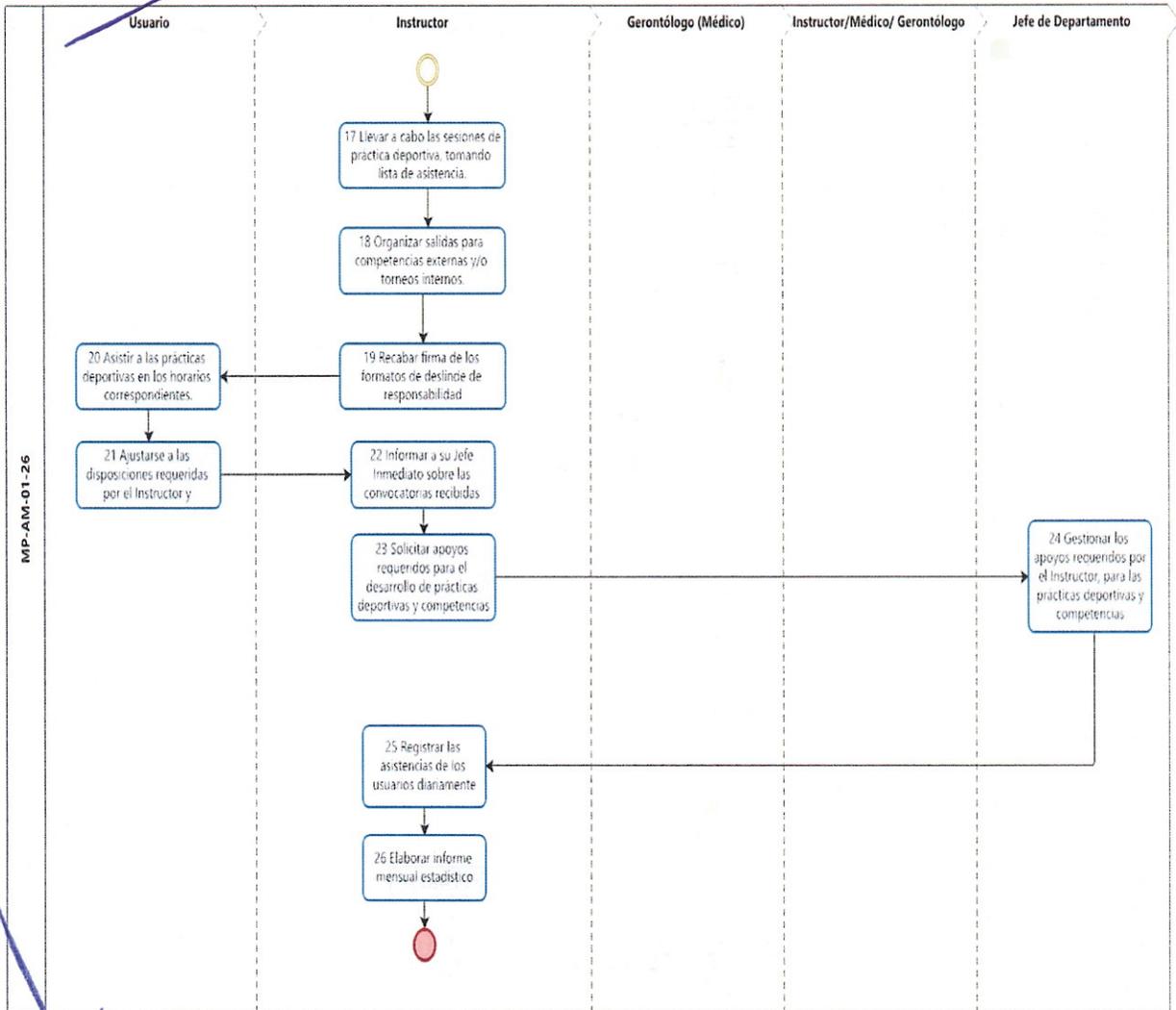
Responsable	Núm. Act.	Descripción
Usuario	1	Acudir a solicitar informes con el Instructor de activación física, acondicionamiento físico y deportes (cachibol, atletismo, pelota tarasca)
Instructor	2	Recibir a la persona y brindarle la información requerida.
Usuario	3	Llenar una solicitud de inscripción en caso de ser primer ingreso.
Instructor	4	Solicitar a todos los usuarios que entreguen: <ul style="list-style-type: none"> • Copia del acta de nacimiento • Gafete de CEMAM • Credencial INE o INAPAM • Comprobante de domicilio • 2 fotografías tamaño infantil.
Instructor	4.1	Si la persona no cuenta con su gafete de usuario se solicita acuda a realizar el trámite y pasar a paso 4.
Usuario	5	Entregar documentación solicitada.
Instructor	6	Solicitar al usuario acuda a consulta Médica.
Instructor	7	Explicar al adulto mayor la importancia de contar con un expediente de valoración médico-gerontológica.
Instructor	8	Programar cita para revisión con el médico general.
Instructor	9	Informar al usuario la fecha y hora de su cita.
Usuario	9.1	Si el usuario es de nuevo ingreso, pagar la cuota de la consulta médica
Usuario	9.2	Si el usuario no es de nuevo ingreso, pasar a consulta.
Usuario	10	Asistir a su cita y proporcionar información requerida por el médico.
Médico	11	Elaborar expediente médico.

Gerontólogo (Médico)	12	Realizar valoración gerontológica.
Instructor	13	Realizar pruebas de resistencia y fuerza física.
Instructor/Médico/ Gerontólogo	14	Realizar propuesta de cuidado de salud integral, incluyendo nutrición, ejercicios adecuados y tratamiento médico en caso necesario.
Instructor	15	Canalizar al adulto mayor a la actividad física de su elección
Instructor	16	Organizar las sesiones de práctica deportiva, activación y acondicionamiento físico
Instructor	17	Llevar a cabo las sesiones de práctica deportiva, tomando lista de asistencia.
Instructor	18	Organizar salidas para competencias externas y/o torneos internos.
Instructor	19	Recabar firma de los formatos de deslinde de responsabilidad
Usuario	20	Asistir a las prácticas deportivas en los horarios correspondientes.
Usuario	21	Ajustarse a las disposiciones requeridas por el Instructor y Reglamentos deportivos.
Instructor	22	Informar a su Jefe Inmediato sobre las convocatorias recibidas para competencias.
Instructor	23	Solicitar apoyos requeridos para el desarrollo de prácticas deportivas y competencias
Jefe de Departamento	24	Gestionar los apoyos requeridos por el Instructor, para las prácticas deportivas y competencias
Instructor	25	Registrar las asistencias de los usuarios diariamente
Instructor	26	Elaborar informe mensual estadístico

Flujograma



Manual de Procedimientos del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor



Procedimiento

Título: Procedimiento para talleres y pláticas para el desarrollo y la participación social		
Clave: MP-AM-01-27	Revisión No: 02	Fecha de última revisión: Julio 2021
Objetivo: Establecer el procedimiento para ingresar a talleres y pláticas para el desarrollo y la participación social		
Alcance: usuarios del CEMAM		
Formatos: S/N Listas de asistencia a talleres S/N Lisas de asistencia a pláticas		
Responsable: Prestadores de servicio social y personal de trabajo social, psicología, médico, odontología, enfermería y otros profesionales de CEMAM o invitados externos		
Autor: Mtra. María Guadalupe Díaz González		

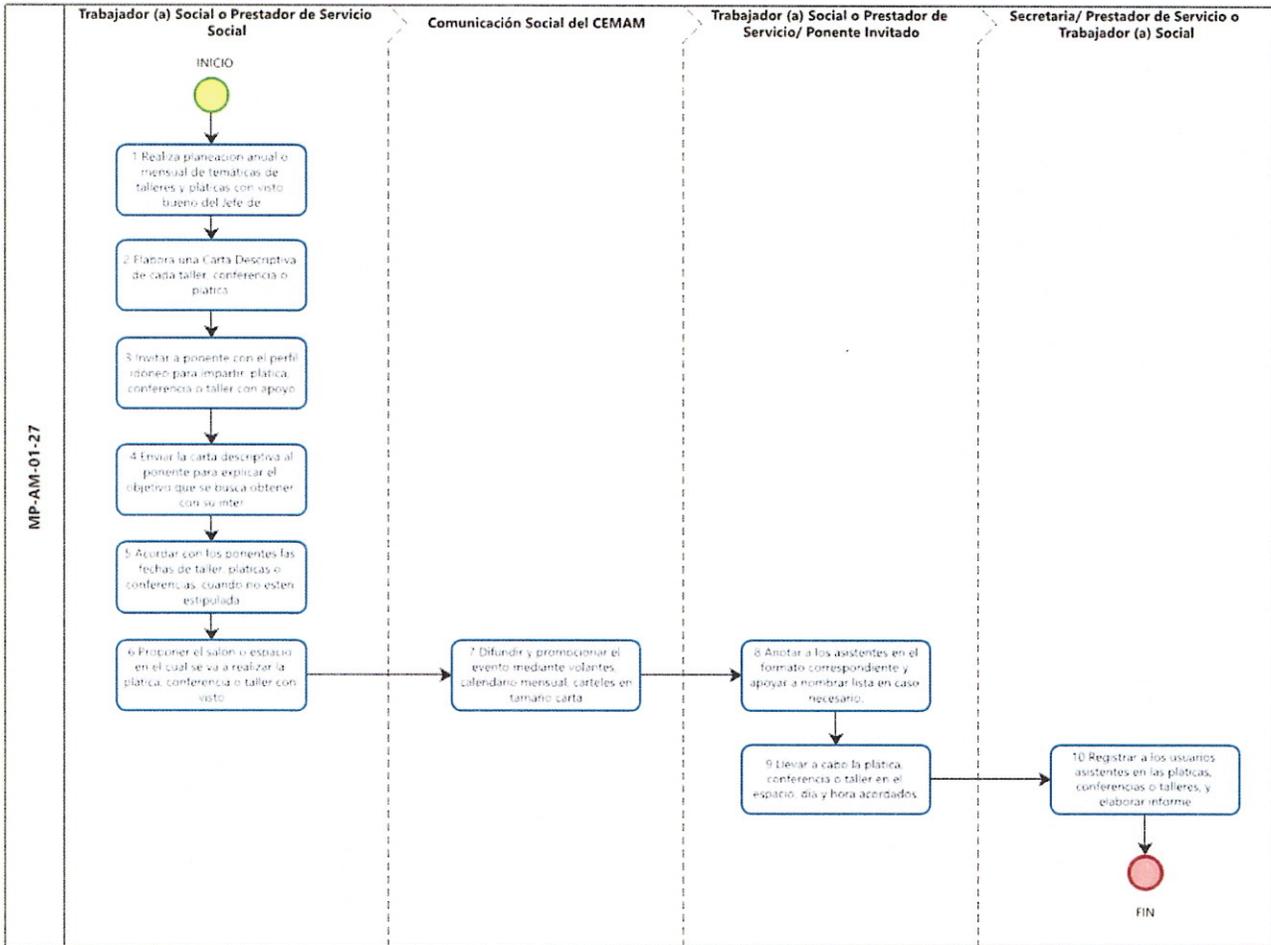
Responsable	Núm. Act.	Descripción
Trabajador (a) Social o Prestador de Servicio Social	1	Realiza planeación anual o mensual de temáticas de talleres y pláticas con visto bueno del Jefe de Departamento
Trabajador (a) Social o Prestador de Servicio Social	2	Elabora una Carta Descriptiva de cada taller, conferencia o plática.
Trabajador (a) Social o Prestador de Servicio Social	3	Invitar a ponente con el perfil idóneo para impartir, plática, conferencia o taller con apoyo y visto bueno del Jefe de Departamento
Trabajador (a) Social o Prestador de Servicio Social	4	Enviar la carta descriptiva al ponente para explicar el objetivo que se busca obtener con su intervención.
Trabajador (a) Social o Prestador de Servicio Social	5	Acordar con los ponentes las fechas de taller, pláticas o conferencias, cuando no estén estipuladas con anterioridad con Visto Bueno del Jefe de Departamento
Trabajador (a) Social o Prestador de Servicio Social	6	Proponer el salón o espacio en el cual se va a realizar la plática, conferencia o taller con visto bueno del Jefe de Departamento
Comunicación Social del CEMAM	7	Difundir y promocionar el evento mediante volantes, calendario mensual, carteles en tamaño carta o invitación de personal a los usuarios.
Trabajador (a) Social o Prestador de Servicio/ Ponente Invitado	8	Anotar a los asistentes en el formato correspondiente y apoyar a nombrar lista en caso necesario.
Ponente	9	Llevar a cabo la plática, conferencia o taller en el espacio, día y hora acordados.



