



Sistema de Gestión  
de la Calidad

Centro Metropolitano  
del Adulto Mayor

1 de 11

<b>Título:</b> Procedimiento para la credencialización de INAPAM y Plan Venerable en Centros de Desarrollo Comunitarios y Procuradurías de la Defensa del Menor y la Familia.		
<b>Clave:</b> P-DZ-AM-AA-02	<b>Revisión No:</b> 04	<b>Fecha de última revisión:</b> Septiembre 2011
<b>Fecha de publicación:</b> Febrero del 2009		
<b>Autor:</b> T.S. Alina Karela Miranda López		<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Área 		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento 

### Objetivo

Establecer el procedimiento a seguir para que el personal de los Centros de Desarrollo Comunitarios (CDC'S) y Procuradurías de la Defensa del Menor y la Familia (PDMF) obtengan las credenciales de INAPAM y Plan Venerable para adultos mayores que las solicitan en dichos centros.

### Alcance

Este procedimiento aplica para el trámite de credenciales de INAPAM y Plan Venerable que realizan adultos mayores con domicilio en el Municipio de Zapopan en los diferentes CDC'S y PDMF del DIF Zapopan.

### Responsabilidades

**Personal de apoyo asistencial:** Recibir y revisar las solicitudes de credenciales que entrega el personal de promoción y desarrollo comunitario y de la procuraduría de la defensa del menor y la familia, así como elaborar dichas credenciales.

**Personal de promoción y desarrollo comunitario y de la procuraduría de la defensa del menor y la familia:** entregar las solicitudes de credenciales al personal de apoyo asistencial con toda la documentación requerida.

### Referencias

### Formatos

Clave	Nombre
S/N	Solicitud de credencial Plan Venerable
S/N	Solicitud de credencial INAPAM
F-AA-02	Registro de gestión y entrega de documentos para credencialización rezagos y devoluciones
F-AA-03	Registro de gestión y entrega de documentos para credencialización primera vez y/o reposición.



2 de 11

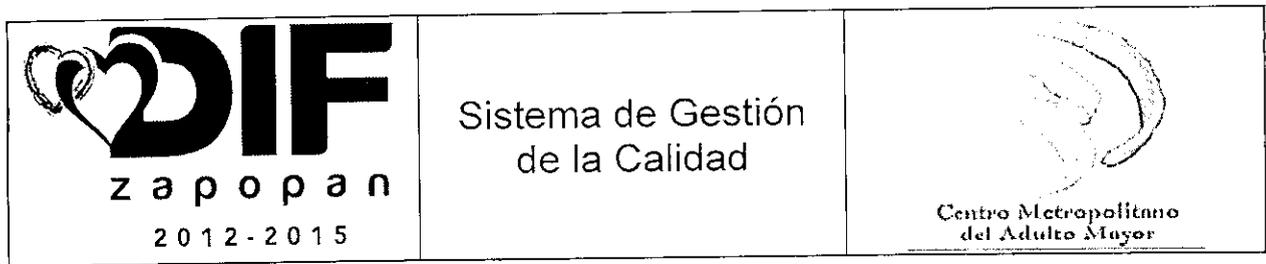
S/N  
S/N

Informe estadístico INAPAM  
Informe estadístico Plan Venerable

### Definiciones

**INAPAM:** Instituto Nacional de las Personas Adultos Mayores

**Adulto Mayor:** Persona de 60 año o más.



## Procedimiento

### Personal de PDC o PDMF

- 1- Acudir al CEMAM a entregar las solicitudes de credenciales los lunes y/o miércoles de 9:00 a 14 hrs. cumpliendo con los requisitos que marca el INAPAM y Plan Venerable:
  - Tener mínimo 60 años cumplidos a la fecha de la tramitación de la credencial
  - Vivir en el Municipio de Zapopan
  - 2 copias fotostáticas del acta de nacimiento
  - 2 copias de la credencial del IFE, o alguna identificación oficial con fotografía ( Pasaporte, Identificación de Correos, Licencia de Conducir, Cartilla Militar)
  - 4 fotografías tamaño infantil
  - 2 copia del comprobante de domicilio (Luz, Teléfono, Cuenta de Banco, Cuenta de Telecable, etc. )
  - 1 copia de la CURP
  - Nombre y numero de teléfono de un familiar para avisar en caso de emergencia
  - Tipo de sangre si lo saben.

### Secretarías de Apoyo Asistencial

- 2- Recibir solicitudes con el formato de registro de gestión y entrega de documentos para credencialización primera vez y/o reposición (F-AA-03).
- 3- Revisar que la documentación este completa.
- 4- Revisar que las solicitudes de credenciales hayan sido llenadas correctamente y que contengan las fotografías, en caso de que les falte algún dato se regresará el trámite.
- 5- Revisar que en el formato de registro de gestión y entrega de documentos para credencialización primera vez y/o reposición (F-AA-03).vengan anotados solo los nombres de las personas de las que se entrega documentación y las credenciales que solicita (INAPAM o Plan Venerable o ambas).
- 6A- Si la documentación no está completa realizar las anotaciones correspondientes en el formato de registro de gestión y entrega de documentos para credencialización devoluciones y rezagos (F-AA-02) y regresar la documentación a la persona de CDC o PDMF.
- 6B- Si la documentación esta completa, firmar de recibido el registro de gestión y entrega de documentos para credencialización primera vez y/o reposición.
- 7- Iniciar el llenado de la o las credenciales tomando los datos de las solicitudes de credenciales.
- 8- Pegar una fotografía en cada una de las credenciales



4 de 11

9- Sellar las credenciales de INAPAM.

10- Enmascarar las credenciales de Plan Venerable.

11- Realizar el conteo de la cantidad de credenciales elaboradas la cantidad de credenciales que son para hombres y la cantidad que son para mujeres así como el total de ambos sexos

12- Revisar el número de folio con el que inicio y el número de folio con el que termino.

13- Anotar en la hoja de reporte de credenciales: fecha, folio en el que inicio, folio en el que termino, tipo de credencial que otorgo (plan venerable, INAPAM), sexo y si la credencial es nueva, reposición o cancelada.

#### **Personal de PDC o PDMF**

14- Acudir por las credenciales.

15- Presentar el formato de registro de gestión y entrega de documentos para credencialización correspondiente en donde le firmaron de recibido.

#### **Secretarias de Apoyo Asistencial**

16- Buscar las credenciales.

17- Entregar las credenciales los miércoles y viernes de 9:00 a 14:00 hrs.