Manual de Procedimientos del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Secretaria/ Prestador de Servicio o Trabajador (a) Social	10	Registrar a los usuarios asistentes en las pláticas, conferencias o talleres, y elaborar informe mensual estadístico.
--	----	---

Flujograma



Procedimiento

Título: Procedimiento para talleres de educación básica abierta para adultos		
Clave: MP-AM-01-28	Revisión No: 06	Fecha de última revisión: Julio 2021
Objetivo: Establecer el procedimiento para ingresar y cursar educación básica abierta para adultos		
Alcance: personal y usuarios del CEMAM que participan en cursos de educación básica abierta para adultos		
Formatos: F-DH-02 Registro diario F-DH-04 Lista de asistencia		
Responsable: Instructor de Educación Abierta Gratificado		
Autor: Mtra. María Guadalupe Díaz González		

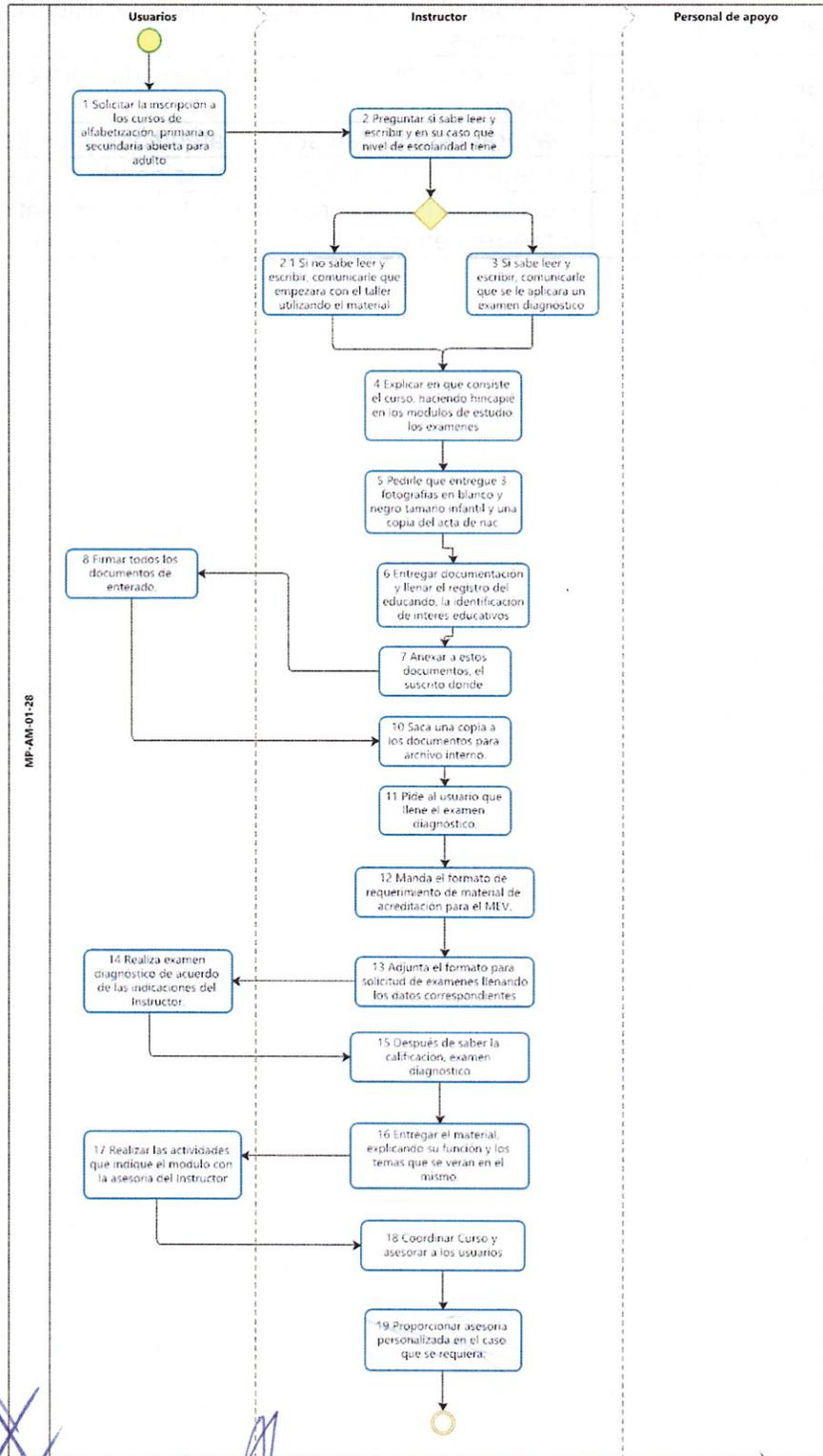
Responsable	Núm. Act.	Descripción
Usuarios	1	Solicitar la inscripción a los cursos de alfabetización, primaria o secundaria abierta para adultos
Instructor	2	Preguntar si sabe leer y escribir y en su caso qué nivel de escolaridad tiene.
Instructor	2.1	Si no sabe leer y escribir, comunicarle que empezara con el taller utilizando el material de la maestra
Instructor	3	Si sabe leer y escribir, comunicarle que se le aplicara un examen diagnóstico para saber el nivel de conocimiento que tiene
Instructor	4	Explicar en qué consiste el curso, haciendo hincapié en los módulos de estudio, los exámenes y calificaciones
Instructor	5	Pedirle que entregue 3 fotografías en blanco y negro tamaño infantil y una copia del acta de nacimiento, para su archivo.
Instructor	6	Entregar documentación y llenar el registro del educando, la identificación de interés educativos y el ejercicio de lectura y escritura
Instructor	7	Anexar a estos documentos, el suscrito donde especifica si entregó o no certificado de primaria, junto con el formato para entrega de expediente.
Usuarios	8	Firmar todos los documentos de enterado.
Instructor	10	Saca una copia a los documentos para archivo interno.
Instructor	11	Pide al usuario que llene el examen diagnóstico.
Instructor	12	Manda el formato de requerimiento de material de acreditación para el MEV.
Instructor	13	Adjunta el formato para solicitud de exámenes llenando los datos correspondientes: <ul style="list-style-type: none"> • Fecha • Círculo de estudios

		<ul style="list-style-type: none"> • Asesor • Examen • Usuario • RFC • Firma.
Usuarios	14	Realiza examen diagnóstico de acuerdo de las indicaciones del Instructor.
Instructor	15	Después de saber la calificación, pedir el modulo correspondiente de acuerdo a los resultados del examen diagnóstico, utilizando y entregando al técnico el formato de registro del módulo al MEV colocando en el formato: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del educando • RFC • Información del círculo de estudios • Coordinador de Zona • Unidad operativa • Firma.
Instructor	16	Entregar el material, explicando su función y los temas que se verán en el mismo.
Usuario	17	Realizar las actividades que indique el modulo con la asesoría del Instructor
Instructor	18	Coordinar Curso y asesorar a los usuarios
Instructor	19	Proporcionar asesoría personalizada en el caso que se requiera.
Instructor	20	Tomar lista de asistencia diariamente al finalizar el taller según el formato de lista de asistentes permanentes (F-DH-04) y llenar el formato de registro diario (F-DH-02).
Instructor	21	Entregar la lista de asistencia diariamente al personal asignado para esta función
Instructor	22	Revisar el módulo de los usuarios, que se encuentre contestado y que el alumno no tenga dudas y esté preparado para hacer el examen de tal manera que pueda avanzar con los demás módulos
Instructor	23	Mandar el formato de requerimiento de material de acreditación para el MEV, adjuntando el formato de solicitud de exámenes
Usuarios	24	Contestar examen del módulo correspondiente.
Instructor	25	Recibir la calificación, revisar si paso el alumno.
Instructor	25.1	Si el usuario no aprobó, ayudar al usuario a revisar su módulo y encontrar la falla
Instructor	25.2	Reprogramar un nuevo examen para el usuario y realizar el paso 24
Instructor	26	Si el usuario aprobó, pedir el módulo correspondiente de acuerdo a los resultados del examen, utilizando y entregando al técnico el formato de registro del módulo al MEV.

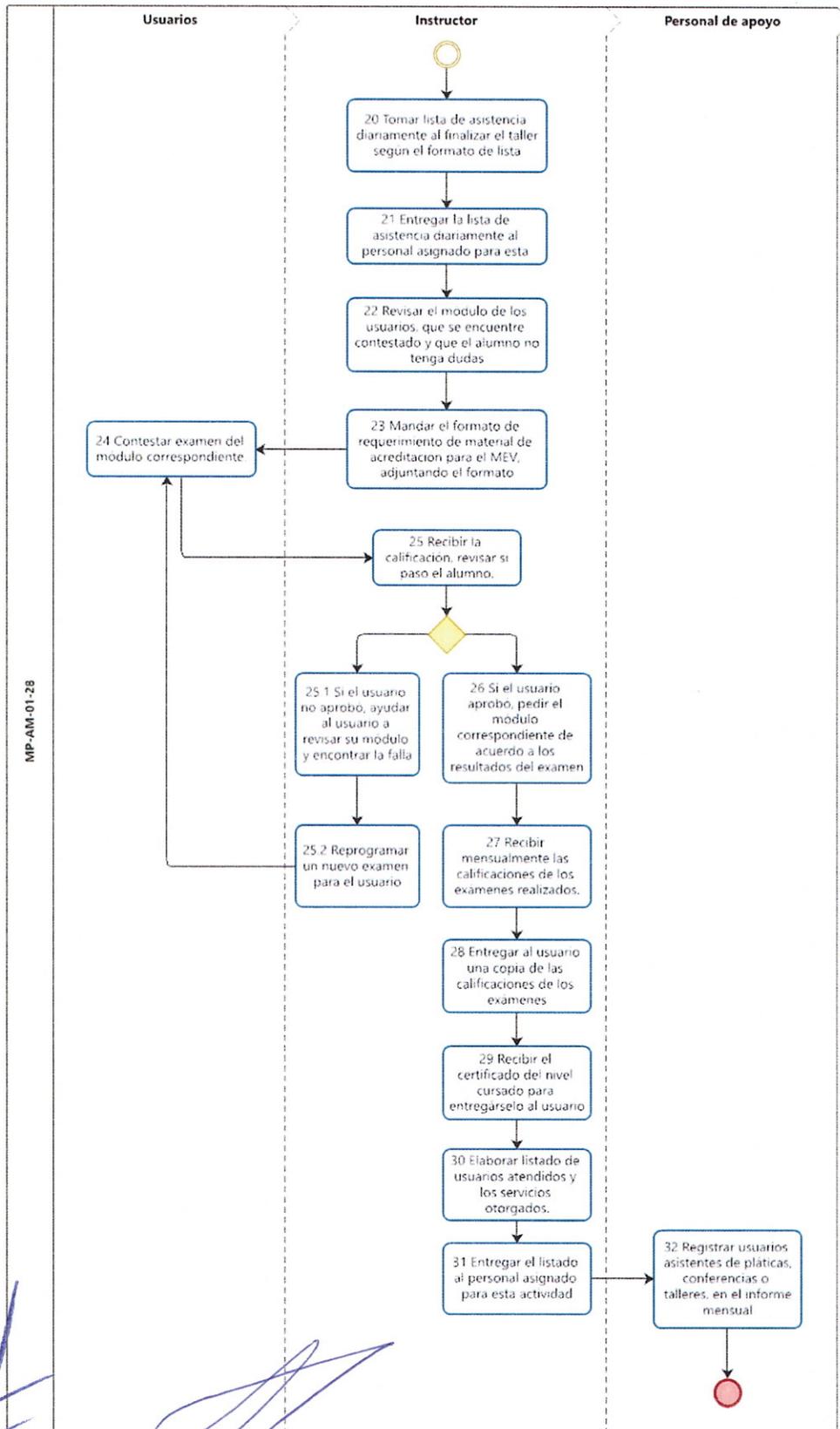
Manual de Procedimientos del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Instructor	27	Recibir mensualmente las calificaciones de los exámenes realizados.
Instructor	28	Entregar al usuario una copia de las calificaciones de los exámenes.
Instructor	29	Recibir el certificado del nivel cursado para entregárselo al usuario
Instructor	30	Elaborar listado de usuarios atendidos y los servicios otorgados.
Instructor	31	Entregar el listado al personal asignado para esta actividad
Personal de apoyo	32	Registrar a los usuarios asistentes en las pláticas, conferencias o talleres, en el informe mensual estadístico

Flujograma



MP-AM-01-28



MP-AM-01-28

Handwritten signatures and initials:
 CR
 mpe
 5

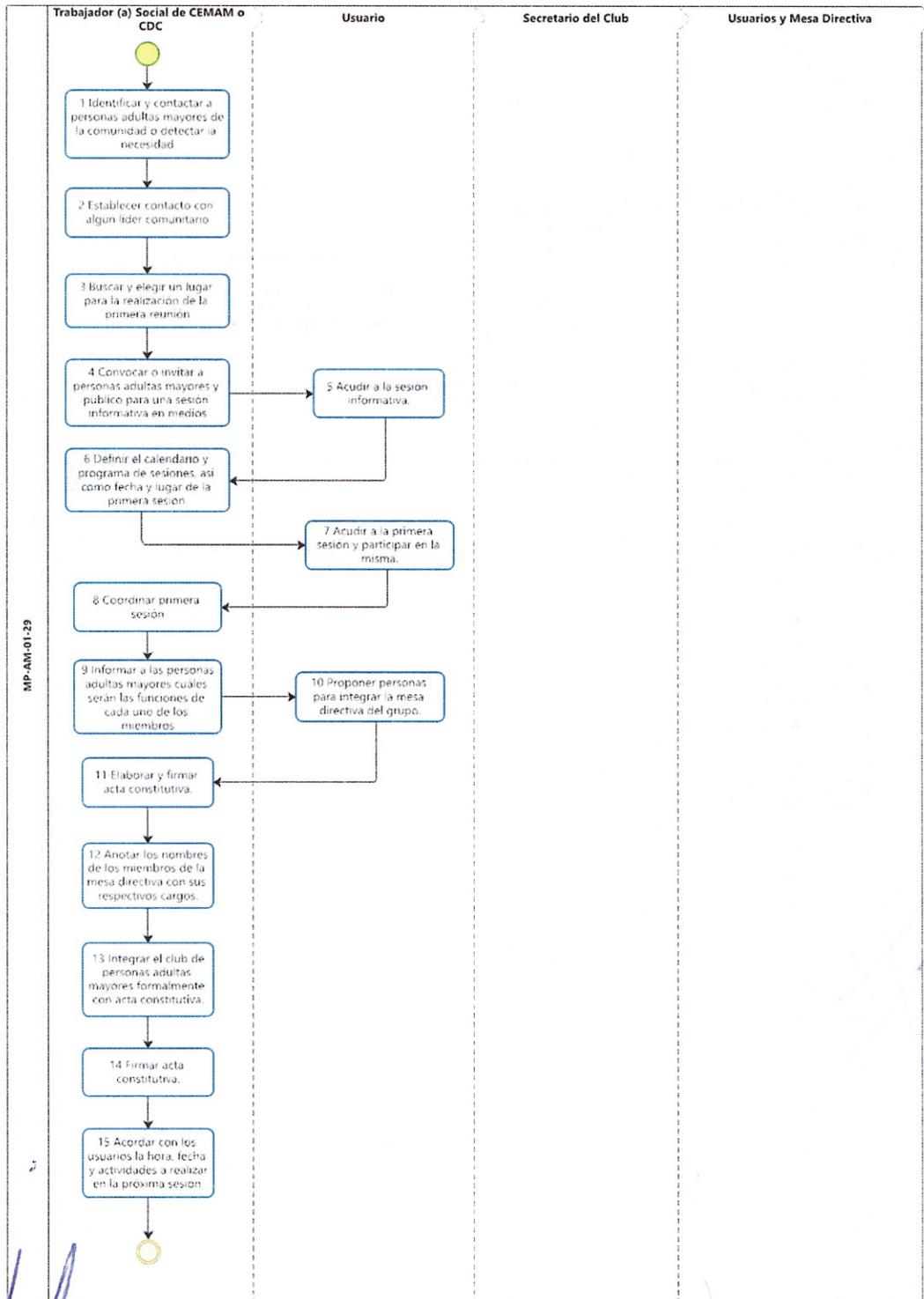
Procedimiento

Título: Procedimiento para la integración y seguimiento de clubes comunitarios de adultos mayores en la comunidades		
Clave: MP-AM-01-29	Revisión No: 07	Fecha de última revisión: Julio 2021
Objetivo: Establecer el procedimiento para la integración y seguimiento de clubes comunitarios de personas adultas mayores		
Alcance: personas adultas mayores asistentes integrados en clubes comunitarios		
Formatos: S/N Acta Constitutiva de clubes comunitarios S/N Lista de asistencia de clubes comunitarios S/N Directorio general de clubes comunitarios		
Responsable: Trabajadora Social encargada de clubes comunitarios de personas adultas mayores de CEMAM y de CDC		
Autor: Mtra. María Guadalupe Díaz González		

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC	1	Identificar y contactar a personas adultas mayores de la comunidad o detectar la necesidad de la integración de un nuevo club comunitario
Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC	2	Establecer contacto con algún líder comunitario
Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC	3	Buscar y elegir un lugar para la realización de la primera reunión
Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC	4	Convocar o invitar a personas adultas mayores y público para una sesión informativa en medios propios de la comunidad como son iglesias, asociaciones vecinales, salones para eventos, dependencias públicas etc., por medio de carteles, volantes, avisos y demás medios a su alcance.
Usuario	5	Acudir a la sesión informativa.
Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC/ Usuarios	6	Definir el calendario y programa de sesiones, así como fecha y lugar de la primera sesión.
Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC	5	Elaborar lista de asistentes a la sesión informativa
Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC	6	Acordar la fecha y hora de la primera sesión con las personas adultas mayores
Usuarios	7	Acudir a la primera sesión y participar en la misma.
Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC	8	Coordinar primera sesión
Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC	9	Informar a las personas adultas mayores cuáles serán las funciones de cada uno de los miembros de la mesa directiva (coordinador, secretario y tesorero).

Usuarios	10	Proponer personas para integrar la mesa directiva del grupo.
Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC	11	Elaborar y firmar acta constitutiva.
Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC	12	Anotar los nombres de los miembros de la mesa directiva con sus respectivos cargos.
Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC	13	Integrar el club de personas adultas mayores formalmente con acta constitutiva.
Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC	14	Firmar acta constitutiva.
Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC	15	Acordar con los usuarios la hora, fecha y actividades a realizar en la próxima sesión.
Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC	16	Integrar expediente por cada club que se encuentra activo.
Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC	17	Registrar los clubes nuevos integrados en el directorio de clubes y/o actualizar información cada dos años de acuerdo al cambio de mesa directiva.
Usuarios	18	Acudir a la siguiente sesión
Usuarios	19	Aplicar el programa de formación para trabajo autogestivo de seguimiento.
Secretario del Club	20	Tomar lista de asistencia en cada una de las sesiones del Club.
Trabajador (a) Social CEMAM o CDC	21	Acudir a la sesión del taller
Trabajador (a) Social CEMAM o CDC	22	Aplicar el taller renacer I (consta de 8 sesiones).
Usuarios y Mesa Directiva	23	Iniciar trabajo autogestivo con una sesión semanal a las que en ocasiones asistirá personal del CEMAM.
Usuarios y Mesa Directiva	24	Participar en las sesiones de acuerdo al sistema establecido: <ul style="list-style-type: none"> • Invitar al saludo inicial. • Comenzar sesión de ejercicio físico. • Compartir el tema. • Realizar la dinámica de grupo. • Trabajar con juegos de recreación o manualidades. • Tomar lista de asistencia (F-GA-01). • Tomar acuerdos concernientes al Club • Realizar cierre de la sesión
Trabajador (a) Social CEMAM o CDC	25	Realizar visitas quincenales de apoyo en formación de redes sociales.
Trabajador (a) Social CEMAM o CDC	26	Realizar visitas de seguimiento mensualmente en grupos autogestivos
Trabajador (a) Social CEMAM o CDC	27	Captura los usuarios atendidos así como los apoyos y los servicios otorgados en el estadístico

Flujograma

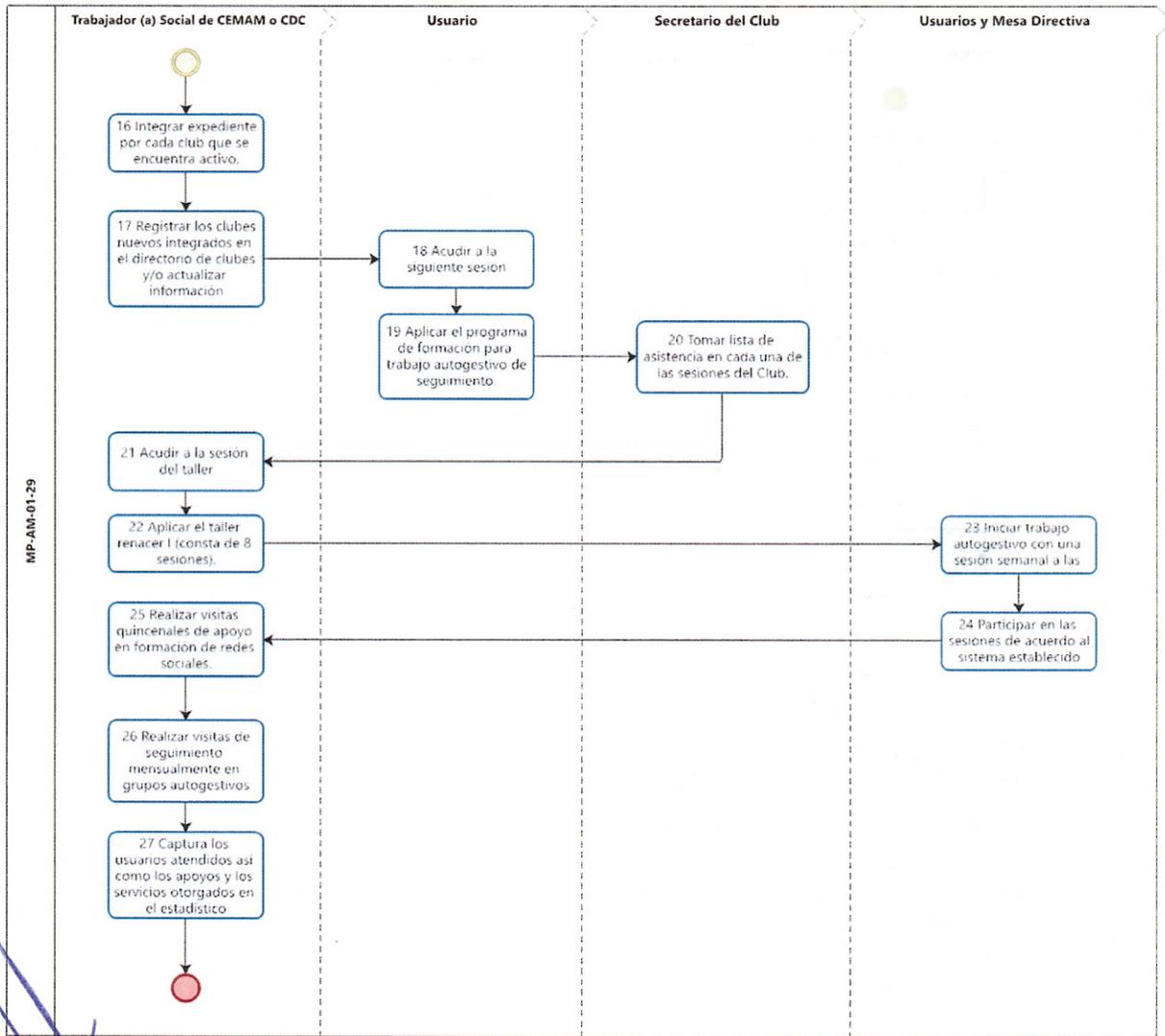


MP-AM-01-29


 S. E. 2



Manual de Procedimientos del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor



Procedimiento

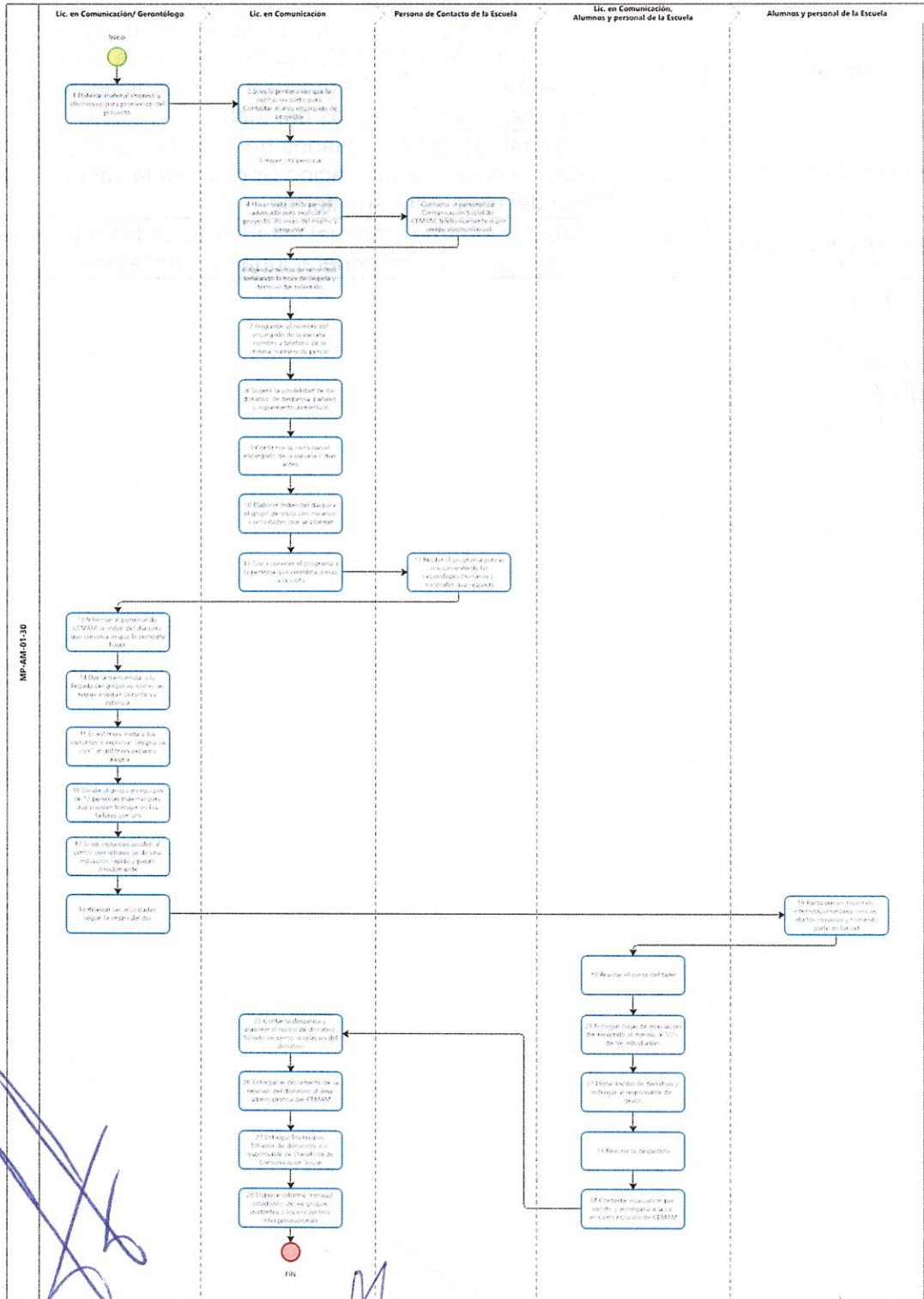
Título: Procedimiento para el recorridos intergeneracionales en CEMAM		
Clave: MP-AM-01-30	Revisión No: 06	Fecha de última revisión: Julio 2021
Objetivo: Establecer el procedimiento a seguir para la impartición de los encuentros generacionales.		
Alcance: personal del CEMAM que participen en los encuentros generacionales		
Formatos: S/N Evaluación de salida para participantes en encuentros intergeneracionales		
Responsable: Licenciado en comunicación de CEMAM y/o Prestadores de Servicio Social de la Licenciatura en Gerontología		
Autor: Mtra. María Guadalupe Díaz González		

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Lic. en Comunicación/ Gerontólogo	1	Elaborar material impreso y electrónico para promoción del proyecto
Lic. en Comunicación	2	Si es la primera vez que la Institución participará. Contactar al área encargada de proyectos sociales o persona interesada de instituciones educativas vía telefónica o por correo electrónico
Lic. en Comunicación	3	Hacer cita personal
Lic. en Comunicación	4	Hacer visita con la persona adecuada para explicar el proyecto, alcances del mismo y preguntar por los proyectos que llevarán en el ciclo escolar que se puedan relacionar con adultos mayores
Persona de Contacto de la Escuela	5	Contactar al personal de Comunicación Social de CEMAM, telefónicamente o por correo electrónico solicitando recorrido en una fecha específica.
Lic. en Comunicación	6	Agendar fechas de recorridos señalando la hora de llegada y término del recorrido, el número de personas que participan y el nivel educativo que cursa el grupo.
Lic. en Comunicación	7	Preguntar el nombre del encargado de la escuela, nombre y teléfono de la misma, número de personas y edad del grupo visitante.
Lic. en Comunicación	8	Sugerir la posibilidad de dar donativo de despensa, pañales o suplemento alimenticio para los adultos mayores en desamparo o en estado vulnerable atendidos a través del CEMAM.
Lic. en Comunicación	9	Confirmar la visita con el encargado de la escuela 2 días antes.
Lic. en Comunicación	10	Elaborar orden del día para el grupo de visita con horarios y actividades que se planean para que el programa responda a los objetivos del CEMAM y al de la institución educativa.