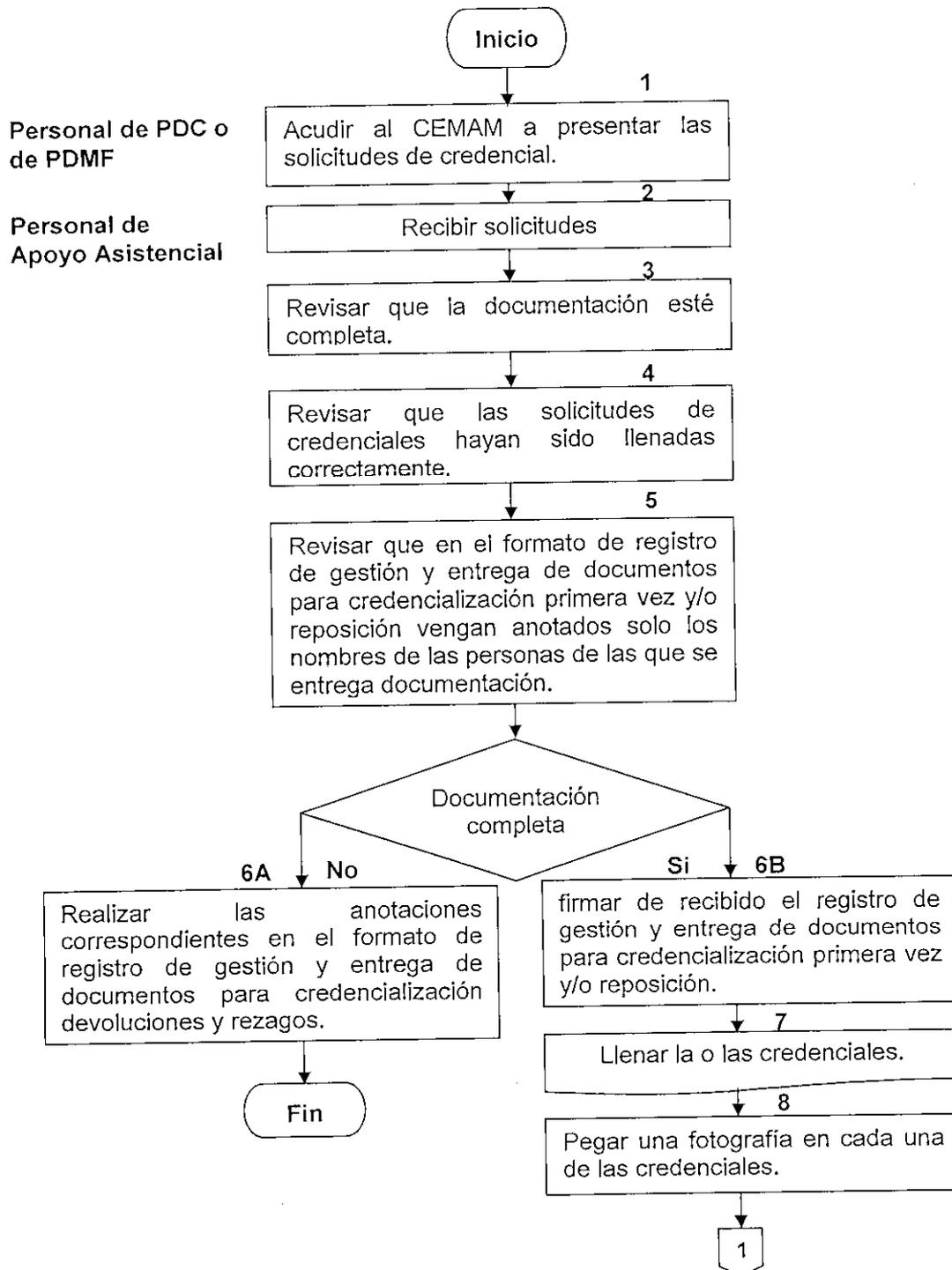
#### **Personal de PDC o PDMF**

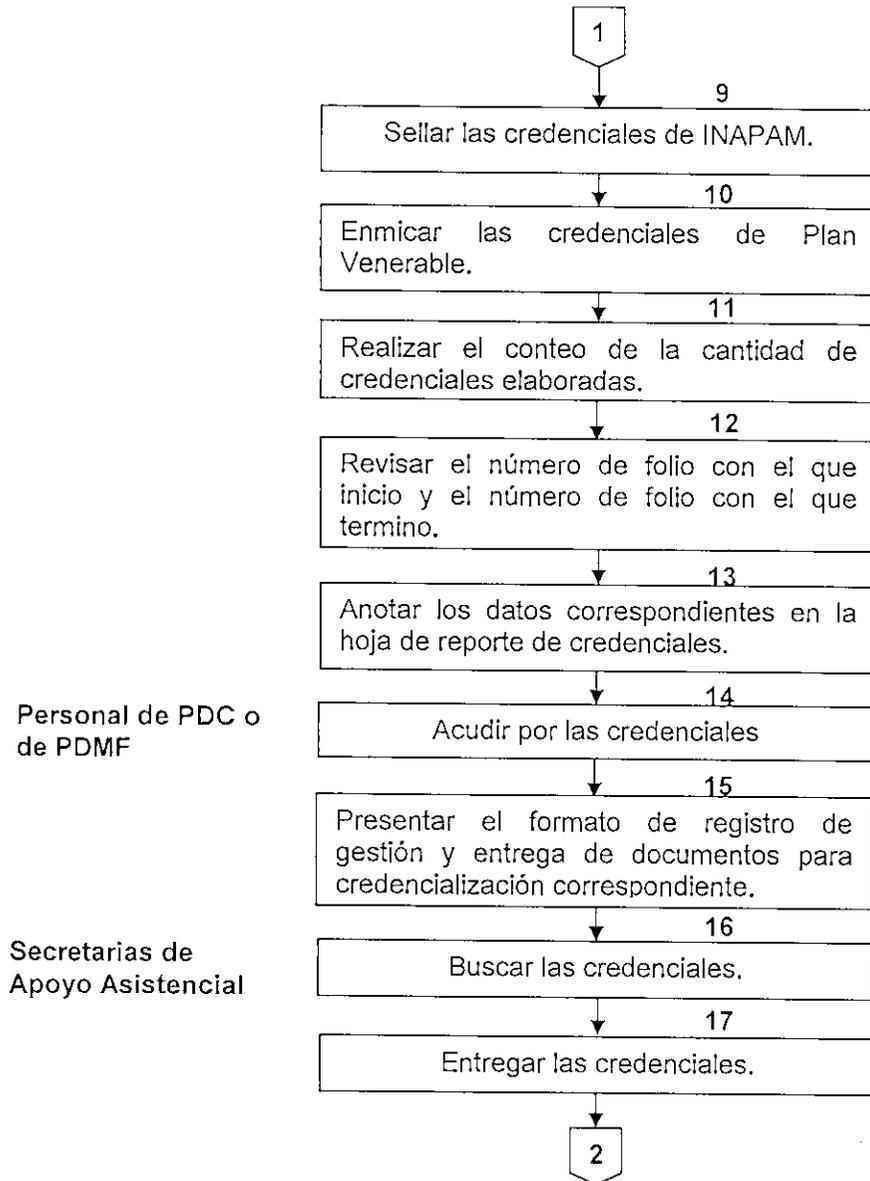
18- Firmar de recibido en el formato de registro de gestión y entrega de documentos para credencialización correspondiente y en cada una de las solicitudes de credenciales recibidas.

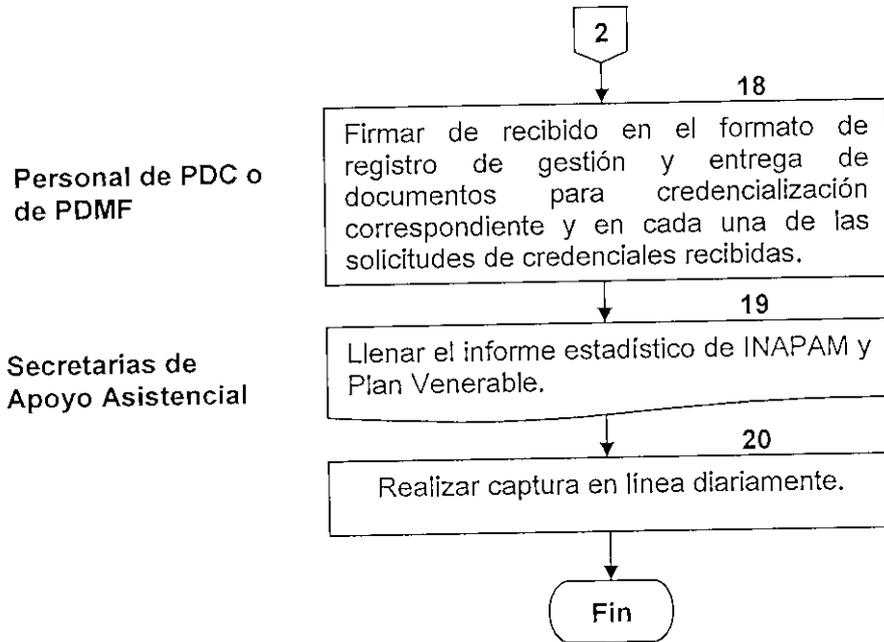
#### **Secretarias de Apoyo Asistencial**

19- Llenar el informe estadístico de INAPAM y Plan Venerable los días 20 de cada mes y recabar las firmas correspondientes para su envío a INAPAM y DIF Jalisco.

20- Realizar captura en línea diariamente, en el Padrón de DIF Zapopan, especificando cantidad de credenciales expedidas de INAPAM y de Plan Venerable separando por hombres y mujeres.







Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Agosto/09	Se elimina el libro de reporte de credenciales y el formato de registro de entrega, asimismo se agregan los formatos F-AA-02 registro de gestión y entrega de documentos para credencialización rezagos y devoluciones, F-AA-03 registro de gestión y entrega de documentos para credencialización primera vez y/o reposición, S/N Informe estadístico INAPAM y S/N Informe estadístico Plan Venerable	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
2	Agosto/09	Responsabilidades decía: Todo el personal del Centro Metropolitano del Adulto Mayor, de los Centros de Desarrollo Comunitario y de las Procuradurías de la Defensa del Menor y la Familia que expidan credenciales de INAPAM o Plan Venerable deberán otorgarlas sólo a personas que cumplan con los requisitos que se marcan en este procedimiento cambia a:  Personal de apoyo asistencial: Recibir y revisar las solicitudes de credenciales que entrega el personal de promoción y desarrollo comunitario y de la procuraduría de la defensa del menor y la familia, así como elaborar dichas credenciales.  Personal de promoción y desarrollo comunitario y de la procuraduría de la defensa del menor y la familia: entregar las solicitudes de credenciales al personal de apoyo asistencial con toda la documentación requerida.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
3	Agosto/09	La actividad 1 decía: acudir al CEMAM a entregar las solicitudes de credenciales cambia a: Acudir al CEMAM ha entregar las solicitudes de credenciales los lunes y/o miércoles de 9:00 a 14:00 hrs. cumpliendo con los requisitos que marca el INAPAM y Plan Venerable:  • Tener mínimo 60 años cumplidos a la fecha de la tramitación de la credencial  • Vivir en el Municipio de Zapopan  • 2 copias fotostáticas del acta de nacimiento  • 1 copia de la credencial del IFE	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento

4	Agosto/09	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 fotografías tamaño infantil</li> <li>• 1 copia del comprobante de domicilio</li> <li>• 1 copia de la CURP</li> <li>• Nombre y numero de teléfono de un familiar para avisar en caso de emergencia</li> <li>• Tipo de sangre si lo saben.</li> </ul> <p>La actividad 2 decía: recibir las solicitudes cambia a: Recibir solicitudes con el formato de registro de gestión y entrega de documentos para credencialización primera vez y/o reposición (F-AA-03)</p>	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
5	Agosto/09	<p>La actividad 5 decía: Revisar que en el registro de entrega de CDC'S o Unidad de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia vengán anotados solo los nombres de las personas de las que se entrega documentación y las credenciales que solicita (INAPAM o Plan Venerable o ambas), cambia a: Revisar que en el formato de registro de gestión y entrega de documentos para credencialización primera vez y/o reposición (F-AA-03).vengán anotados solo los nombres de las personas de las que se entrega documentación y las credenciales que solicita (INAPAM o Plan Venerable o ambas).</p>	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
6	Agosto/09	<p>La actividad 6A decía: Si la documentación no está completa realizar las anotaciones correspondientes en el registro de entrega de CDC'S o Unidad de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia y regresar la documentación a la persona de CDC o PDMF, cambia a: Si la documentación no está completa realizar las anotaciones correspondientes en el formato de registro de gestión y entrega de documentos para credencialización devoluciones y rezagos (F-AA-02) y regresar la documentación a la persona de CDC o PDMF.</p>	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
7	Agosto/09	<p>La actividad 6B decía: Si la documentación esta completa. Sellar y firmar de recibido el registro de entrega de CDC o Unidad de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia, cambia a: Si la documentación esta</p>	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento

8	Agosto/09	completa. Firmar de recibido el registro de gestión y entrega de documentos para credencialización primera vez y/o reposición.  Cambia la actividad 16 que decía: Presentar la hoja de registro de entrega de CDC'S o Unidad de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia (F-AA-02) en donde le firmaron de recibido, cambia a: Presentar el formato de registro de gestión y entrega de documentos para credencialización correspondiente en donde le firmaron de recibido.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
9	Agosto/09	La actividad 18 que decía entregar las credenciales cambia a: Entregar las credenciales los miércoles y viernes de 9:00 a 14:00 hrs	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
10	Agosto/09	La actividad 19 que decía: firmar de recibido en el registro de entrega de CDC'S o Unidad de la Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia y en cada una de las solicitudes de credenciales recibidas, cambia a: Firmar de recibido en el formato de registro de gestión y entrega de documentos para credencialización correspondiente y en cada una de las solicitudes de credenciales recibidas.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
11	Agosto/09	Se agrega la actividad 20.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
12	Mayo/11	En todas las actividades donde el responsable era el personal de apoyo asistencial, cambia como responsable las secretarías de apoyo asistencial.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
13	Mayo/11	Se elimina la actividad 13 que decía: Capturar diariamente cada una de las solicitudes de credencial de INAPAM y de Plan Venerable en la base de datos elaborada con este fin.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
14	Sept/11	Se incrementa a dos el número de copias de credencial de IFE y Comprobante de domicilio en la actividad 1.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
15	Sept/11	Actividad 13 se cambia la palabra "libro" por la palabra "hoja".	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento



Sistema de Gestión  
de la Calidad



11 de 11

16	Sep/11	Se agrega actividad 20, Captura en línea.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
----	--------	---	--

<b>Título:</b> Procedimiento para solicitud de Oficio de mercados en al Área de Apoyo Asistencial.		
<b>Clave:</b> P-DZ-AM-AA-04	<b>Revisión No:</b> 04	<b>Fecha de última revisión:</b> Mayo 2013
<b>Fecha de publicación:</b> Marzo del 2009		
<b>Autor:</b> T.S. Alina Karela Miranda López		<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra.Lic. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Área 	<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Departamento 	

**Objetivo:**

Establecer el procedimiento a seguir para la solicitud de Oficios de mercado por parte de los adultos mayores en el CEMAM.

**Alcance:**

Aplica para todo el personal que elabore Oficios de mercado en el CEMAM.

**Responsabilidades:**

Secretarías del área de apoyo asistencial del CEMAM que elabore Oficios de mercados y los adultos mayores que las soliciten deberán apegarse a este procedimiento.

**Referencias:**

<b>Clave</b>	<b>Nombre</b>
--------------	---------------

**Formatos:**

<b>Clave</b>	<b>Nombre</b>
F-AA-04	Entrevista-orientación de trabajo social
F-AA-05	Estudio sociofamiliar
F-AA-07	Carta de mercados
S/N	Formato SICATS

**Definiciones:**

## Procedimiento

### Adulto Mayor

1- Acudir al CEMAM a solicitar Oficio de mercados.

### Trabajador Social de Ventanilla Unica

2- Recibir al adulto mayor.

3- Realizar entrevista de primera vez.

4- Llenar el formato de entrevista-orientación de trabajo social (F-AA-04) según los datos proporcionados por el adulto mayor.

5- Preguntar al adulto cual es su lugar de residencia.

6A- Si su lugar de residencia es lejano, derivar al Centro de Desarrollo correspondiente vía SICAT.

6B- Si su lugar de residencia no es lejano, verificar la vigencia de la licencia.

7A-Si la licencia no esta próxima a vencerse, derivar al Centro de Desarrollo Comunitario correspondiente vía SICAT.