Lic. en Comunicación	11	Dar a conocer el programa a la persona que coordina previo a la visita
Persona de Contacto de la Escuela	12	Recibir el programa para el conocimiento de las necesidades humanas y materiales que requiere para la visita.
Lic. en Comunicación/ Gerontólogo	13	Informar al personal de CEMAM la orden del día para que conozca lo que le compete hacer.
Lic. en Comunicación/ Gerontólogo	14	Dar la bienvenida, a la llegada del grupo así como las reglas a seguir durante su estancia, objetivos del Centro, recepción de la despensa (si la traen) y explicación del programa de adultos mayores en desamparo.
Lic. en Comunicación/ Gerontólogo	15	El anfitrión invita a los visitantes a exclamar "alegría de vivir", el anfitrión exclama "alegría" y los visitantes de "vivir" tres veces y al tiempo levantar los brazos
Lic. en Comunicación/ Gerontólogo	16	Dividir al grupo en equipos de 12 personas máximo para que puedan trabajar en los talleres con amplitud y sana convivencia con los adultos mayores
Lic. en Comunicación/ Gerontólogo	17	Si los visitantes acuden al centro con retraso, se da una inducción rápida y pasan directamente a la actividad programada según el horario
Lic. en Comunicación/ Gerontólogo	18	Realizar las actividades según la orden del día.
Alumnos y personal de la Escuela	19	Participar en recorrido interrelacionándose con los adultos mayores y tomando parte en las actividades asignadas.
Lic. en Comunicación, Alumnos y personal de la Escuela	20	Realizar el cierre del taller
Lic. en Comunicación, Alumnos y personal de la Escuela	21	Entregar hojas de evaluación del recorrido al menos, al 50% de los estudiantes
Lic. en Comunicación, Alumnos y personal de la Escuela	22	Llenar recibo de donativo y entregar al responsable del grupo
Lic. en Comunicación, Alumnos y personal de la Escuela	23	Realizar la despedida
Alumnos y personal de la Escuela	24	Contestar evaluación por escrito y entregarla a la Lic. en Comunicación de CEMAM
Lic. en Comunicación	25	Contar la despensa y elaborar el recibo de donativo foliado así como la relación del donativo incluyendo el valor económico de

		cada producto que se busca en Internet u otra fuente de información confiable.
Lic. en Comunicación	26	Entregar el documento de la relación del donativo al área administrativa del CEMAM para que realice la entrada al almacén del CEMAM siguiendo el procedimiento que marca el reglamento de Donativos del Sistema.
Lic. en Comunicación	27	Entregar los recibos foliados de donativos a la responsable de Donativos de Comunicación Social y Relaciones Públicas al final del mes, para su informe
Lic. en Comunicación	28	Elaborar informe mensual estadístico de los grupos asistentes a los encuentros intergeneracionales y donativos,.

Flujograma

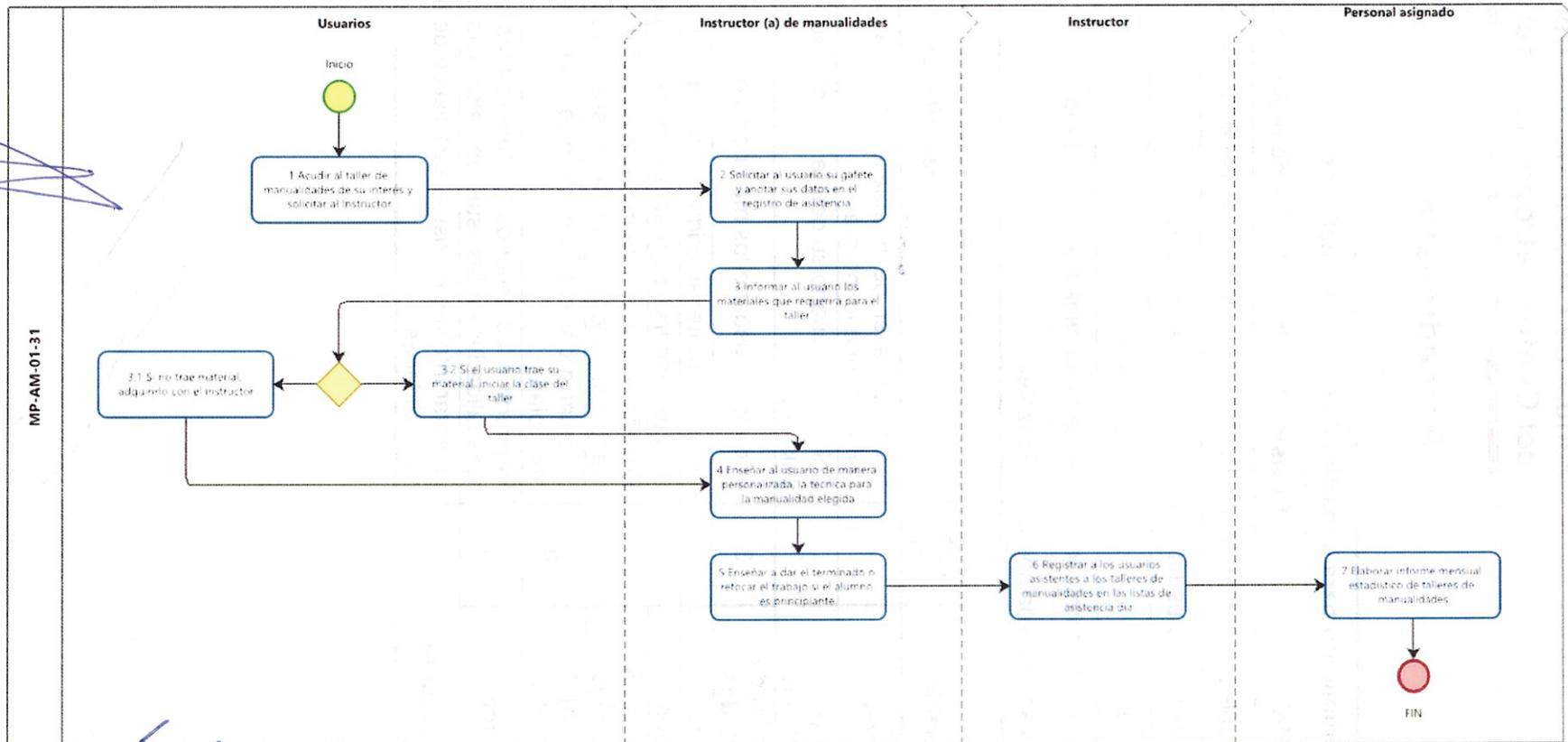


Procedimiento

Título: Procedimiento para impartir talleres de manualidades		
Clave: MP-AM-01-31	Revisión No: 05	Fecha de última revisión: Julio 2021
Objetivo: Establecer el procedimiento para la impartición del taller de manualidades.		
Alcance: instructores y usuarios del taller de manualidades.		
Formatos: F-DH-04 Lista de asistencia		
Responsable: Instructores de talleres de manualidades y Voluntarios		
Autor: Mtra. María Guadalupe Díaz González		

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Usuarios	1	Acudir al taller de manualidades de su interés y solicitar al Instructor que lo integre
Instructor (a) de manualidades	2	Solicitar al usuario su gafete y anotar sus datos en el registro de asistencia.
Instructor (a) de manualidades	3	Informar al usuario los materiales que requerirá para el taller.
Usuarios	3.1	Si no trae material, adquirirlo con el instructor
Usuarios	3.2	Si el usuario trae su material, iniciar la clase del taller.
Instructor (a) de manualidades	4	Enseñar al usuario de manera personalizada, la técnica para la manualidad elegida, aclarando sus dudas
Instructor (a) de manualidades	5	Enseñar a dar el terminado o retocar el trabajo si el alumno es principiante.
Instructor	6	Registrar a los usuarios asistentes a los talleres de manualidades en las listas de asistencia diaria
Personal asignado	7	Elaborar informe mensual estadístico de talleres de manualidades

Flujograma



MP-AA-01-31

Procedimiento

Título: Procedimiento para el servicio de transporte de CEMAM		
Clave: MP-AM-01-32	Revisión No: 06	Fecha de última revisión: Julio 2021
Objetivo: Establecer el procedimiento para el servicio de transporte de CEMAM		
Alcance: Choferes y usuarios del servicio de transporte de CEMAM		
Formatos: S/N Registro diario de servicio de transporte		
Responsable: Choferes de autobús		
Autor: Mtra. María Guadalupe Díaz González		

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Coordinador de la comunidad	1	Solicita al personal de atención a Clubes que su comunidad sea integrada para asistir al CEMAM.
Trabajadora Social y Choferes	2	Valorar si es posible integrar en alguna de las rutas a la comunidad solicitante y solicitar Vo. Bo. del Jefe de Departamento.
Trabajadora Social y Choferes	3	Si procede el servicio, informar al Coordinador (a) el día, hora y lugar donde se recogerá a los usuarios.
Chofer	4	Verificar que el camión se encuentre en óptimas condiciones para realizar su servicio. Si existe alguna falla reportarlo al Jefe de Departamento o Auxiliar Administrativo.
Chofer	5	Entregar boletos a los usuarios asignando un lugar de acuerdo a sus condiciones físicas y de salud.
Chofer	6	Realizar paradas establecidas dentro de la ruta para subir o bajar usuarios
Chofer	7	Apoyar a bajar a los usuarios al llegar a CEMAM
Chofer	8	Llenar el registro diario de servicio de transporte
Usuarios	9	Abordar el camión que le corresponde de acuerdo a la ruta, al terminar sus actividades en el CEMAM.
Usuarios	10	Entregar su boleto al chofer para tomar el asiento asignado.
Chofer	11	Regresar a la comunidad en la ruta que corresponda.
Chofer	12	Recibir los boletos a los usuarios asignando un lugar de acuerdo a sus condiciones físicas y de salud.
Chofer	13	Realizar paradas continuas dentro de la ruta para subir usuarios.
Chofer	14	Esperar a que bajen los usuarios.
Chofer	15	Regresar a CEMAM y llenar el registro del servicio de transporte

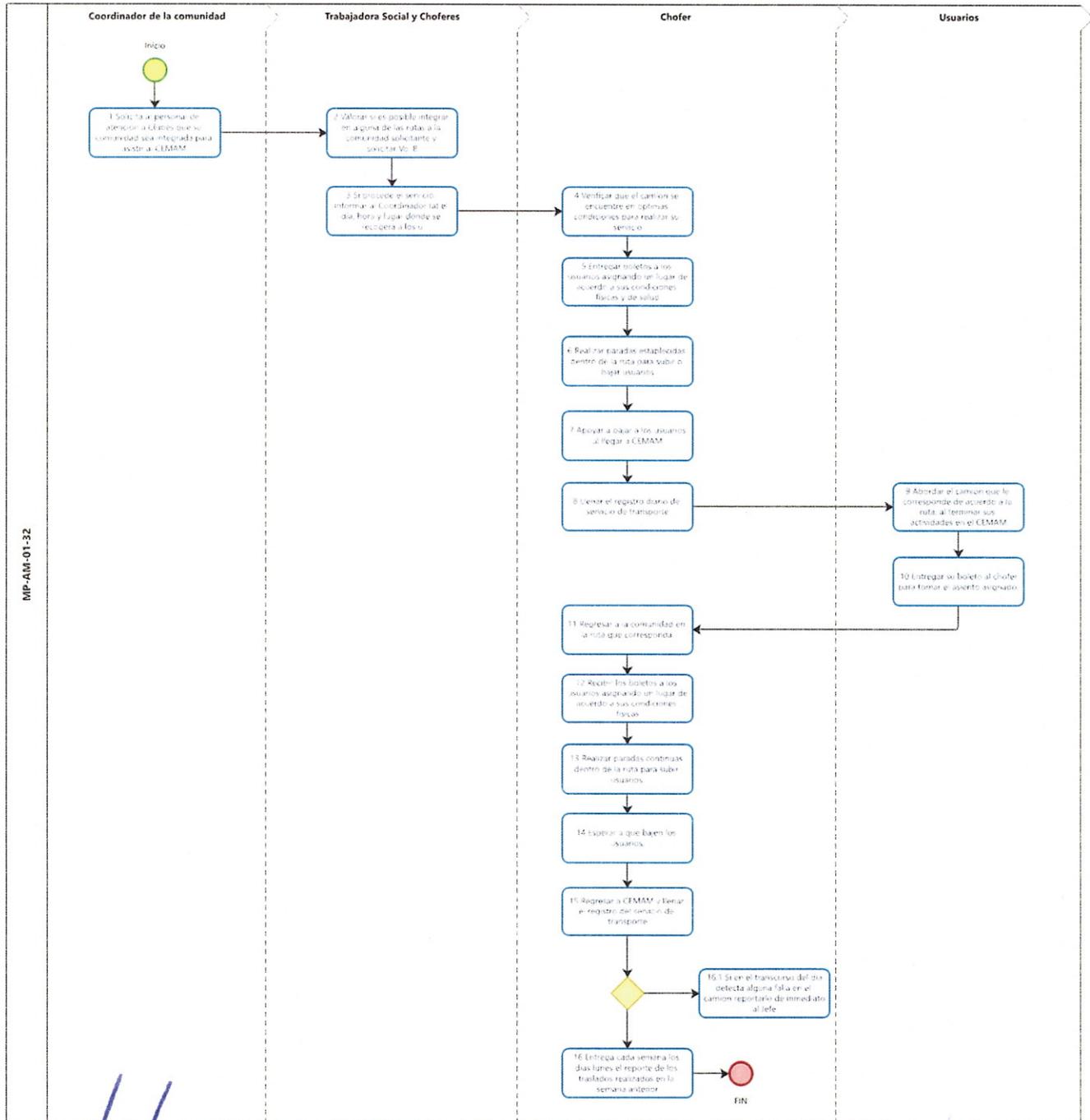


Manual de Procedimientos del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

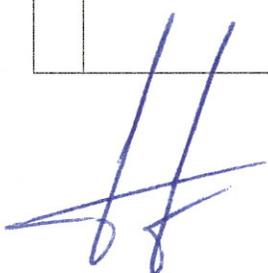
Chofer	15.1	Si en el transcurso del día detecta alguna falla en el camión reportarlo de inmediato al Jefe de Departamento o Auxiliar Administrativo.
Chofer	16	Entrega cada semana los días lunes el reporte de los traslados realizados en la semana anterior para su captura, al Auxiliar Administrativo.

Manual de Procedimientos del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Flujograma



MP-AM-01-32





 mpo
 S CR
 3

Procedimiento

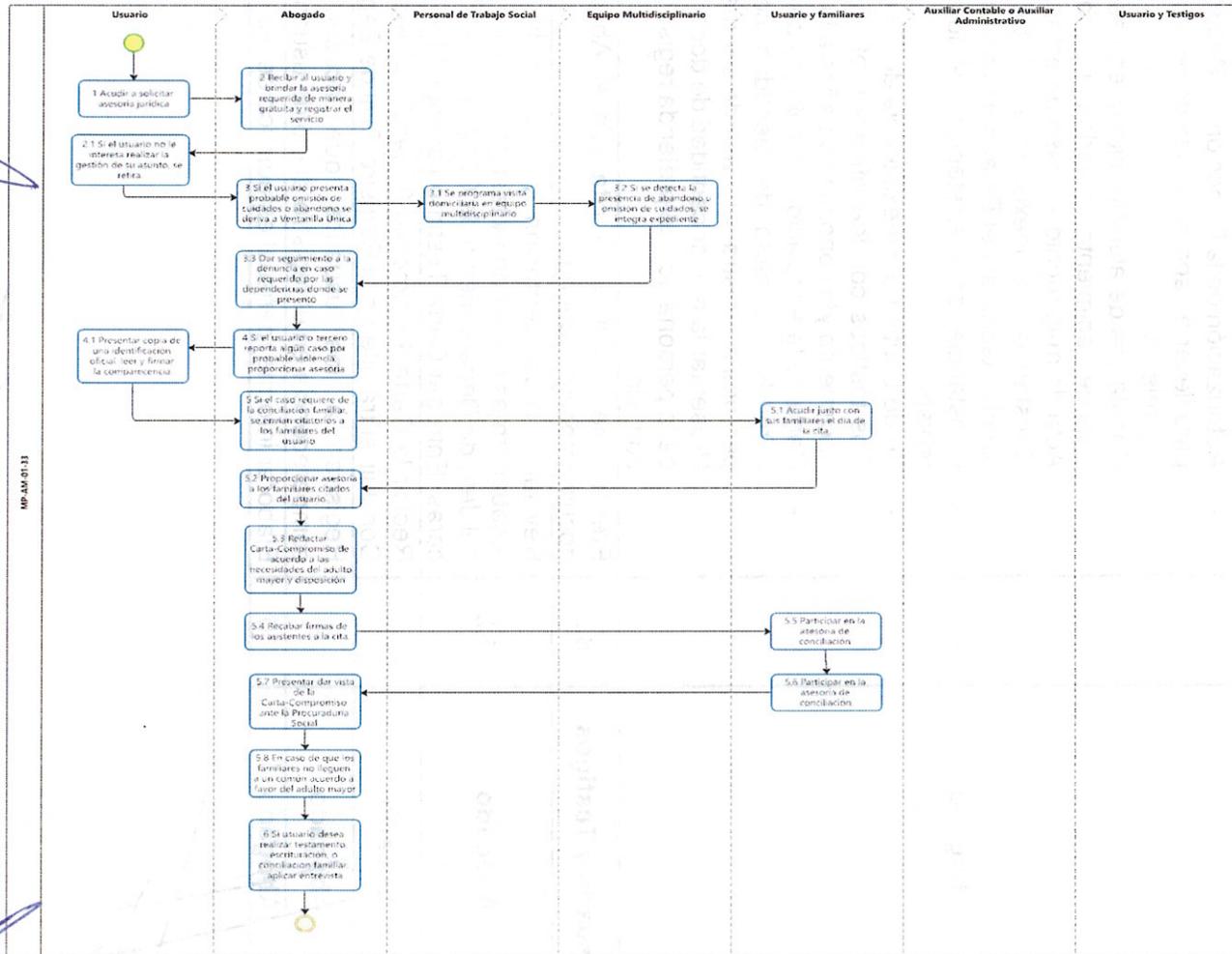
Título: Procedimiento para la asesoría jurídica		
Clave: MP-AM-01-33	Revisión No: 03	Fecha de última revisión: Julio 2021
Objetivo: Establecer el procedimiento para la asesoría jurídica de CEMAM		
Alcance: Abogados y usuarios del servicio de asesoría jurídica de CEMAM		
Formatos: S/N Registro de usuarios		
Responsable: Lic. Héctor Daniel Nuño Gutiérrez		
Autor: Mtra. María Guadalupe Díaz González		

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Usuario	1	Acudir a solicitar asesoría jurídica
Abogado	2	Recibir al usuario y brindar la asesoría requerida de manera gratuita y registrar el servicio en el formato correspondiente recabando firma del usuario
Usuario	2.1	Si el usuario no le interesa realizar la gestión de su asunto, se retira.
Abogado	3	Si el usuario presenta probable omisión de cuidados o abandono se deriva a Ventanilla Única para investigación del Caso por el personal de Trabajo Social de CEMAM
Personal de Trabajo Social	3.1	Se programa visita domiciliaria en equipo multidisciplinario (trabajo social, médico, psicólogo y abogado)
Equipo Multidisciplinario	3.2	Si se detecta la presencia de abandono u omisión de cuidados en algún usuario, se integra expediente por parte del equipo multidisciplinario para presentar denuncia ante Fiscalía General del Estado de Jalisco y darle vista a Procuraduría Social del Estado de Jalisco
Abogado	3.3	Dar seguimiento a la denuncia en caso requerido por las dependencias donde se presentó
Abogado	4	Si el usuario o tercero reporta algún caso por probable violencia, proporcionar asesoría sobre las dependencias adecuadas para llevar a cabo la atención y seguimiento de la situación, solicitando copia de la identificación oficial al usuario o tercero, elaborar constancia de comparecencia y recabar firma del usuario, entregando copia de la misma al compareciente.
Usuario	4.1	Presentar copia de una identificación oficial, leer y firmar la comparecencia.

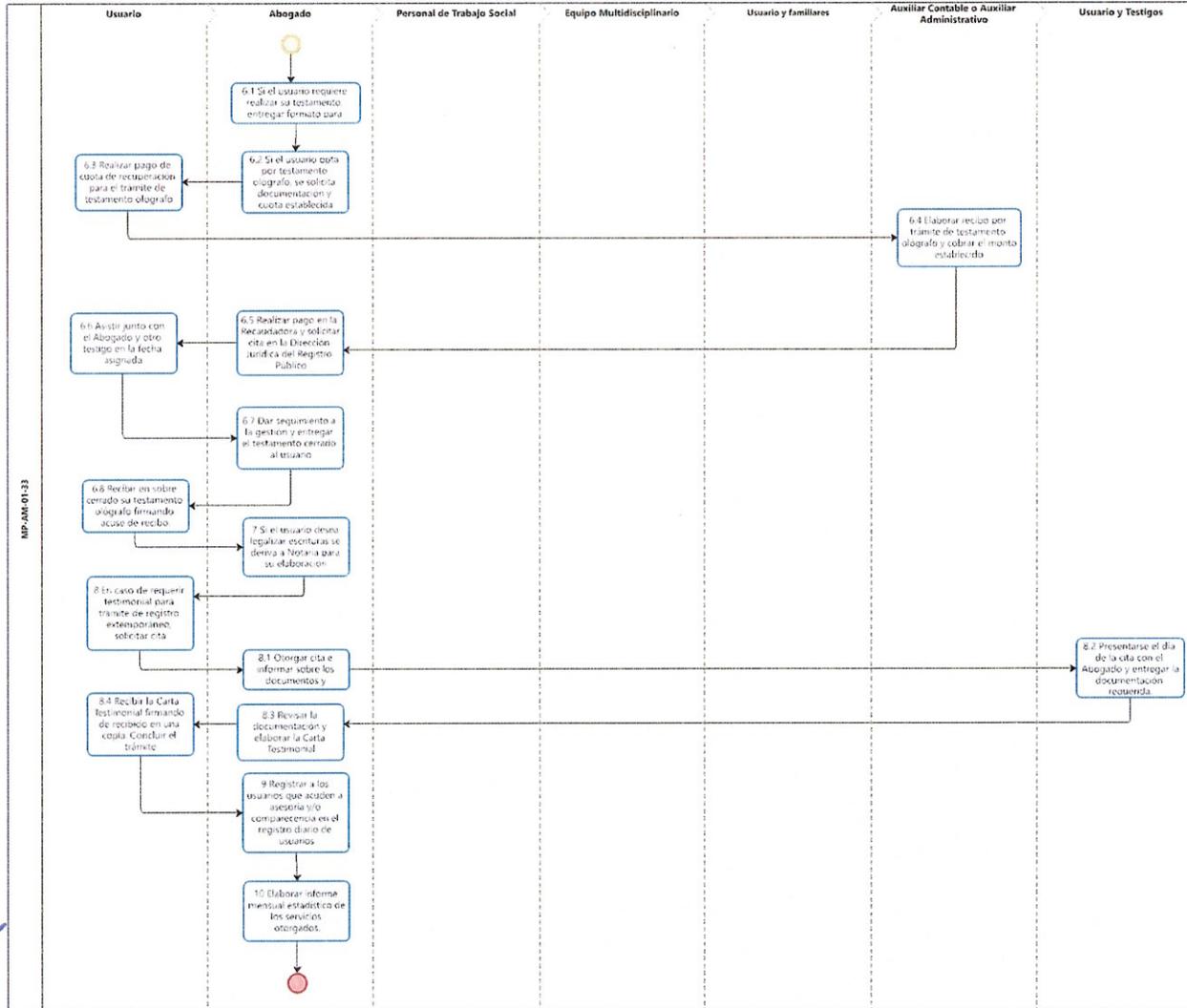
Abogado	5	Si el caso requiere de la conciliación familiar, se envían citatorios a los familiares del usuario por medio del mismo, por quien reporta o se entregan personalmente.
Usuario y familiares	5.1	Acudir junto con sus familiares el día de la cita.
Abogado	5.2	Proporcionar asesoría a los familiares citados del usuario
Abogado	5.3	Redactar Carta-Compromiso de acuerdo a las necesidades del adulto mayor y la opinión y disposición de los familiares
Abogado	5.4	Recabar firmas de los asistentes a la cita.
Usuario y familiares	5.5	Participar en la asesoría de conciliación.
Usuario y familiares	5.6	Revisar y firmar Carta-Compromiso elaborada por el Abogado
Abogado	5.7	Presentar dar vista de la Carta-Compromiso ante la Procuraduría Social.
Abogado	5.8	En caso de que los familiares no lleguen a un común acuerdo a favor del adulto mayor, o se firme acuerdo y no se le dé cumplimiento, presentar denuncia ante Fiscalía General del Estado de Jalisco y Procuraduría Social del Estado de Jalisco, o en su caso al Centro de Justicia para las Mujeres.
Abogado	6	Si el usuario desea realizar testamento, escrituración de predio, o conciliación familiar, aplicar entrevista y solicitar documentación necesaria e integrar el expediente, informando al usuario que la gestión no tiene costo
Abogado	6.1	Si el usuario requiere realizar su testamento, entregar formato para testamento ológrafo o se deriva a notaria con tarjeta para descuento en testamento público abierto.
Abogado	6.2	Si el usuario opta por testamento ológrafo, se solicita documentación y cuota establecida por el Registro Público de la propiedad para el registro de testamento, para su pago en la Recaudadora amparado mediante recibo que se entrega posteriormente; además se solicita que pase a caja para realizar pago de cuota de recuperación por el trámite.
Usuario	6.3	Realizar pago de cuota de recuperación para el trámite de testamento ológrafo
Auxiliar Contable o Auxiliar Administrativo	6.4	Elaborar recibo por trámite de testamento ológrafo y cobrar el monto establecido, entregar al usuario el recibo correspondiente al beneficiario.
Abogado	6.5	Realizar pago en la Recaudadora y solicitar cita en la Dirección Jurídica del Registro Público de la Propiedad
Usuario	6.6	Asistir junto con el Abogado y otro testigo en la fecha asignada
Abogado	6.7	Dar seguimiento a la gestión y entregar el testamento cerrado al usuario, una vez registrado en la Dirección Jurídica del Registro Público de la Propiedad.
Usuario	6.8	Recibir en sobre cerrado su testamento ológrafo firmando acuse de recibo.
Abogado	7	Si el usuario desea legalizar escrituras se deriva a Notaria para su elaboración.

Usuario	8	En caso de requerir testimonial para trámite de registro extemporáneo de nacimiento, solicitar cita con el Abogado de CEMAM, previa presentación ante el Registro Civil de Zapopan.
Abogado	8.1	Otorgar cita e informar sobre los documentos y requisitos necesarios para el trámite de testimonial: <ul style="list-style-type: none"> - Autorización de la Dirección de Registro Civil de Zapopan para llevar a cabo el trámite de registro extemporáneo de nacimiento. - Constancia de alumbramiento en caso de contar con ella - Acta de nacimiento de padres, hermanos y/o hijos - Acta de matrimonio en caso de estar casada la persona - Constancias de inexistencia del lugar de nacimiento y Archivo General del Estado de Jalisco. - Constancia de Inexistencia del lugar donde se va a registrar. - Fe de bautismo o inexistencia de Fe de bautismo - Dos testigos con identificación oficial, que les conste el nacimiento y/o conozcan de años a la persona a registrar. - Carta de la Asociación de colonos como comprobante de domicilio y/o carta de identidad con fotografía de la persona a registrar en caso de ser mayor de edad. - Presentar la mayor cantidad de documentación a nombre de la persona que se pretenda registrar en caso de contar con ella.
Usuario y Testigos	8.2	Presentarse el día de la cita con el Abogado y entregar la documentación requerida.
Abogado	8.3	Revisar la documentación y elaborar la Carta Testimonial, recabar firmas del usuario y testigos, firmar y recabar visto bueno del Jefe de Departamento de CEMAM, sellar la Carta por ambas caras. Entregar Carta Testimonial original al usuario.
Usuario	8.4	Recibir la Carta Testimonial firmando de recibido en una copia. Concluir el trámite en el Registro Civil de Zapopan.
Abogado	9	Registrar a los usuarios que acuden a asesoría y/o comparecencia en el registro diario de usuarios
Abogado	10	Elaborar informe mensual estadístico de los servicios otorgados.