### Trabajador Social de Apoyo Asistencial

7B- Si la licencia esta próxima a vencerse (en un promedio de 8 días) realizar visita domiciliaria.

8- Aplicar estudio sociofamiliar (F-AA-05)

9- Solicitar documentación para la integración del expediente como son: copia del acta de nacimiento, copia de identificación oficial, copia de la credencial de INAPAM, 2 fotografías y copia de comprobante de domicilio.

10- Valorar el estudio sociofamiliar.

11- Aplicar descuento de acuerdo a la Ley de Ingresos vigente para el Municipio de Zapopan

### Secretarias de Apoyo Asistencial

12- Elaborar el Oficio de mercados (F-AA-07), pegar la fotografía y cancelarla con el sello de apoyo asistencial.

13- Pasar el Oficio de mercados a la Jefa de Área de Apoyo Asistencial para que se <sup>3</sup> de 11 verifique si esta correcta.

14- Registrar datos del Oficio en el libro correspondiente y asignar número de folio consecutivo.

#### **Jefe del Área de Apoyo Asistencial**

15A- Si esta correcta, rubricar el Oficio de mercados y pasarla a la Jefa de Departamento para que la firme.

15B- Si no esta correcto, solicitar a la secretaria que la corrija.

#### **Secretarías de Apoyo Asistencial**

16- Corregir la carta de mercados y pasar a la actividad 13.

#### **Jefa del Área de Apoyo Asistencial**

17- Entregar carta de mercados firmada al personal del área de apoyo asistencial.

#### **Trabajo Social de Apoyo Asistencial**

18- Fotocopiar el oficio de mercados.

19- Entregar el original del oficio al adulto mayor.

20- Archivar copia del oficio según consecutivo.

#### **Jefe del Área de Apoyo Asistencial**

21- Elaborar mensualmente un oficio informando a la Dirección de Mercados del Ayuntamiento de Zapopan la cantidad de Oficios otorgados.

22- Revisar Oficio de informe mensual de Oficios de Mercados Otorgados y turnarlo vía electrónica a la Jefatura de Departamento.

#### **Jefe de Departamento**

23- Revisar Oficio de informe mensual y turnarlo vía electrónica a Dirección General para su trámite y entrega