Flujograma



Manual de Procedimientos del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

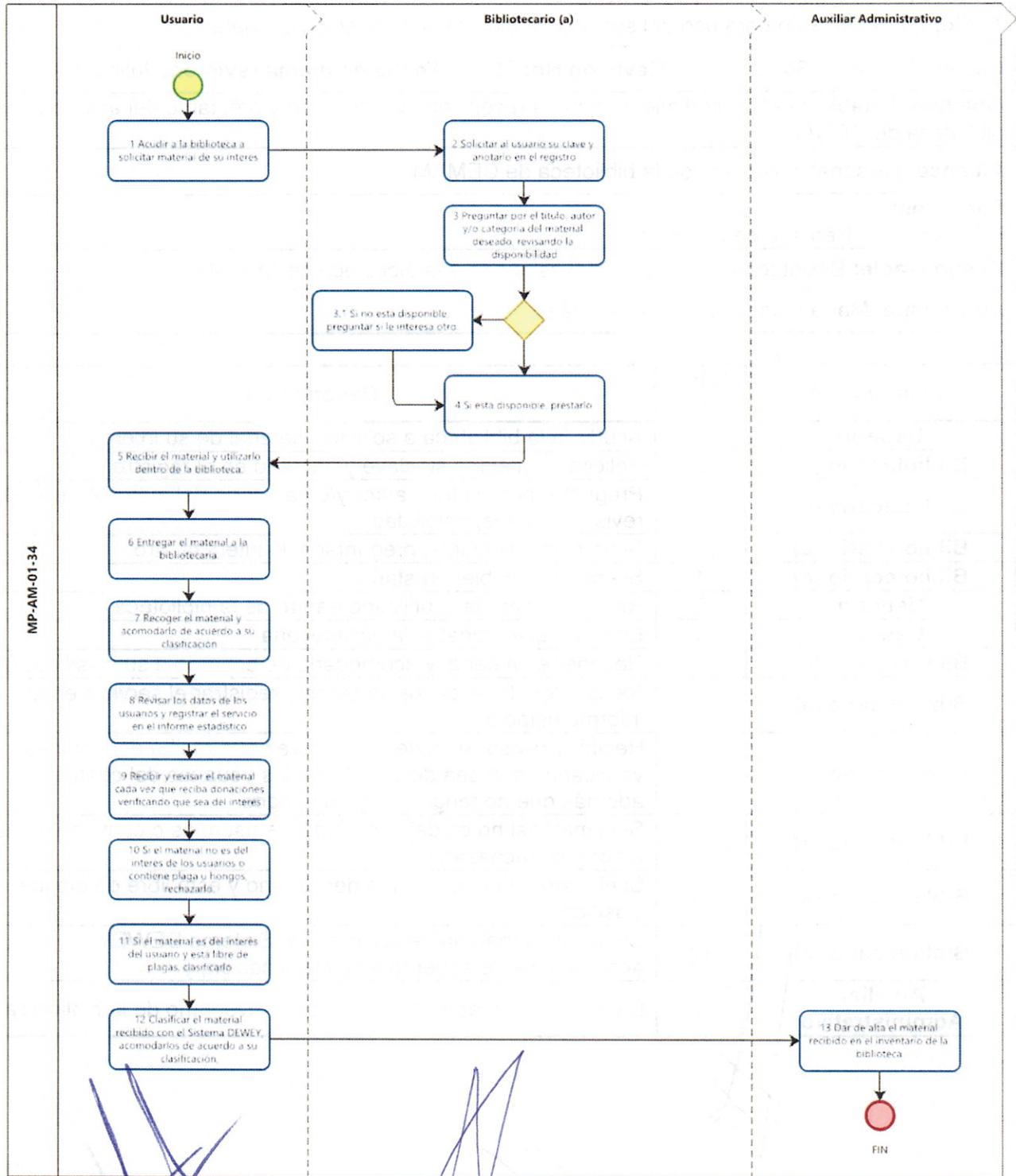


Procedimiento

Título: Procedimiento para uso del servicio de biblioteca y donación de materiales		
Clave: MP-AM-01-34	Revisión No: 08	Fecha de última revisión: Julio 2021
Objetivo: Establecer el procedimiento para la recepción, clasificación y préstamo del acervo de la biblioteca de CEMAM		
Alcance: personal y usuarios de la biblioteca de CEMAM		
Formatos: F-DH-05 Registro de usuarios		
Responsable: Bibliotecario (a) o personal asignado a la biblioteca de CEMAM		
Autor: Mtra. María Guadalupe Díaz González		

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Usuario	1	Acudir a la biblioteca a solicitar material de su interés
Bibliotecario (a)	2	Solicitar al usuario su clave y anotarlo en el registro
Bibliotecario (a)	3	Preguntar por el título, autor y/o categoría del material deseado, revisando la disponibilidad
Bibliotecario (a)	3.1	Si no está disponible, preguntar si le interesa otro.
Bibliotecario (a)	4	Si está disponible, prestarlo.
Usuario	5	Recibir el material y utilizarlo dentro de la biblioteca.
Usuario	6	Entregar el material a la bibliotecaria.
Bibliotecario (a)	7	Recoger el material y acomodarlo de acuerdo a su clasificación
Bibliotecario (a)	8	Revisar los datos de los usuarios y registrar el servicio en el informe estadístico
Bibliotecario (a)	9	Recibir y revisar el material cada vez que reciba donaciones verificando que sea del interés de los usuarios del centro, además que no tengan plaga u hongos
Bibliotecario (a)	10	Si el material no es del interés de los usuarios o contiene plaga u hongos, rechazarlo.
Bibliotecario (a)	11	Si el material es del interés del usuario y está libre de plagas, clasificarlo
Bibliotecario (a)	12	Clasificar el material recibido con el Sistema DEWEY, acomodarlos de acuerdo a su clasificación, y
Auxiliar Administrativo	13	Dar de alta el material recibido en el inventario de la biblioteca.

Flujograma



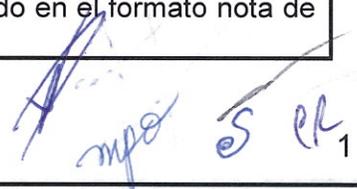
MP-AM-01-34

Handwritten signatures and initials: *[Signature]*, *CR*, *S*, *mpo*

Procedimiento

Título: Procedimiento para entrega y recepción de abarrotes para el servicio de comedor		
Clave: MP-AM-01-35	Revisión No: 05	Fecha de última revisión: Julio 2021
Objetivo: Establecer el procedimiento a seguir para la recepción y entrega de abarrotes para el servicio de comedor de CEMAM		
Alcance: personal del CEMAM que reciba y/o entregue abarrotes para el comedor		
Formatos: F-AD-02 Nota de salida de mercancía F-AD-08 Inventario de abarrotes F-AD-09 Control de almacén de víveres		
Responsable: Auxiliar Administrativo y personal de cocina de CEMAM		
Autor: María Guadalupe Díaz González		

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Proveedor de Abarrotes	1	Acudir al CEMAM a entregar el pedido previamente solicitado por la nutrióloga del Sistema DIF Zapopan
Auxiliar Administrativo	2	Recibir los productos de los proveedores
Auxiliar Administrativo	3	Verificar que los productos que se entregan no estén caducados y que el margen de caducidad sea de un mínimo de 3 meses.
Auxiliar Administrativo	4	Verificar que lo que se entrega por parte del proveedor coincida con lo que marca la nota o factura.
Auxiliar Administrativo	4.1	Si no coinciden con la factura o nota, devolver al proveedor el producto y pedirle que traiga el producto como se especificó
Auxiliar Administrativo	4.2	Si coinciden, acomodar productos por fecha de caducidad.
Auxiliar Administrativo	5	Sellar y firmar de recibido la nota o factura del proveedor.
Auxiliar Administrativo	6	Anotar en el formato de control de almacén de víveres (F-AD-09) la cantidad de productos recibidos
Cocinera	7	Entregar al Auxiliar Administrativo una lista de los productos que requiere para el menú de la semana
Auxiliar Administrativo	8	Elaborar la nota de salida de mercancía (F-AD-02).
Auxiliar Administrativo	9	Entregar los productos solicitados a la cocinera, tomando en cuenta la fecha de caducidad (aplicar PEPS)
Auxiliar Administrativo	10	Registrar los productos entregados en el formato de control de almacén de víveres (F-AD-08).
Cocinera	11	Recibir los productos y firmar de recibido en el formato nota de salida de mercancía (F-AD-02).

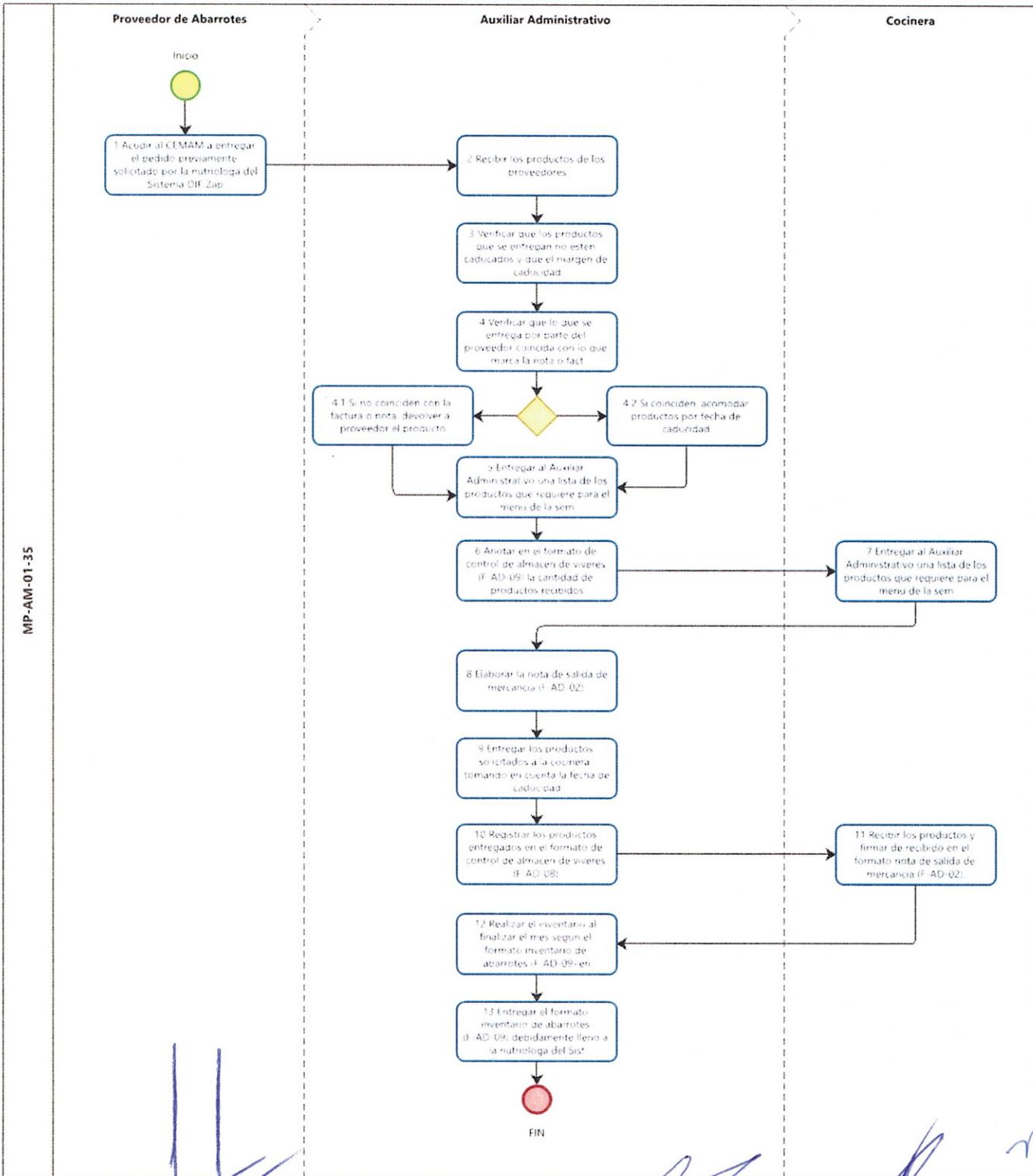




Manual de Procedimientos del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Auxiliar Administrativo	12	Realizar el inventario al finalizar el mes según el formato inventario de abarrotes (F-AD-09) en el cual se deberá anotar la fecha de caducidad de cada producto y la cantidad existente.
Auxiliar Administrativo	13	Entregar el formato inventario de abarrotes (F-AD-09) debidamente lleno a la nutrióloga del Sistema al finalizar el mes.

Flujograma



MP-AM-01-35

mpo
S *CR* **3**

Procedimiento

Título: Procedimiento para entrega y recepción de abarrotes para el servicio de comedor		
Clave: MP-AM-01-35	Revisión No: 05	Fecha de última revisión: Julio 2021
Objetivo: Establecer el procedimiento a seguir para la recepción y entrega de abarrotes para el servicio de comedor de CEMAM		
Alcance: personal del CEMAM que reciba y/o entregue abarrotes para el comedor		
Formatos: F-AD-02 Nota de salida de mercancía F-AD-08 Inventario de abarrotes F-AD-09 Control de almacén de víveres		
Responsable: Auxiliar Administrativo y personal de cocina de CEMAM		
Autor: María Guadalupe Díaz González		

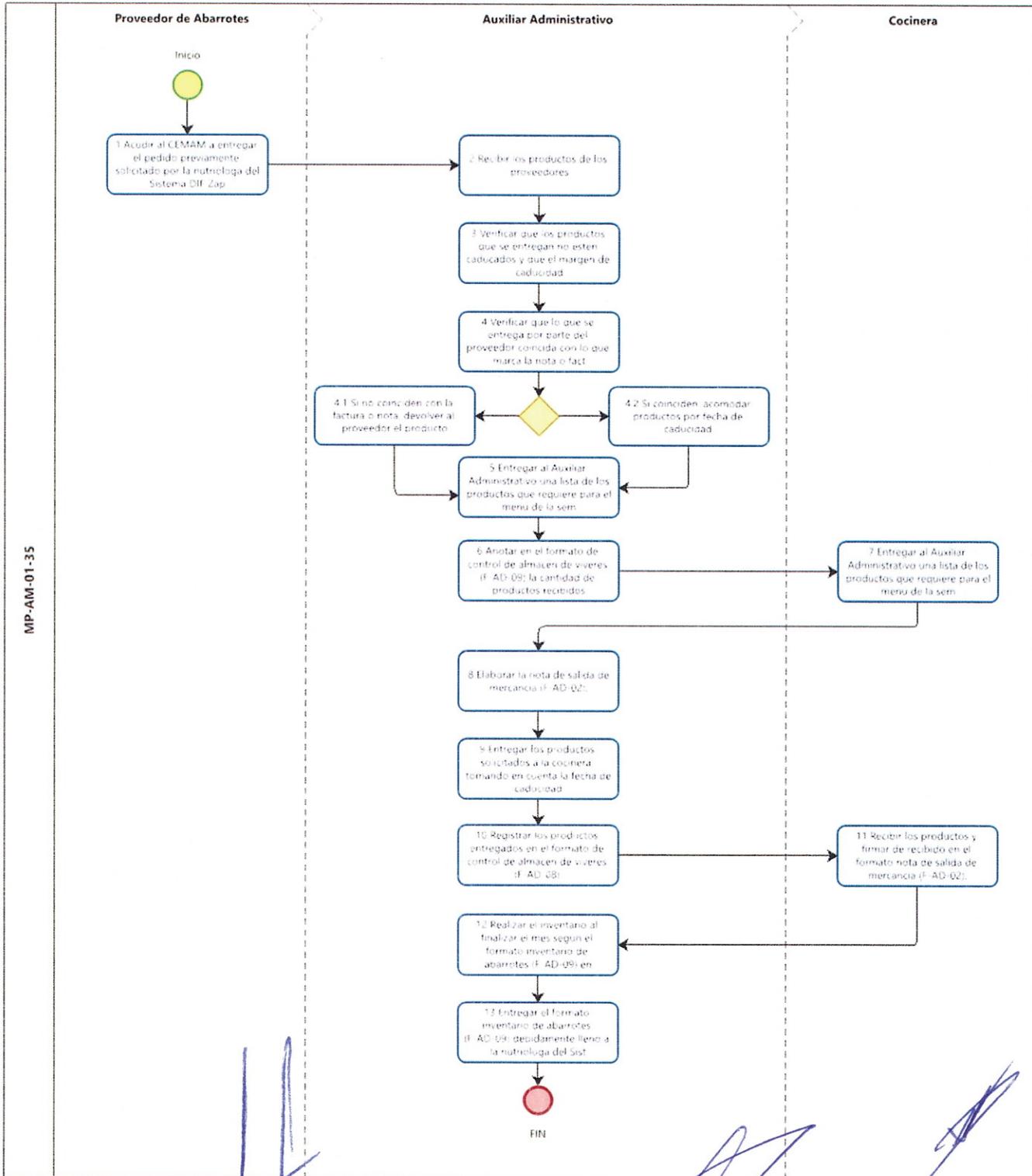
Responsable	Núm. Act.	Descripción
Proveedor de Abarrotes	1	Acudir al CEMAM a entregar el pedido previamente solicitado por la nutrióloga del Sistema DIF Zapopan
Auxiliar Administrativo	2	Recibir los productos de los proveedores
Auxiliar Administrativo	3	Verificar que los productos que se entregan no estén caducados y que el margen de caducidad sea de un mínimo de 3 meses.
Auxiliar Administrativo	4	Verificar que lo que se entrega por parte del proveedor coincida con lo que marca la nota o factura.
Auxiliar Administrativo	4.1	Si no coinciden con la factura o nota, devolver al proveedor el producto y pedirle que traiga el producto como se especificó
Auxiliar Administrativo	4.2	Si coinciden, acomodar productos por fecha de caducidad.
Auxiliar Administrativo	5	Sellar y firmar de recibido la nota o factura del proveedor.
Auxiliar Administrativo	6	Anotar en el formato de control de almacén de víveres (F-AD-09) la cantidad de productos recibidos
Cocinera	7	Entregar al Auxiliar Administrativo una lista de los productos que requiere para el menú de la semana
Auxiliar Administrativo	8	Elaborar la nota de salida de mercancía (F-AD-02).
Auxiliar Administrativo	9	Entregar los productos solicitados a la cocinera, tomando en cuenta la fecha de caducidad (aplicar PEPS)
Auxiliar Administrativo	10	Registrar los productos entregados en el formato de control de almacén de víveres (F-AD-08).
Cocinera	11	Recibir los productos y firmar de recibido en el formato nota de salida de mercancía (F-AD-02).