#### **Secretarías de Apoyo Asistencial**



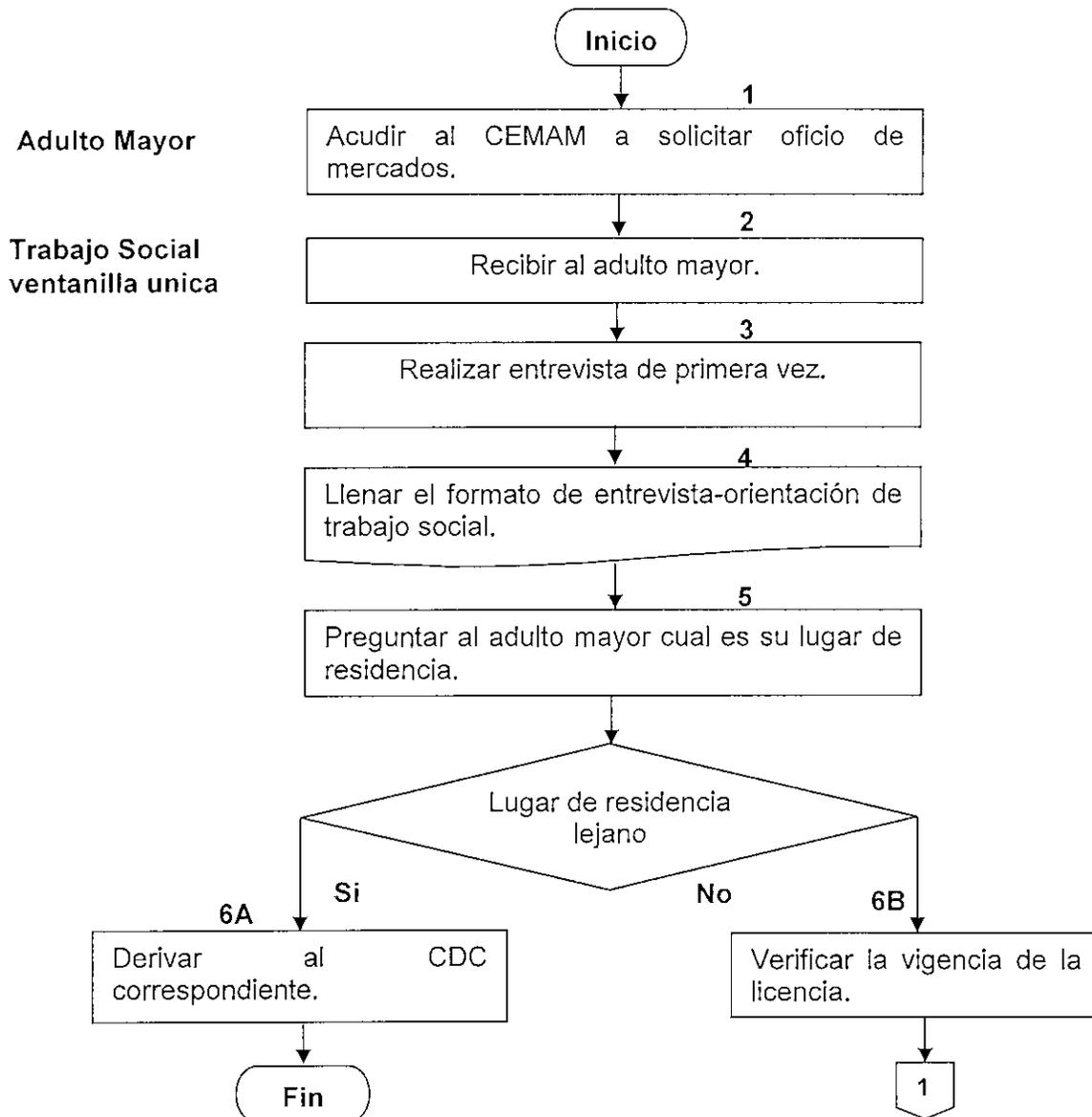
Sistema de Gestión  
de la Calidad

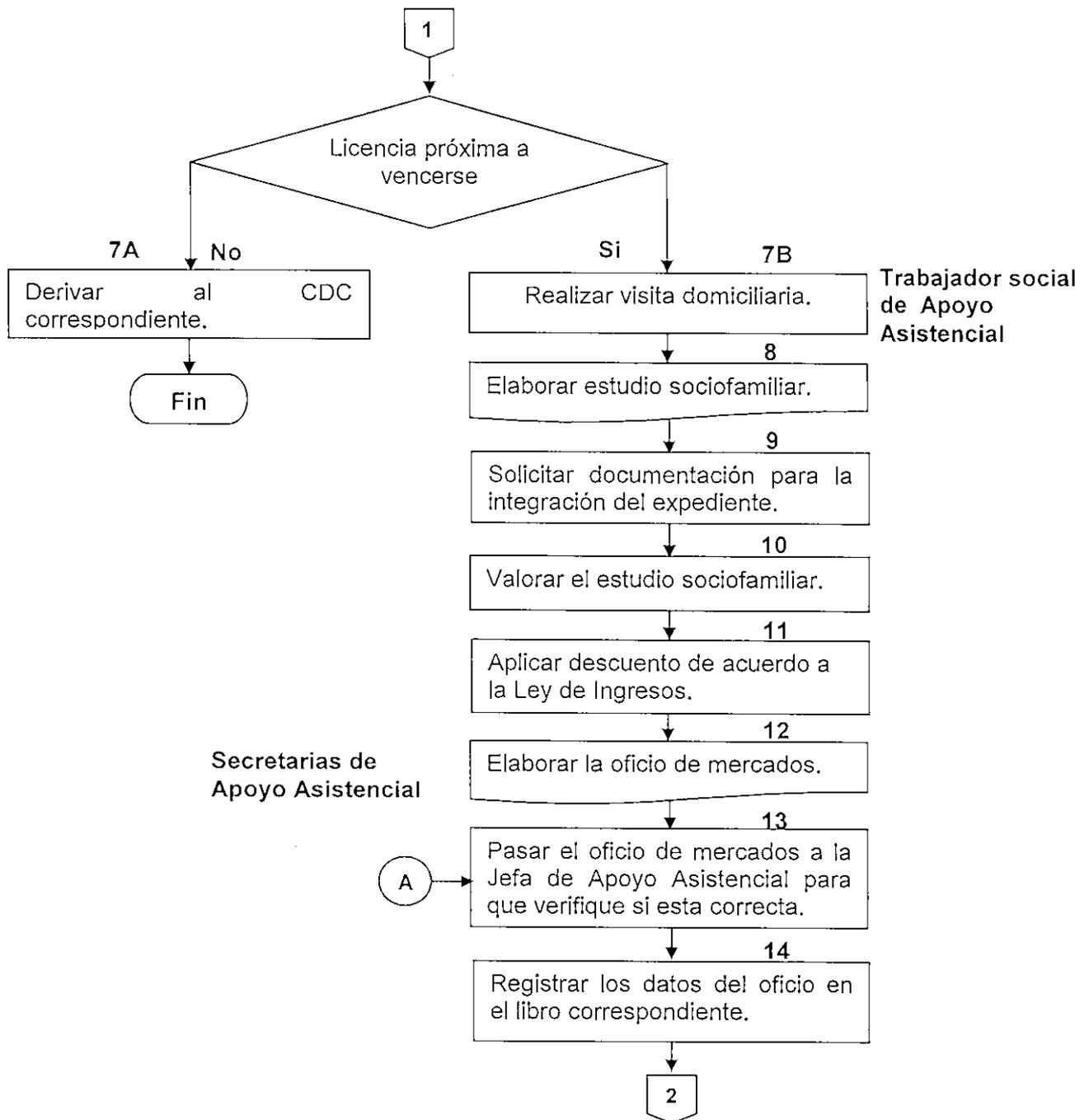


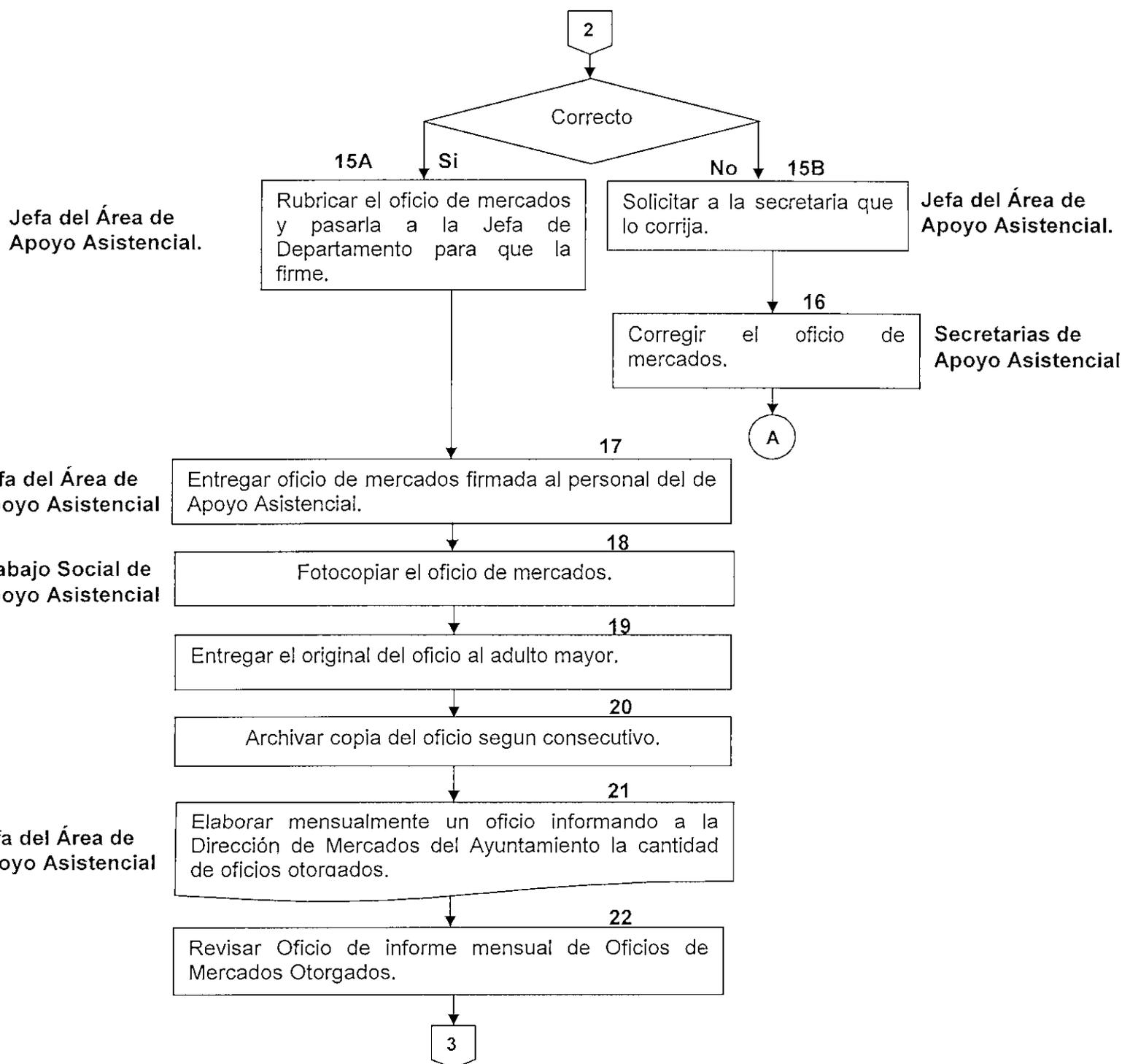
24- Capturar los datos del apoyo otorgado de Oficio de Mercado por cada caso en el Padrón de usuarios de DIF Zapopan. <sup>4</sup> de 11

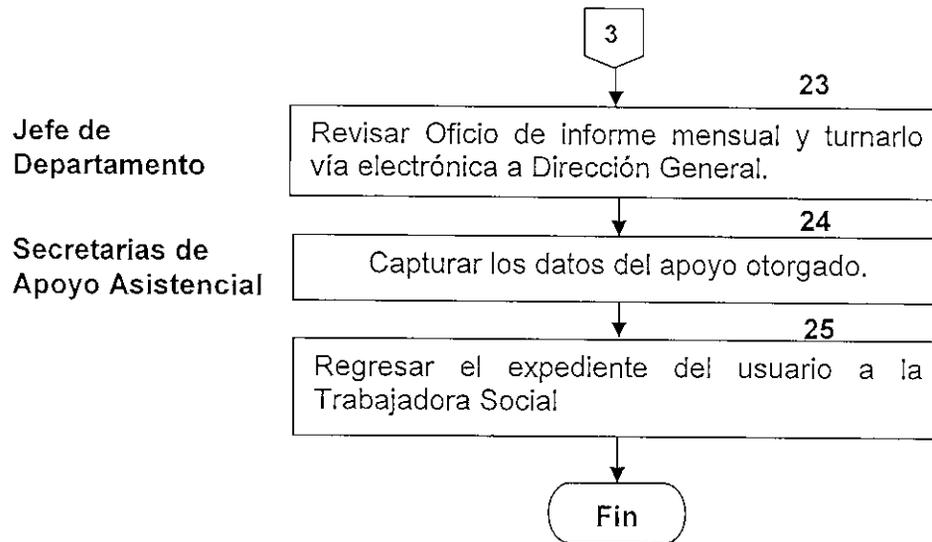
25- Regresar el expediente del usuario a la Trabajadora Social

Flujograma









Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Agosto/09	En el título del procedimiento decía: procedimiento para solicitud de cartas de mercado cambia a: procedimiento para la solicitud de carta de mercado en el Área de Apoyo Asistencial.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
2	Agosto/09	En formatos se agrega el formato de carta de mercados F-AA-07.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
3	Agosto/09	En responsabilidades decía: todo el personal del CEMAM que elabore cartas de mercados y los adultos mayores que las soliciten deberán apegarse a este procedimiento cambia a: las secretarías del área de apoyo asistencial del CEMAM que elaboren cartas de mercados y los adultos mayores que las soliciten deberán apegarse a este procedimiento.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
4	Agosto/09	La actividad 13 decía: pasar la carta de mercados a la jefa de departamento o del área de apoyo asistencial para que sea firmada cambia a: Pasar la carta de mercados a la jefa de área de apoyo asistencial para que se verifique si esta correcta.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
5	Agosto/09	La actividad 14 decía: Firmar la carta de mercados, cambia a: 14A. Si esta correcta, rubricar la carta de mercados y pasarla a la Jefa de Departamento para que la firme. 14B. Si no esta correcta Si no esta correcta, solicitar a la secretaria que la corrija.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
6	Agosto/09	La actividad 15 decía: entregar carta de mercados firmada al personal del área de apoyo asistencial, cambia a: Corregir la carta de mercados y pasar a la actividad 13. La actividad 16 decía: fotocopiar la carta de mercados cambia a: entregar carta de mercados firmada al personal del área de apoyo asistencial.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
7	Agosto/09	La actividad 17 decía: entregar el original de la carta al adulto mayor cambia a: fotocopiar la carta de mercados.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
		La actividad 18 decía: archivar copia de la carta	Lic. Ma. Guadalupe Díaz

8	Agosto/09	según consecutivo, cambia a: Entregar el original de la carta al adulto mayor.	González / Jefa de Departamento
9	Agosto/09	Se agrega la actividad 19, 20 y 21.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
10	Agosto/09	Cambia el nombre de carta de mercados a oficio de mercados.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
11	Septiembre/11	La actividad 11 cambia de Determinar que clave de descuento aplicar según las otorgadas por la Dirección de mercados del ayuntamiento, a: Aplicar descuento de acuerdo a la Ley de Ingresos vigente para el Municipio de Zapopan.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
12	Septiembre/11	A la actividad 12 se le agrega: pegar la fotografía y cancelarla con el sello de apoyo asistencial.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
13	Septiembre/11	Se agrega la actividad 14, por lo que el resato de las actividades se recorren un numero.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
14	Septiembre/11	En la actividad 21 cambia el responsable que la realiza de Jefe de Apoyo Asistencial a Trabajador Social de Apoyo Asistencial.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
15	Septiembre/11	Se agregan las actividades 22, 23 y 25	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
16	Septiembre/11	Cambia la actividad 24 que decía: Elaborar el informe estadístico mensual del CEMAM en el apartado que le corresponde al Área de Apoyo Asistencial, a: Capturar los datos del apoyo otorgado de Oficio de Mercado por cada caso en el Padrón de usuarios de DIF Zapopan.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
17	Mayo/2013	Cambia el responsable de realizar las actividades de la 2 a la 7A que era el trabajador social de apoyos asistencial a trabajadora social de ventanilla unica.	Mtra. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento



Sistema de Gestión  
de la Calidad

Centro Metropolitano  
del Adulto Mayor

1 de 8

<b>Título:</b> Procedimiento para la solicitud de Oficios de mercado por parte de los CDC.		
<b>Clave:</b> P-DZ-AM-AA-05	<b>Revisión No:</b> 05	<b>Fecha de última revisión:</b> Mayo 2013
<b>Fecha de publicación:</b> Marzo del 2009		
<b>Autor:</b> T.S. Alina Karela Miranda López	<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González	
<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Área <i>AL 215</i>	<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Departamento <i>[Firma]</i>	

### Objetivo

Establecer el procedimiento a seguir para la solicitud de Oficios de mercado por parte de los Centros de Desarrollo Comunitario en el CEMAM.

### Alcance

Aplica para todo el personal que elabore oficios de mercados en el CEMAM.

### Responsabilidades

**Secretaria de Apoyo Asistencial:** elaborar los oficios de mercados y entregarlos al personal de promoción y desarrollo comunitario.

**Jefe del área de apoyo asistencial:** corroborar las claves de los oficios de mercados y autorizarlas

### Referencias

Clave	Nombre
-------	--------

### Formatos

Clave	Nombre
F-AA-09	Oficio de mercado
F-AA-08	SICAT

### Definiciones

## Procedimiento

### Secretarías de Apoyo Asistencial

1- Recibir los expedientes integrados enviados por los CDC vía SICAT (F-AA-08), para elaborar Oficio de mercados

### Jefa del Área de Apoyo Asistencial

2- Solicitar a la secretaria del área de apoyo asistencial que elabore el Oficio

### Secretarías de Apoyo Asistencial

3- Registrar datos del oficio en el libro correspondiente y asignarle número consecutivo.

4- Elaborar el Oficio de mercados en el formato preestablecido de carta de mercado (F-AA-09).

5- Pegar fotografía al Oficio de mercado y cancelar la fotografía con el sello de Apoyo Asistencial.

6- Pasar el Oficio de mercados a la jefa del área de apoyo asistencial para que le dé el visto bueno y a la jefatura del departamento para su firma.

7- Fotocopiar la carta de mercados.

8- Entregar el original de la carta a Promoción y Desarrollo Comunitario.

### Personal de Promoción y Desarrollo Comunitario

9- Firmar de recibido en la copia del Oficio de mercado y en el libro de registro.

10- Archivar copia del Oficio en el fólder por número consecutivo de Oficios.

### Jefe del Área de Apoyo Asistencial

11- Elaborar mensualmente un oficio informando a la Dirección de Mercados del Ayuntamiento de Zapopan la cantidad de Oficios otorgados.

12- Revisar Oficio de informe mensual de Oficios de Mercados Otorgados y turnarlo vía electrónica a la Jefatura de Departamento.

### Jefe de Departamento



Sistema de Gestión  
de la Calidad



Centro Metropolitano  
del Adulto Mayor

13- Revisar Oficio de informe mensual y turnarlo vía electrónica a Dirección General para<sup>3</sup> de 8 su trámite y entrega

#### **Secretarías de Apoyo Asistencial**

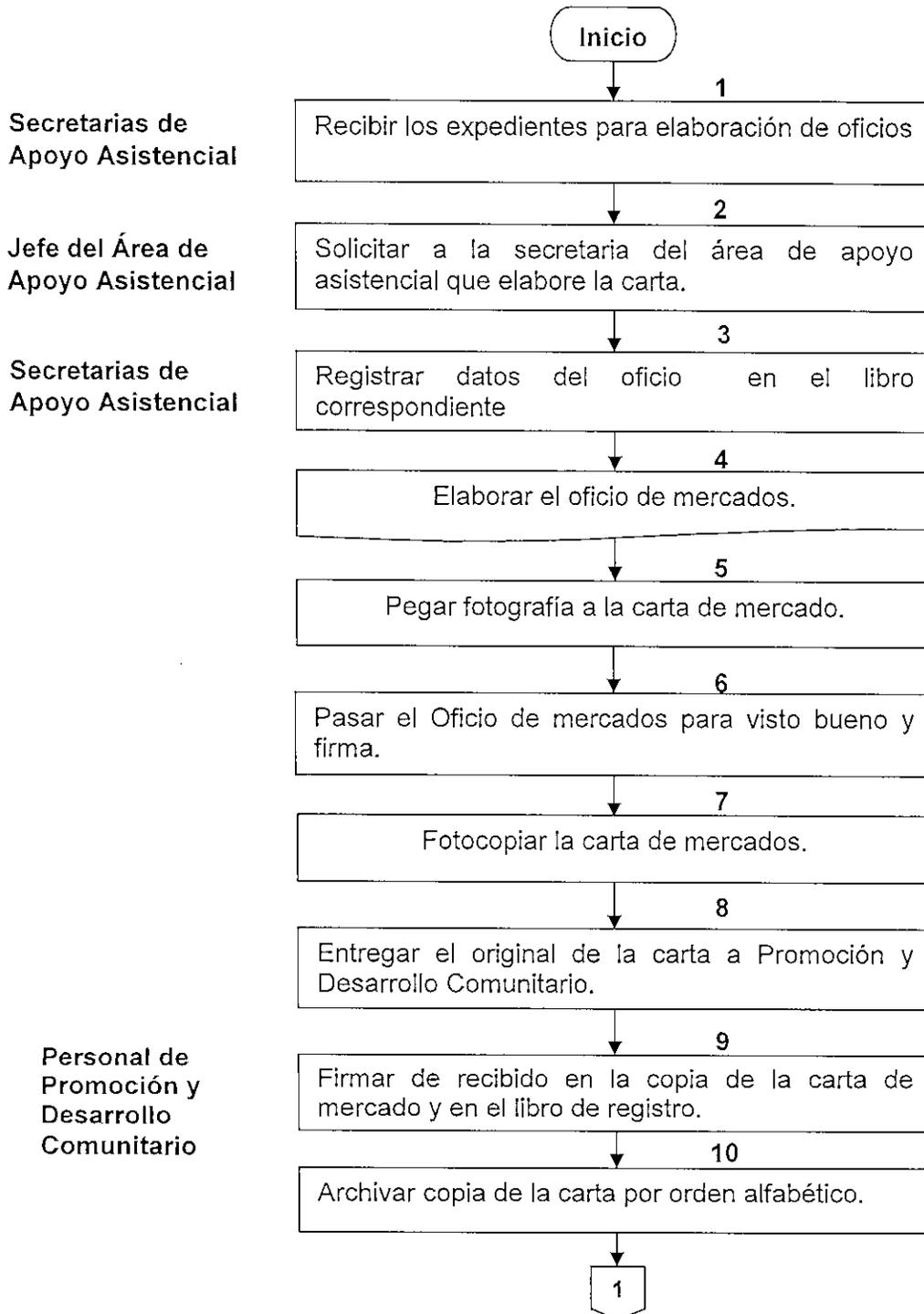
14- Capturar los datos del apoyo otorgado de Oficio de Mercado por cada caso en el Padrón de usuarios de DIF Zapopan.

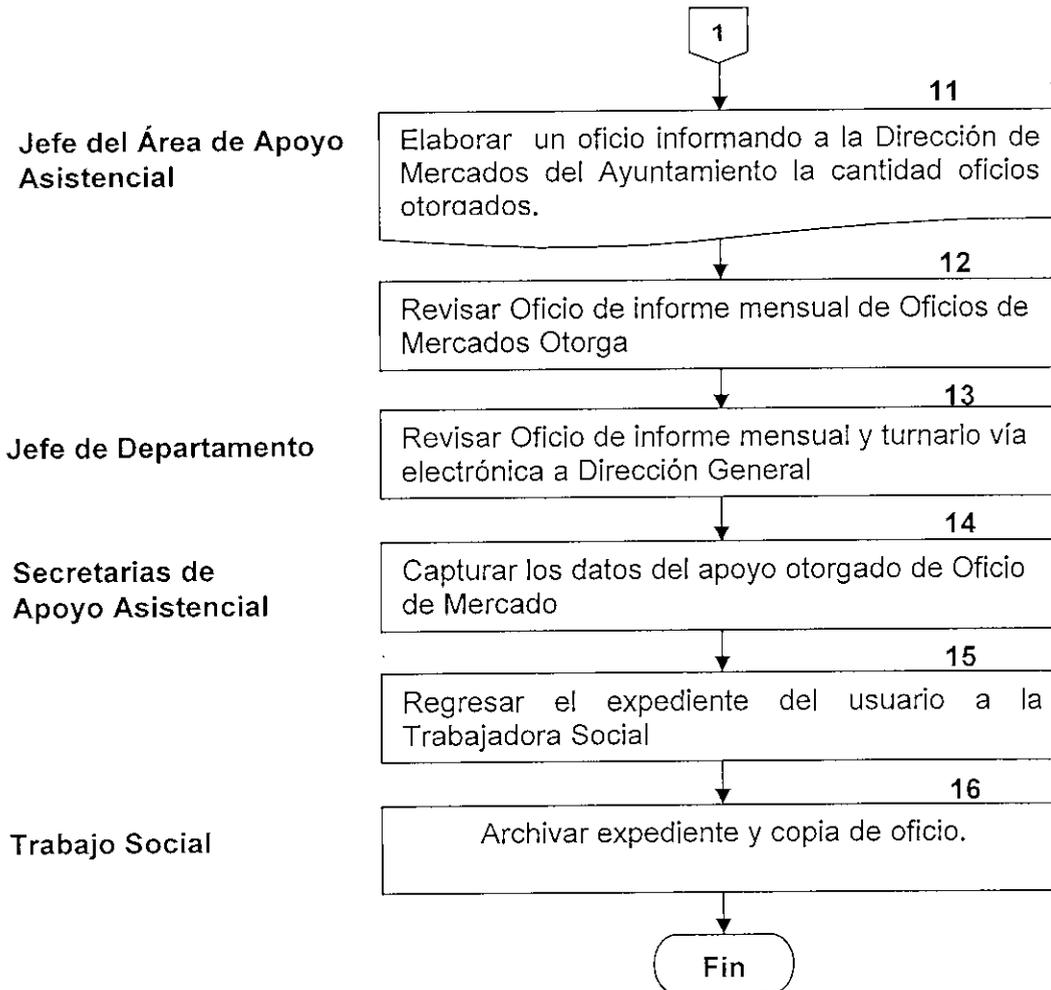
15- Regresar el expediente del usuario a la Trabajadora Social

#### **Trabajo Social**

16- Archivar copia de oficio de mercado junto con el expediente de usuarios por Centro de Desarrollo Comunitario

Diagrama de flujo





Hoja de registro de cambios

6 de 8

Numero	Fecha	Descripción	Responsable
1	Agosto/09	Las responsabilidades cambian de: Todo el personal del CEMAM que elabore oficios de mercadoss y los Centros de Desarrollo Comunitario que las soliciten deberán apegarse a este procedimiento, a: <b>Secretaria de apoyo asistencial:</b> elaborar las oficios de mercados y entregarlas al personal de promoción y desarrollo comunitario. <b>Jefe del Área de Apoyo Asistencial:</b> corroborar las claves de las oficios de mercados y autorizarlas.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
2	Agosto/09	Se agregan los formatos: F-AA-09 Carta de mercado y F-AA-08 SICAT	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
3	Agosto/09	La actividad 1 decía: recibir las oficios de mercadoss enviadas por los CDC vía SICAT, cambia a: Recibir las oficios de mercadoss enviadas por los CDC vía SICAT (F-AA-08), con el expediente integrado los miércoles y viernes de 9 a 14 hrs.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
4	Agosto/09	La actividad 3B decía: si la clave es la indicada, solicitar a trabajo social que elabore la carta cambia a: si la clave es la indicada, anotar los datos necesarios en el registro de carta de mercado.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
5	Agosto/09	La actividad 4 decía: elaborar la carta de mercados, cambia a: solicitar a la secretaria del área de apoyo asistencial que elabore la carta.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
6	Agosto/09	La actividad 8 decía: fotocopiar la carta de mercados, cambia a: pasar la carta de mercados a la Jefa del Área de Apoyo Asistencial para que le dé el visto bueno y a la Jefatura del Departamento para su firma.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
7	Agosto/09	La actividad 9 decía: entregar el original de la carta a Promoción y Desarrollo Comunitario cambia a: fotocopiar la carta de mercados.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
		La actividad 10 decía: firmar de recibido en la copia de la carta de mercado, cambia a:	Lic. Ma. Guadalupe Díaz

8	Agosto/09	entregar el original de la carta a Promoción y Desarrollo Comunitario los miércoles y viernes de 9 a 14 hrs.	González / Jefa de Departamento
9	Agosto/09	La actividad 11 decía: archivar copia de la carta junto con su expediente por orden alfabético cambia a: firmar de recibido en la copia de la carta de mercado y en el libro de registro.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
10	Agosto/09	Se agregan las actividades 12, 13 y 14.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
11	Agosto/09	En todas las actividades donde el responsable de realizar las actividades era trabajo social de apoyo asistencial cambia a: secretarias de apoyo asistencial.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
12	Septiembre/11	Cambia la actividad 1 que decía: Recibir las oficinas de mercados enviadas por los CDC vía SICAT (F-AA-08), con el expediente integrado los miércoles y viernes de 9 a 14 hrs., a: Recibir los expedientes integrados enviada por los CDC vía SICAT (F-AA-08), para elaborar Oficio de mercados.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
13	Septiembre/11	Se eliminan las actividades de la 2 a la 3B que decían: 2- Corroborar las claves indicadas por trabajo social de los centros, 3A- Si la clave no es la indicada, verificar con trabajo social del centro correspondiente para su corrección, 3A1- Corregir la clave y 3B- Si la clave es la indicada, anotar los datos necesarios en el registro de carta de mercado.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
14	Septiembre/11	Cambia el nombre de carta de mercados a oficio de mercados.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
15	Septiembre/11	Se agrega la actividad 3, 15 y 16 y se elimina la actividad 7 que decía: Sellar la carta de mercado.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
16	Septiembre/11	En la actividad 8 se elimina el horario que decía: los miércoles y viernes de 9 a 14 hrs.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
		A la actividad 5 se agrega: y cancelar la	Lic. Ma. Guadalupe Díaz

17	Septiembre/11	fotografía con el sello de Apoyo Asistencial	González / Jefa de Departamento
18	Septiembre/11	Cambia la actividad 14 de: Elaborar el informe estadístico mensual del CEMAM en el apartado que le corresponde al Área de Apoyo Asistencial, a: Capturar los datos del apoyo otorgado de Oficio de Mercado por cada caso en el Padrón de usuarios de DIF Zapopan.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
19	Mayo/13	Cambia la actividad 16 que decía: Archivar expediente de usuarios por Centro de Desarrollo Comunitario, a: Archivar copia de oficio de mercado junto con el expediente de usuarios por Centro de Desarrollo Comunitario	Mtra. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento

<b>Título:</b> Procedimiento para la atención de adultos mayores en abandono o desamparo.		
<b>Clave:</b> P-DZ-AM-AA-06	<b>Revisión No:</b> 04	<b>Fecha de última revisión:</b> Mayo 2013
<b>Fecha de publicación:</b> Marzo del 2009.		
<b>Autor:</b> T.S. Alina Karela Miranda López		<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Área	<i>AL - LB</i>	<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Departamento <i>[Firma]</i>

### Objetivo

Establecer el procedimiento a seguir para la atención de adultos mayores en abandono o desamparo.

### Alcance

Aplica para todo el personal del CEMAM que atienda casos de adultos mayores en desamparo.

### Responsabilidades

**Trabajador social de apoyo asistencial:** recibir y dar seguimiento a los casos de adultos mayores en desamparo hasta su derivación o canalización a otro centro o institución o en su caso fallecimiento del adulto.