Manual de Procedimientos del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Auxiliar Administrativo	12	Realizar el inventario al finalizar el mes según el formato inventario de abarrotes (F-AD-09) en el cual se deberá anotar la fecha de caducidad de cada producto y la cantidad existente.
Auxiliar Administrativo	13	Entregar el formato inventario de abarrotes (F-AD-09) debidamente lleno a la nutrióloga del Sistema al finalizar el mes.

Flujograma



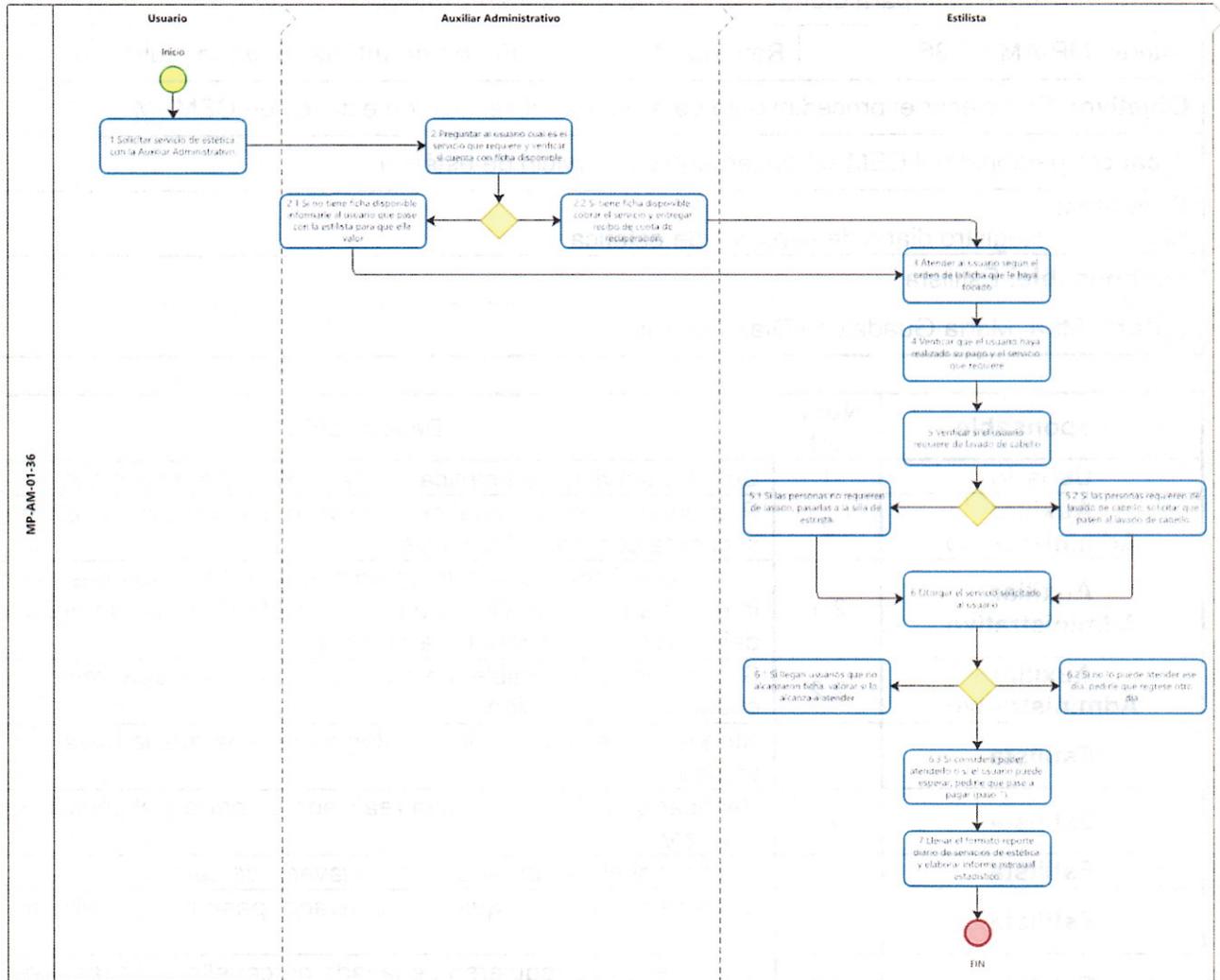
MP-AM-01-35

Procedimiento

Título: Procedimiento para otorgar servicio de estética en CEMAM		
Clave: MP-AM-01-36	Revisión No: 03	Fecha de última revisión: Julio 2021
Objetivo: Establecer el procedimiento para otorgar el servicio de estética de CEMAM		
Alcance: personal del CEMAM encargado del servicio de estética.		
Formatos: N/S Registro diario de servicios de estética		
Responsable: Estilista		
Autor: Mtra. María Guadalupe Díaz González		

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Usuario	1	Solicitar servicio de estética con la Auxiliar Administrativo.
Auxiliar Administrativo	2	Preguntar al usuario cual es el servicio que requiere y verificar si cuenta con ficha disponible
Auxiliar Administrativo	2.1	Si no tiene ficha disponible informarle al usuario que pase con la estilista para que ella valore si lo puede atender ese día o lo deje en lista de espera para otro día.
Auxiliar Administrativo	2.2	Si tiene ficha disponible, cobrar el servicio y entregar recibo de cuota de recuperación.
Estilista	3	Atender al usuario según el orden de la ficha que le haya tocado
Estilista	4	Verificar que el usuario haya realizado su pago y el servicio que requiere
Estilista	5	Verificar si el usuario requiere de lavado de cabello
Estilista	5.1	Si las personas no requieren de lavado, pasarlas a la silla de estilista.
Estilista	5.2	Si las personas requieren de lavado de cabello, solicitar que pasen al lavado de cabello
Estilista	6	Otorgar el servicio solicitado al usuario
Estilista	6.1	Si llegan usuarios que no alcanzaron ficha, valorar si lo alcanza a atender
Estilista	6.2	Si no lo puede atender ese día, pedirle que regrese otro día.
Estilista	6.3	Si considera poder atenderlo o si el usuario puede esperar, pedirle que pase a pagar (paso 1).
Estilista	7	Llenar el formato reporte diario de servicios de estética y elaborar informe mensual estadístico.

Flujograma



Procedimiento

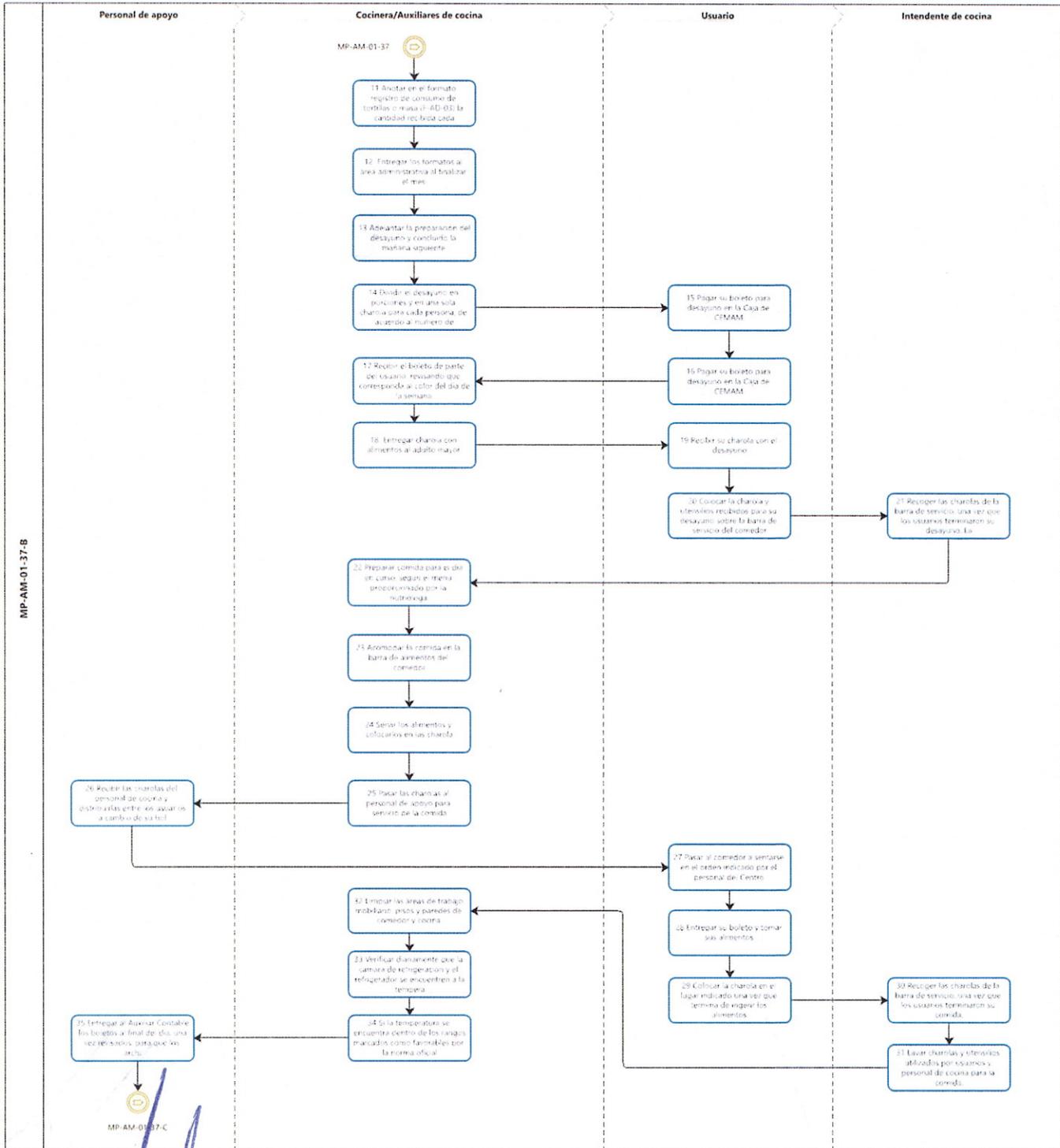
Título: Procedimiento para el servicio de comedor de CEMAM		
Clave: MP-AM-01-37	Revisión No: 03	Fecha de última revisión: Julio 2021
Objetivo: Establecer el procedimiento para otorgar el servicio de comedor de CEMAM		
Alcance: personal y usuarios que operan y utilizan el servicio de comedor de CEMAM		
Formatos:		
F-RP-01	Formato de medición de temperaturas de alimentos	
F-AD-03	Registro de consumo de tortillas y masa	
F-AD-05	Formato de medición de temperaturas de refrigeradores	
F-AD-10	Reporte de raciones servidas semanalmente	
S/N	Reporte de venta de alimentos	
Responsable: Personal de cocina y Auxiliar Administrativo		
Autor: Mtra. María Guadalupe Díaz González		

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Proveedor	1	Entregar el pedido previamente solicitado por la nutrióloga del Sistema DIF Zapopan, en el caso de Frutas, verduras, lácteos y carnes.
Proveedor	2	Entregar pedido hecho por el personal de cocina en el caso de las tortillas y masa.
Cocinera/Auxiliares de cocina	3	Recibir semanalmente los productos, pesando frutas, verduras, huevo, lácteos y carnes para comprobar que coincida con el pedido facturado.
Cocinera/Auxiliares de cocina	3.1	Si el pedido no está completo, esperar al día siguiente por el producto faltante
Cocinera/Auxiliares de cocina	3.1.2	Si el pedido está completo, firmar factura.
Cocinera/Auxiliares de cocina	4	Tomar temperatura de carnes misma que debe ser de una mínima de 2°C y verificar que no huela mal y que tenga un color aceptable.
Cocinera/Auxiliares de cocina	4.1	Si la carne está en mal estado, rechazar el pedido y no sellar la factura
Cocinera/Auxiliares de cocina	4.1.2	Solicitar que sea entregado al día siguiente
Cocinera/Auxiliares de cocina	4.2	Si la carne está en buen estado, firmar la nota o factura.
Cocinera/Auxiliares de cocina	5	Registrar la temperatura de la carne en el formato de medición de temperaturas (F-RP-01).
Cocinera/Auxiliares de cocina	6	Verificar fecha de caducidad de quesos y cremas que deberá ser mínima de 8 días.