### Referencias

Clave	Nombre
-------	--------

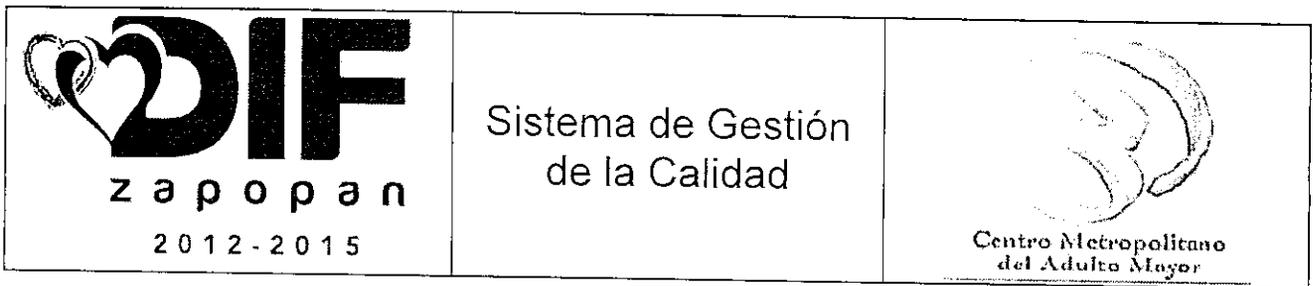
### Formatos

Clave	Nombre
F-AA-04	Entrevista-orientación de trabajo social
F-AA-07	Reporte de adultos mayores en desamparo
F-AA-08	Citatorio
F-AA-10	Recibo de apoyo
S/N	SICAT

### Definiciones

**Derivación:** enviar el caso a algún centro o dependencia del Sistema DIF Zapopan

**Canalización:** Enviar el caso a alguna Institución ajena al Sistema DIF Zapopan.



## Procedimiento

### Trabajador Social de ventanilla única

1- Detectar un adulto mayor en desamparo debido a que acude personalmente, por reporte de un tercero, derivado por Dirección General u oficinas generales u otras áreas del Sistema.

2A- Si el adulto acude personalmente, realizar entrevista según el formato entrevista-orientación de trabajo social (F-AA-04) y pasar a la actividad 4.

### Trabajador social de apoyo asistencial

2B- Si el adulto es reportado por un tercero, llenar el formato reporte de adultos mayores en desamparo (F-AA-07).

2B1- Acudir al domicilio del adulto mayor para hacer entrevista-orientación y el estudio socio-familiar, y pasar a la actividad 4. Si no se encuentra el adulto mayor o algún familiar que pueda proporcionar la información requerida se deja citatorio (F-AA-08).

2C- Si el adulto fue derivado por alguna área del Sistema, trabajo social realizar el primer contacto acudiendo al domicilio y aplicando entrevista-orientación y/o ESF para integrar expediente con documentación existente.

2D- Si es un caso derivado de la Dirección General u, Oficinas Generales u otra Institución, realizar visita al domicilio para comprobar el caso y elaborar ficha informativa y entregarla a la instancia que lo derivó.

3A- Si el caso no es de extrema vulnerabilidad, derivar vía SICATS (F-AA-08) al CDC correspondiente para su seguimiento.

3B- Si el caso es de extrema vulnerabilidad, integrar el expediente que forma parte del padrón de ancianos en desamparo.

4A- Si el adulto tiene familia, crear red de apoyo familiar.

4B- Si el adulto no tiene familia, crear red de apoyo vecinal o institucional según lo requiera el caso, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los adultos mayores.

5- Dar seguimiento permanente entregando apoyos en especie según las necesidades del adulto en desamparo recabando firma de recibido en el formato de recibo de apoyo (F-AA-10), hasta el fallecimiento o cambio de residencia del adulto mayor.

Flujograma

Inicio

Trabajo social de  
ventanilla única

1  
Detectar adulto mayor en desamparo.

Adulto mayor acudió  
personalmente, fue reportado  
por un tercero, fue derivado por  
algún área del Sistema fue  
derivado por dirección general u  
oficinas generales

Trabajo social de  
apoyo asistencial

Acudió  
personalmente

Fue reportado  
por un tercero

Fue derivado por algún  
área del Sistema

Fue derivado por  
oficinas generales  
o Dirección General

2A

2B

2C

2D

Realizar  
entrevista según  
el formato  
entrevista-  
orientación de  
trabajo social.

Llenar el reporte de  
adultos mayores en  
desamparo.

Realizar el primer  
contacto acudiendo al  
domicilio y aplicando  
entrevista-orientación  
y/o ESF.

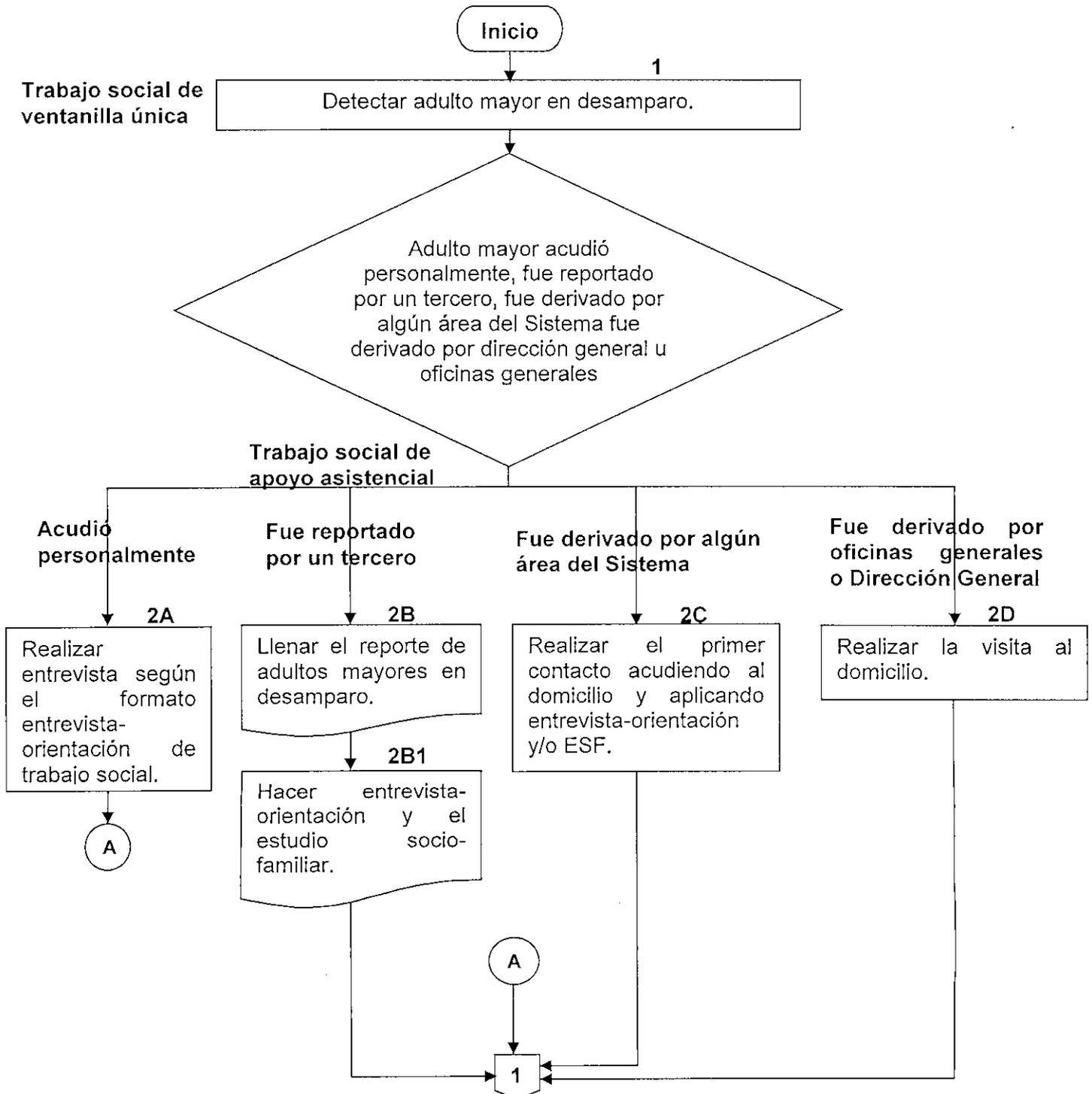
Realizar la visita al  
domicilio.

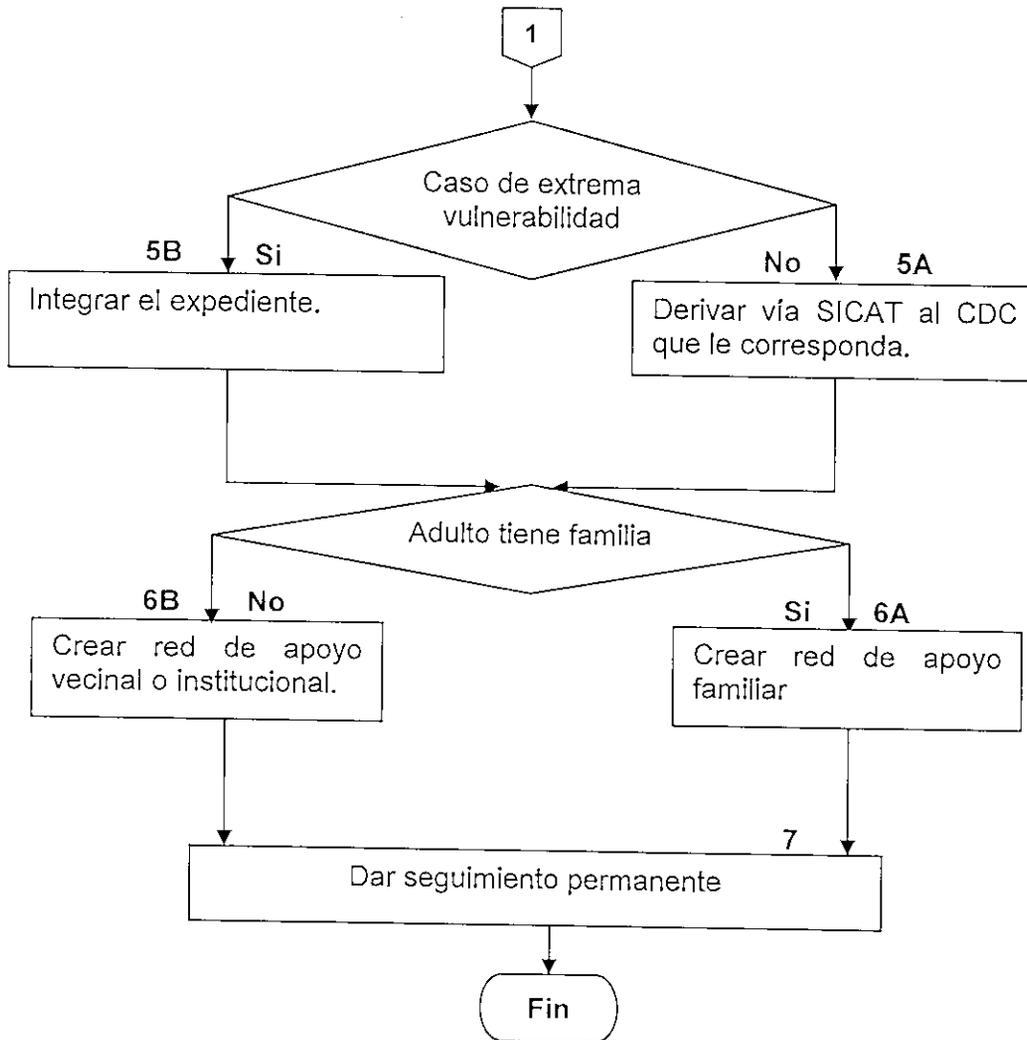
A

2B1  
Hacer entrevista-  
orientación y el  
estudio socio-  
familiar.