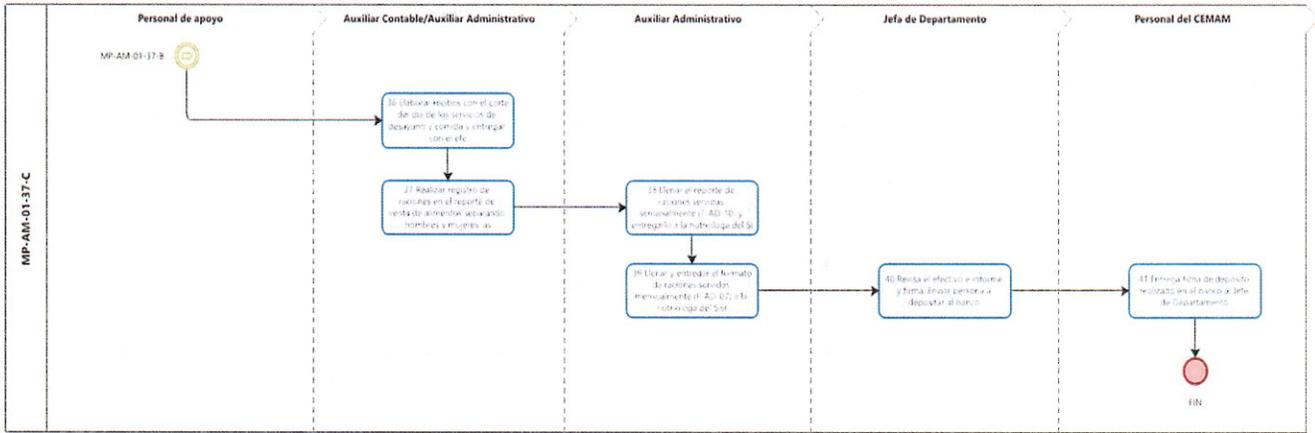
Cocinera/Auxiliares de cocina	6.1	Si los productos están caducados o próximos a caducar, rechazar el pedido y esperar a que se cumpla el pedido completo.
Cocinera/Auxiliares de cocina	6.2	Si los productos no están caducados o próximos a caducar, aceptar el pedido y firmar la nota o factura
Cocinera/Auxiliares de cocina	7	Verificar que las frutas y verduras que se entregan estén frescas y que no estén muy maduras.
Cocinera/Auxiliares de cocina	7.1	Si las frutas y verduras no están frescas, rechazar el pedido y esperar a que se cumpla con el pedido en buen estado
Cocinera/Auxiliares de cocina	7.2	Si las frutas y verduras están frescas y no muy maduras, firmar la nota o factura.
Cocinera/Auxiliares de cocina	8	Pesar las carnes y separarlas por día según el menú.
Cocinera/Auxiliares de cocina	9	Llevar las verduras, frutas y lácteos a la cámara refrigeradora misma que deberá tener una temperatura máxima de 7°C y las carnes al congelador mismo que deberá tener una temperatura de -18°C.
Cocinera/Auxiliares de cocina	10	Recibir diariamente el pedido de tortillas y contar la cantidad de paquetes y/o kilos entregados.
Cocinera/Auxiliares de cocina	11	Anotar en el formato registro de consumo de tortillas o masa (F-AD-03) la cantidad recibida cada día
Cocinera/Auxiliares de cocina	12	Entregar los formatos al área administrativa al finalizar el mes.
Cocinera/Auxiliares de cocina	13	Adelantar la preparación del desayuno y concluirlo la mañana siguiente.
Cocinera/Auxiliares de cocina	14	Dividir el desayuno en porciones y en una sola charola para cada persona, de acuerdo al número de raciones programadas
Usuario	15	Pagar su boleto para desayuno en la Caja de CEMAM.
Usuario	16	Entregar el boleto en la ventanilla de cocina
Cocinera/Auxiliares de cocina	17	Recibir el boleto de parte del usuario, revisando que corresponda al color del día de la semana.
Cocinera/Auxiliares de cocina	18	Entregar charola con alimentos al adulto mayor.
Usuario	19	Recibir su charola con el desayuno
Usuario	20	Colocar la charola y utensilios recibidos para su desayuno sobre la barra de servicio del comedor. Retirarse a sus actividades
Intendente de cocina	21	Recoger las charolas de la barra de servicio, una vez que los usuarios terminaron su desayuno. Lavar charolas y utensilios utilizados por usuarios y personal de cocina para el desayuno.
Cocinera/Auxiliares de cocina	22	Preparar comida para el día en curso, según el menú proporcionado por la nutrióloga.
Cocinera/Auxiliares de cocina	23	Acomodar la comida en la barra de alimentos del comedor
Cocinera/Auxiliares de cocina	24	Servir los alimentos y colocarlos en las charola

Cocinera/Auxiliares de cocina	25	Pasar las charolas al personal de apoyo para servicio de la comida
Personal de apoyo	26	Recibir las charolas del personal de cocina y distribuirlas entre los usuarios a cambio de su boleto, verificando que sea el color del día.
Usuario	27	Pasar al comedor a sentarse en el orden indicado por el personal del Centro.
Usuario	28	Entregar su boleto y tomar sus alimentos.
Usuario	29	Colocar la charola en el lugar indicado una vez que termina de ingerir los alimentos.
Intendente de cocina	30	Recoger las charolas de la barra de servicio, una vez que los usuarios terminaron su comida.
Intendente de cocina	31	Lavar charolas y utensilios utilizados por usuarios y personal de cocina para la comida.
Cocinera/Auxiliares de cocina	32	Limpiar las áreas de trabajo, mobiliario, pisos y paredes de comedor y cocina.
Cocinera/Auxiliares de cocina	33	Verificar diariamente que la cámara de refrigeración y el refrigerador se encuentren a la temperatura de 7°C o menos y el congelador a -18°C según como lo estipula la norma oficial Mexicana NOM-093-SSA1-1994
Cocinera/Auxiliares de cocina	34	Si la temperatura se encuentra dentro de los rangos marcados como favorables por la norma oficial mexicana, registrar la temperatura en el formato de medición de temperaturas (F-AD-05)
Personal de apoyo	35	Entregar al Auxiliar Contable y/o Auxiliar Administrativo los boletos al final del día, una vez revisados, para que los archive.
Auxiliar Contable y/o Auxiliar Administrativo	36	Elaborar recibos con el corte del día de los servicios de desayuno y comida y entregar con el efectivo, a la Jefatura de Departamento ó a la Auxiliar Administrativo.
Auxiliar Contable y/o Auxiliar Administrativo	37	Realizar registro de raciones en el reporte de venta de alimentos separando hombres y mujeres, así como tipos de ración.
Auxiliar Administrativo	38	Llenar el reporte de raciones servidas semanalmente (F-AD-10) y entregarlo a la nutrióloga del Sistema DIF Zapopan al final del mes.
Auxiliar Administrativo	39	Llenar y entregar el formato de raciones servidas mensualmente (F-AD-07) a la nutrióloga del Sistema DIF Zapopan al finalizar el mes
Jefa de Departamento	40	Revisa el efectivo e informe y firma. Enviar persona a depositar al banco.
Personal del CEMAM	41	Entrega ficha de depósito realizado en el banco al Jefe de Departamento.

Manual de Procedimientos del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor



Manual de Procedimientos del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor



Handwritten signatures and initials:

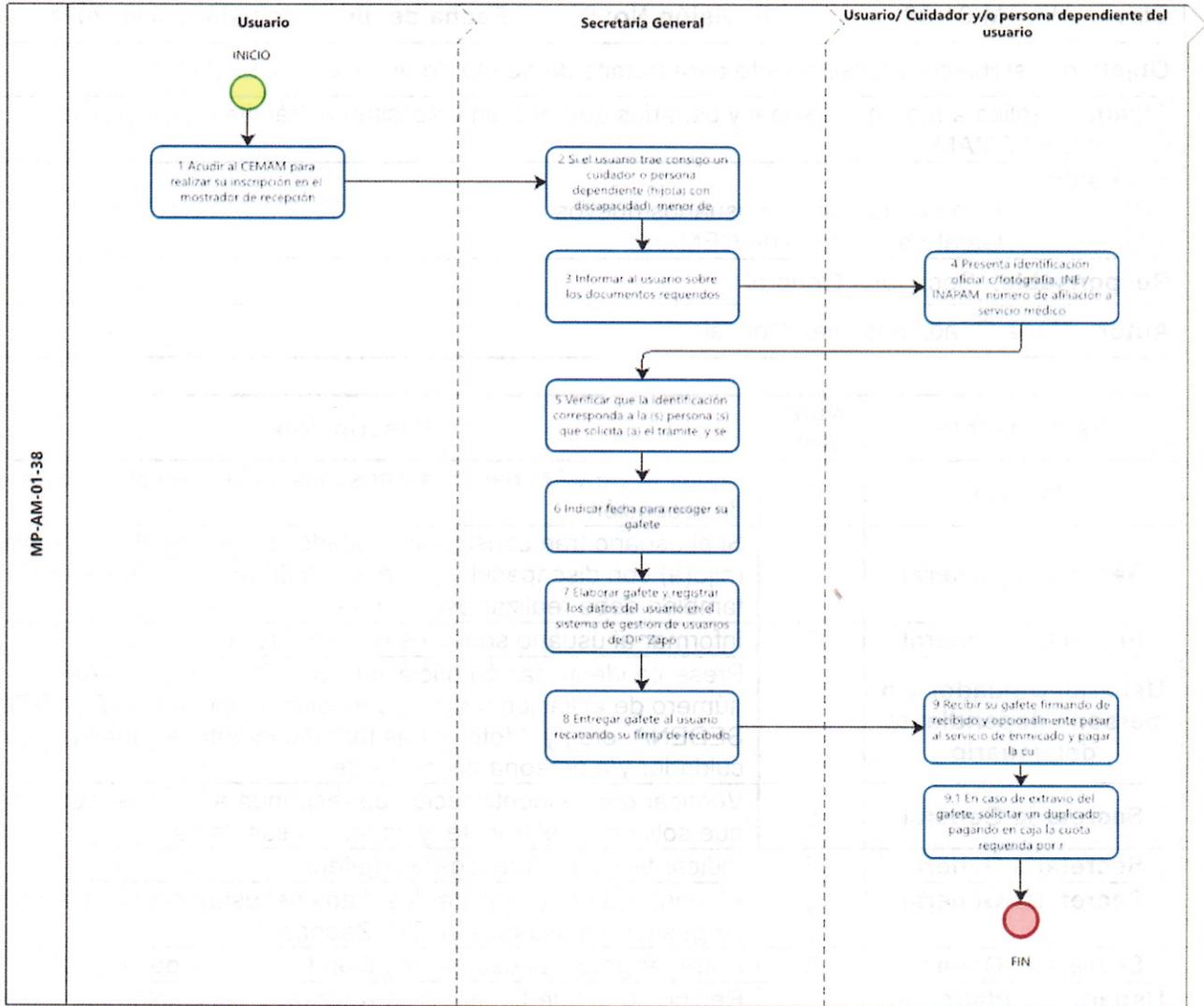
- Handwritten signature on the left.
- Handwritten signature in the center.
- Handwritten signature on the right.
- Handwritten initials "S" and "mfo" below the right signature.
- Handwritten initials "CR" at the bottom center.

Procedimiento

Título: Procedimiento para trámite de gafete de usuario en CEMAM		
Clave: MP-AM-01-38	Revisión No: 03	Fecha de última revisión: Julio 2021
Objetivo: Establecer procedimiento para trámite de gafete de usuario en CEMAM.		
Alcance: Aplica a todo el personal y usuarios que operan y solicitan el trámite de gafete de usuario en CEMAM.		
Formatos: S/N Ficha de registro de usuarios nuevos S/N Gafete de usuario de CEMAM		
Responsable: Secretaria General		
Autor: María Guadalupe Díaz González		

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Usuario	1	Acudir al CEMAM para realizar su inscripción en el mostrador de recepción
Secretaria General	2	Si el usuario trae consigo un cuidador o persona dependiente (hijo(a) con discapacidad), menor de 60 años, indicarle que también debe realizar este trámite
Secretaria General	3	Informar al usuario sobre los documentos requeridos
Usuario/ Cuidador y/o persona dependiente del usuario	4	Presenta identificación oficial c/fotografía: INE / INAPAM, número de afiliación a servicio médico si aplica (IMSS, ISSTE, SEDENA, etc.) y 2 fotografías tamaño infantil, al igual que su cuidador y/o persona dependiente
Secretaria General	5	Verificar que la identificación corresponda a la (s) persona (s) que solicita (a) el trámite, y se toman sus datos
Secretaria General	6	Indicar fecha para recoger su gafete
Secretaria General	7	Elaborar gafete y registrar los datos del usuario en el sistema de gestión de usuarios de DIF Zapopan
Secretaria General	8	Entregar gafete al usuario recabando su firma de recibido
Usuario/ Cuidador y/o persona dependiente del usuario	9	Recibir su gafete firmando de recibido y opcionalmente pasar al servicio de enmicado y pagar la cuota correspondiente
Usuario/ Cuidador y/o persona dependiente del usuario	9.1	En caso de extravío del gafete, solicitar un duplicado, pagando en caja la cuota requerida por reposición y realizar el proceso desde el punto 1.

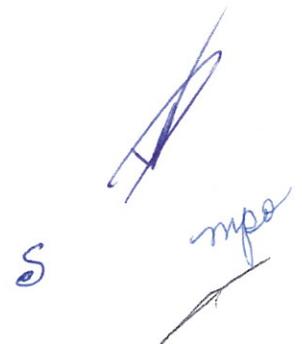
Flujograma



Hoja de Registro de Cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Agosto 2018	Se actualizaron los procedimientos al formato propuesto para 2015-2018	Mtra. Ma. Guadalupe Díaz González/ Jefa del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor
2	Julio 2021	Se actualizaron los procedimientos al formato propuesto para 2018-2021	Mtra. Ma. Guadalupe Díaz González/ Jefa del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor
3	Julio 2021	Se derogaron los siguientes procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> • MP-AM-01-03 • MP-AM-01-04 • MP-AM-01-05 • MP-AM-01-06 • MP-AM-01-09 • MP-AM-01-12 • MP-AM-01-13 • MP-AM-01-14 • MP-AM-01-16 • MP-AM-01-18 • MP-AM-01-19 • MP-AM-01-21 • MP-AM-01-22 • MP-AM-01-25 	Mtra. Ma. Guadalupe Díaz González/ Jefa del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor





S
mpo