A

1





Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Agosto/09	Cambia la responsabilidad que decía, todo el personal del CEMAM que atiende casos de adultos en abandono o desamparo deberá apegarse a este procedimiento a <b>trabajador social de apoyo asistencial</b> : recibir y dar seguimiento a los casos de adultos mayores en desamparo hasta su derivación o canalización a otro centro o institución o en su caso fallecimiento del adulto.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
2	Agosto/09	Cambia la clave de los formatos de entrevista orientación de trabajo social y el de SICAT, asimismo se agregan los formatos de reporte de adultos mayores en desamparo (F-AA-07), el de recibo de apoyos (F-AA-10) y el de Citatorio (F-AA-08).	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
3	Agosto/09	Se agrega la clave del formato de reporte de adultos mayores en desamparo en la actividad 2B.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
4	Agosto/09	Se agrega la actividad 2B1.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
5	Agosto/09	En la actividad 2C se agrega al final le leyenda "pasar a la actividad 3".	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
6	Agosto/09	Se elimina la actividad 2C1 que decía: si es un caso derivado de la Dirección General u Oficinas Generales, elaborar ficha informativa (F-AA-11) y entregarla al área que derivo.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
7	Agosto/09	Se elimina la actividad 2C2 que decía: integrar expediente y archivarlo.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
8	Agosto/09	Se agrega la actividad 2D que dice: Si es un caso derivado de la Dirección General u Oficinas Generales, realizar visita al domicilio para comprobar el caso.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
9	Agosto/09	Se agrega la actividad 2D1 que dice: Elaborar ficha informativa y entregarla al área que lo	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de

10	Agosto/09	<p>derivo.</p> <p>La actividad 3 decía: Si el adulto llega directamente o es derivado por un tercero, realizar la derivación vía SICAT al CDC que le corresponda, cambia a: Integrar expediente y archivarlo.</p>	<p>Departamento</p> <p>Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento</p>
11	Agosto/09	<p>Se eliminan las actividades 4A y AB que decían: 4A- Si el caso no es de extrema vulnerabilidad, derivar vía SICAT al CDC correspondiente para su seguimiento.</p>	<p>Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento</p>
12	Agosto/09	<p>4B- Si el caso es de extrema vulnerabilidad, integrar el expediente que forma parte del padrón de adultos en desamparo.</p>	<p>Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento</p>
13	Agosto/09	<p>Se agrega la actividad 4 que dice: Realizar la derivación vía SICAT (F-AA-08) al CDC que le corresponda.</p>	<p>Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento</p>
14	Agosto/09	<p>La actividad 5A decía: si el adulto tiene familia, crear red de apoyo familiar, cambia a: si el caso no es de extrema vulnerabilidad, derivar vía SICAT (F-AA-08) al CDC correspondiente para su seguimiento.</p>	<p>Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento</p>
15	Agosto/09	<p>La actividad 5B decía: Si el adulto no tiene familia, crear red de apoyo vecinal o institucional según lo requiera el caso, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, cambia a: si el caso es de extrema vulnerabilidad, integrar el expediente que forma parte del padrón de ancianos en desamparo.</p>	<p>Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento</p>
16	Agosto/09	<p>Se elimina la actividad 6 que decía: Dar seguimiento permanente hasta el fallecimiento o cambio de lugar de residencia del adulto.</p>	<p>Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento</p>
17	Agosto/09	<p>Se agrega la actividad 6A que dice: Si el adulto tiene familia, crear red de apoyo familiar.</p>	<p>Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento</p>
18	Agosto/09	<p>Se agrega la actividad 6B que dice: Si el adulto no tiene familia, crear red de apoyo vecinal o institucional según lo requiera el caso, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los adultos mayores.</p>	<p>Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento</p>

19	Septiembre/11	Se agrega la actividad 7 que dice: dar seguimiento permanente entregando apoyos en especie según las necesidades del adulto en desamparo recabando firma de recibido en el formato de recibo de apoyo (F-AA-10), hasta el fallecimiento o cambio de residencia del adulto mayor.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
20	Septiembre/11	Cambia la actividad 2C que decía: Si el adulto fue derivado por alguna área del Sistema, trabajo social atiende el caso 2 o 3 veces según la problemática y se deriva al CDC que corresponda para su seguimiento, pasar a la actividad 3, a: Si el adulto fue derivado por alguna área del Sistema, trabajo social realizará el primer contacto acudiendo al domicilio y aplicando entrevista-orientación y/o ESF para integrar expediente con documentación existente.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
21	Septiembre/11	A la actividad 2D se le agrega: elaborar ficha informativa y entregarla al área a la instancia que lo derivo.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
22	Septiembre/11	Se eliminan las actividades 2D1, 3 y 4 que decían: 2D1- Elaborar ficha informativa y entregarla al área a la instancia que lo derivo, 3- Integrar expediente y archivarlo y 4- Realizar la derivación vía SICATS (F-AA-08) al CDC que le corresponda.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
23	Mayo/13	Cambia el responsable de realizar las actividades 1 y 2A que era el trabajador social de apoyo asistencial a trabajador social de ventanilla única.	Mtra. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento

 <p><b>DIF</b> zapopan 2012-2015</p>	<p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	 <p>Centro Metropolitano del Adulto Mayor</p>
--	---	---

1 de 4

<b>Título:</b> Procedimiento para impartir orientaciones		
<b>Clave:</b> P-DZ-AM-AA-07	<b>Revisión No:</b> 04	<b>Fecha de última revisión:</b> Mayo 2013
<b>Fecha de publicación:</b> Marzo del 2009		
<b>Autor:</b> T.S. Alina Karela Miranda López	<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González	
<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Área 	<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Departamento 	

**Objetivo:**

Establecer el procedimiento a seguir para impartir orientaciones por parte de trabajo social de apoyo asistencial del CEMAM a los adultos mayores.

**Alcance:**

Aplica para todo el personal que imparta orientaciones a adultos mayores en el CEMAM.

**Responsabilidades:**

Todos los trabajadores sociales del área de apoyo asistencial que impartan orientaciones deberán apegarse a este procedimiento.

**Referencias:**

Clave	Nombre
-------	--------

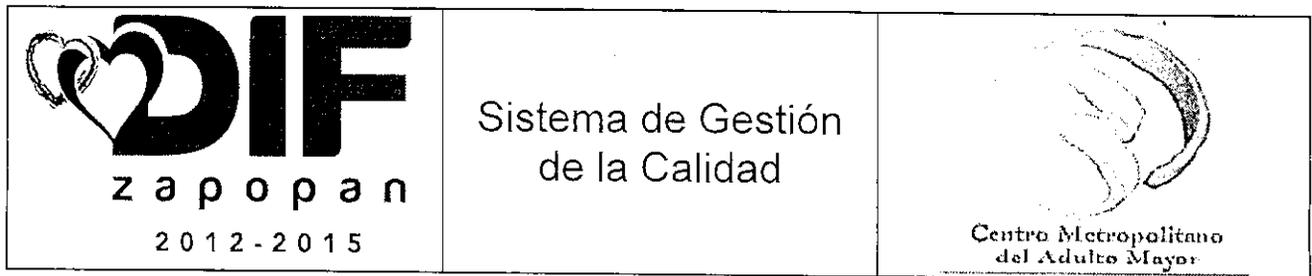
**Formatos:**

Clave	Nombre
F-AA-04	Entrevista-orientación de trabajo social
S/N	SICAT
S/N	Formato de Reporte

**Definiciones:**

**Derivación:** enviar el caso a algún centro o dependencia del Sistema DIF Zapopan

**Canalización:** Enviar el caso a alguna Institución ajena al Sistema DIF Zapopan.



### Procedimiento

#### Adulto Mayor

1- Acudir o llamar vía telefónica a trabajo social a solicitar orientación.

#### Trabajador social de Ventanilla Única

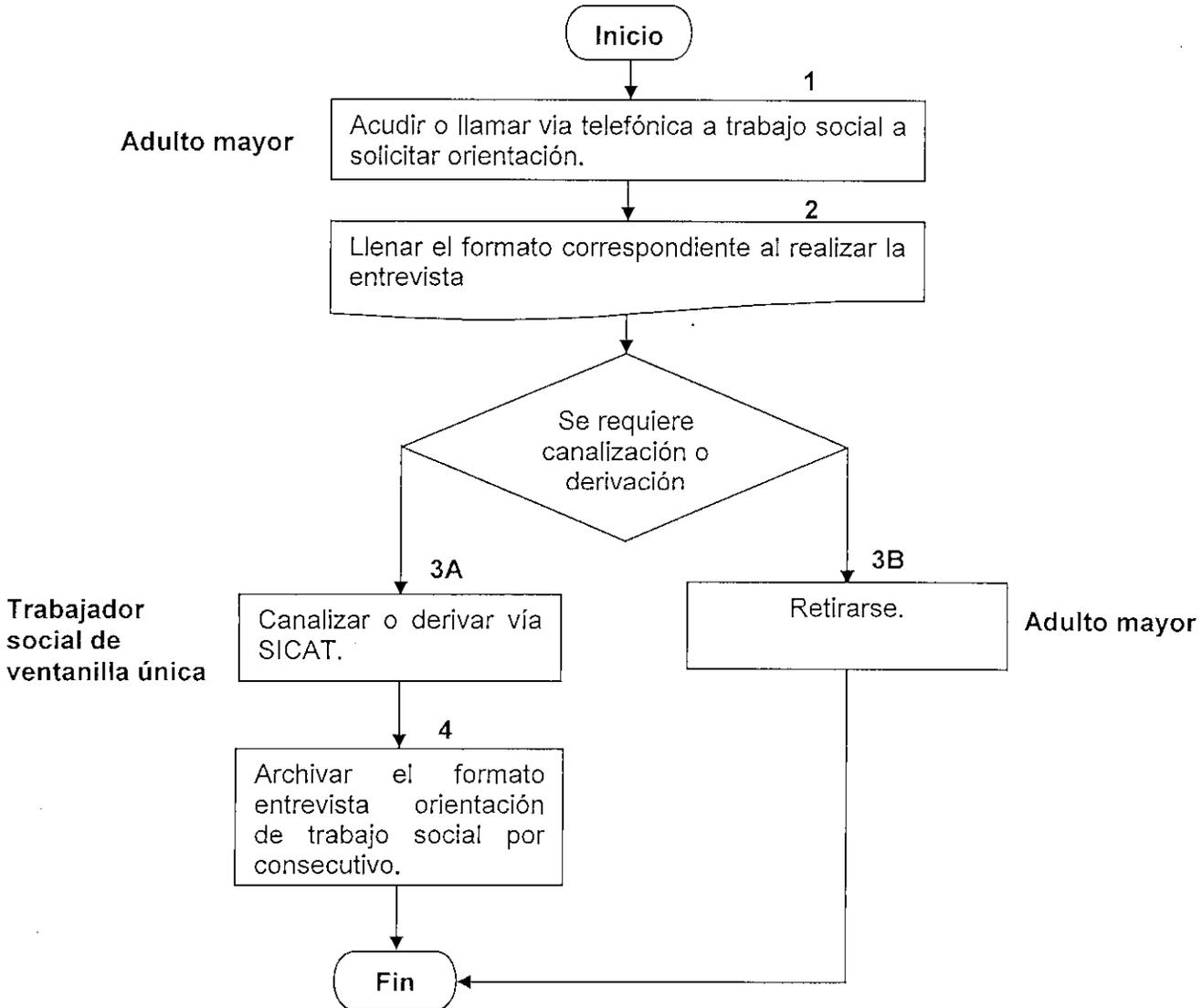
2- Realizar entrevista según el formato entrevista-orientación de trabajo social (F-AA-04) si se hace presencial, o llenar formato de reporte si se hace vía telefónica.

3A- Si se requiere de canalización o derivación, realizarla vía SICAT al programa o dependencia correspondiente según las necesidades del caso.

3B- Si no se requiere de canalización o derivación y se resuelve la duda en el momento el adulto se retira.

4- Archivar formato entrevista-orientación (F-AA-04) por consecutivo asignado

Flujograma



Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Agosto/09	En formatos se le agrega la clave al formato de entrevista-orientación de trabajo social (F-AA-04	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa del Departamento
2	Agosto/09	La actividad 3A decía: Si se requiere de canalización o derivación, realizarla vía SICAT, cambia a: Si se requiere de canalización o derivación, realizarla vía SICAT al programa o dependencia correspondiente según las necesidades del caso.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa del Departamento
3	Agosto/09	La actividad 4 decía: archivar formato por consecutivo asignado, cambia a: archivar formato entrevista-orientación por consecutivo asignado.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa del Departamento
4	Sept/09	Actividad 1, se agrega llamar vía telefónica.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa del Departamento
5	Sept/09	Actividad 2, se especifica uso de formato F-AA-04 y del Formato de reporte vía telefónica.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa del Departamento



Sistema de Gestión  
de la Calidad

Centro Metropolitano  
del Adulto Mayor

1 de 4

<b>Título:</b> Procedimiento para la integración de expedientes para las campañas de asistencia social		
<b>Clave:</b> P-DZ-AM-AA-08	<b>Revisión No:</b> 03	<b>Fecha de última revisión:</b> Mayo 2013
<b>Fecha de publicación:</b> Marzo del 2009		
<b>Autor:</b> T.S. Alina Karela Miranda López		<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Área <i>AL-K</i>	<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Departamento <i>[Firma]</i>	

**Objetivo:**

Establecer el procedimiento a seguir para la integración de expedientes para las campañas de asistencia social por parte de trabajo social del área de apoyo asistencial del CEMAM.

**Alcance:**

Aplica para todo el personal del CEMAM que integre expedientes para las campañas de asistencia social.

**Responsabilidades:**

Todo el personal del CEMAM que integre expedientes para las campañas de asistencia social deberá apegarse a este procedimiento.

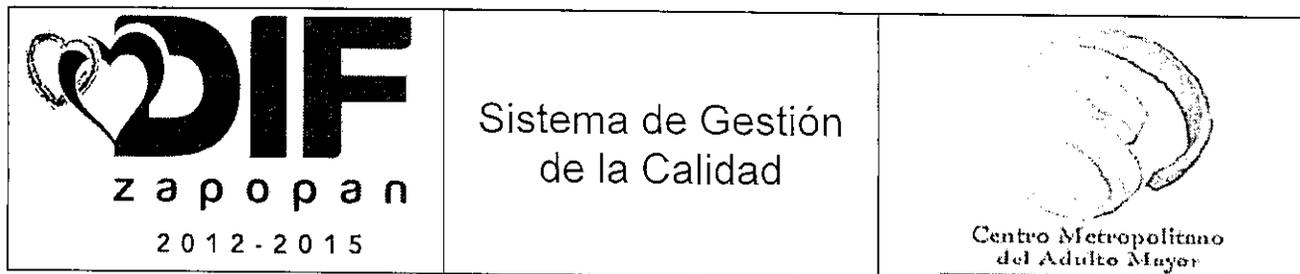
**Referencias:**

Clave	Nombre
-------	--------

**Formatos:**

Clave	Nombre
F-AA-03	Entrevista-orientación de trabajo social
F-AA-05	

**Definiciones:**



## Procedimiento

### Adulto Mayor

1- Acudir a solicitar el apoyo o servicio según lo que se ofrezca en la campaña.

### Trabajador Social de Ventanilla Única

2- Realizar entrevista según el formato entrevista-orientación de trabajo social (F-AA-03).

3- Determinar si el adulto mayor es sujeto de asistencia social mediante visita domiciliaria y aplicación de Estudio Socio Familiar (F-AA-04).

4A- Si el adulto mayor no es sujeto de asistencia social, informarle que no se le otorgará el apoyo o servicio solicitado

4B- Solicitar la documentación requerida según la campaña.

### Adulto mayor

5- Entregar documentación completa.

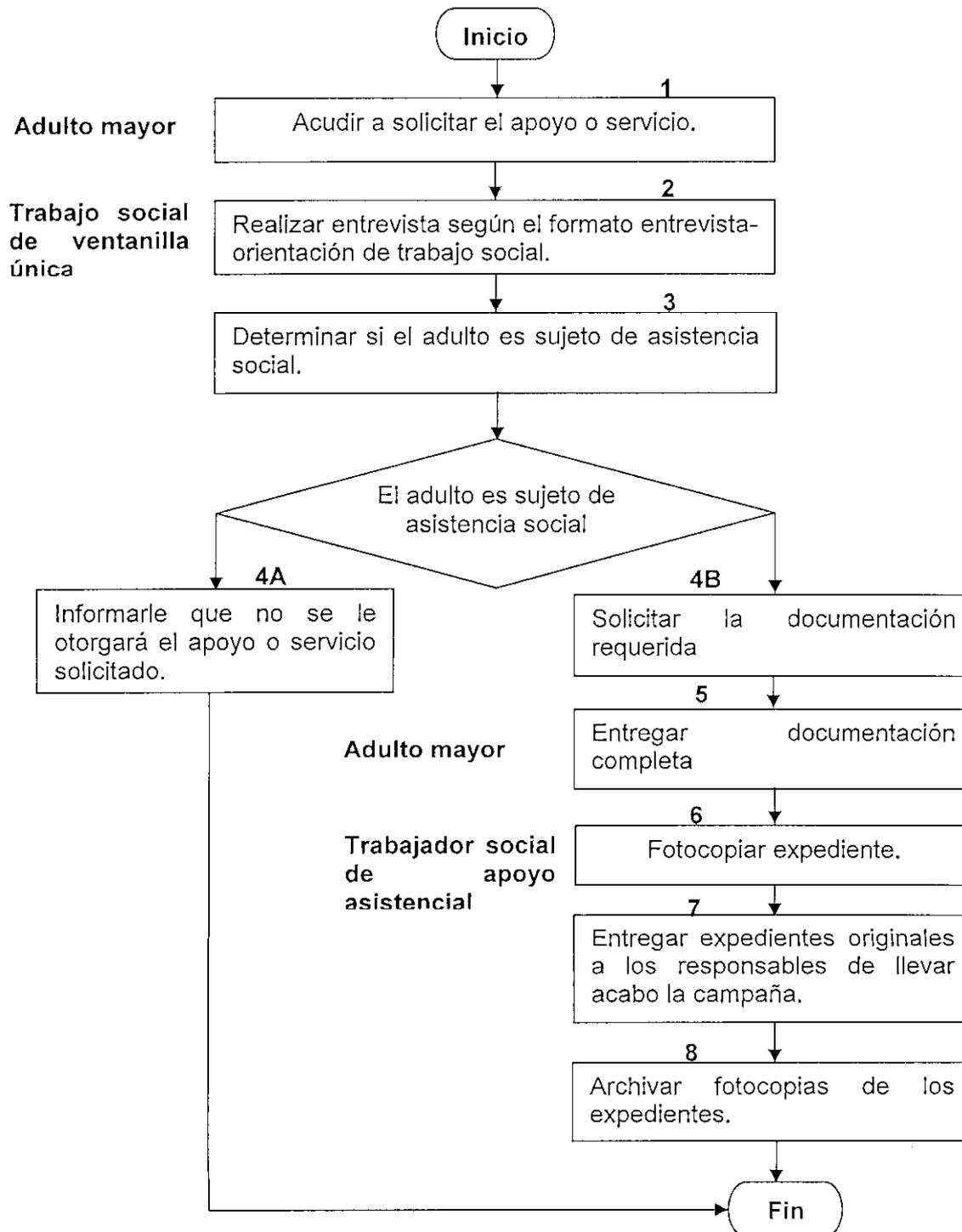
### Trabajo social de apoyo asistencial

6- Fotocopiar expediente.

7- Entregar expedientes originales completos a los responsables de llevar acabo la campaña.

8- Archivar fotocopias de los expedientes.

Diagrama de flujo





Sistema de Gestión  
de la Calidad



Hoja de registro de cambios

4 de 4

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Junio/09	Cambia la actividad 3 de determinar si el adulto mayor es sujeto de asistencia social a determinar si el adulto es sujeto de asistencia social, mediante visita domiciliaria y aplicación de Estudio Socio Familiar.	L.T.S. Candelaria Hernández Rodríguez
2	Septiembre/11	Se actualiza logotipo de DIF y nombre de la Jefa de Área	Lic. María Guadalupe Díaz González/Jefa de Departamento
3	Mayo/ 2013	Cambia el responsable de realizar las actividades de la 2 a la 4B que era el trabajador social de apoyo asistencial a trabajador social de ventanilla única	Mtra. María Guadalupe Díaz González/Jefa de Departamento

 <p><b>DIF</b> zapopan 2012-2015</p>	<p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	 <p>Centro Metropolitano del Adulto Mayor</p>
--	---	---

1 de 4

<b>Título:</b> Procedimiento para la atención de adultos mayores en casos de familias críticas		
<b>Clave:</b> P-DZ-AM-AA-09	<b>Revisión No:</b> 02	<b>Fecha de última revisión:</b> Mayo 2013
<b>Fecha de publicación:</b> Agosto del 2009.		
<b>Autor:</b> T.S. Alina Karela Miranda López		<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Área 	<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Departamento 	

**Objetivo:**

Establecer el procedimiento a seguir para la atención de adultos mayores en situación crítica.

**Alcance:**

Aplica para todo el personal del CEMAM que atienda casos de adultos mayores en situación crítica.

**Responsabilidades:**

**Trabajadoras sociales del área de apoyo asistencial:** atender y dar seguimiento a casos de adultos que vivan o pasen por una situación crítica.

**Referencias:**

<b>Clave</b>	<b>Nombre</b>
--------------	---------------

**Formatos:**

<b>Clave</b>	<b>Nombre</b>
F-AA-04	Entrevista-orientación de trabajo social
S/N	SICAT
F-AA- 05	Estudio socio-familiar

**Definiciones:**

**Derivación:** enviar el caso a algún centro o dependencia del Sistema DIF Zapopan

**Canalización:** enviar el caso a alguna Institución ajena al Sistema DIF Zapopan.

 <p><b>DIF</b> zapopan 2012 - 2015</p>	<p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	 <p>Centro Metropolitano del Adulto Mayor</p>
--	---	---

**Procedimiento**

2 de 4

**Trabajador Social de Ventanilla Única**

1- Detectar un adulto mayor en desamparo debido a que acude personalmente, por reporte de un tercero o derivado por otras áreas del Sistema.

2A- Si el adulto acude personalmente, realizar entrevista según el formato entrevista-orientación de trabajo social (F-AA-04) con la finalidad de detectar la necesidad del adulto mayor y si es sujeto de asistencia social, pasar a la actividad 3.

2B- Si el adulto es reportado por un tercero, pedir información sobre el adulto mayor y donde se le puede localizar, pasar a la actividad 3.

**Trabajador social de apoyo asistencial**

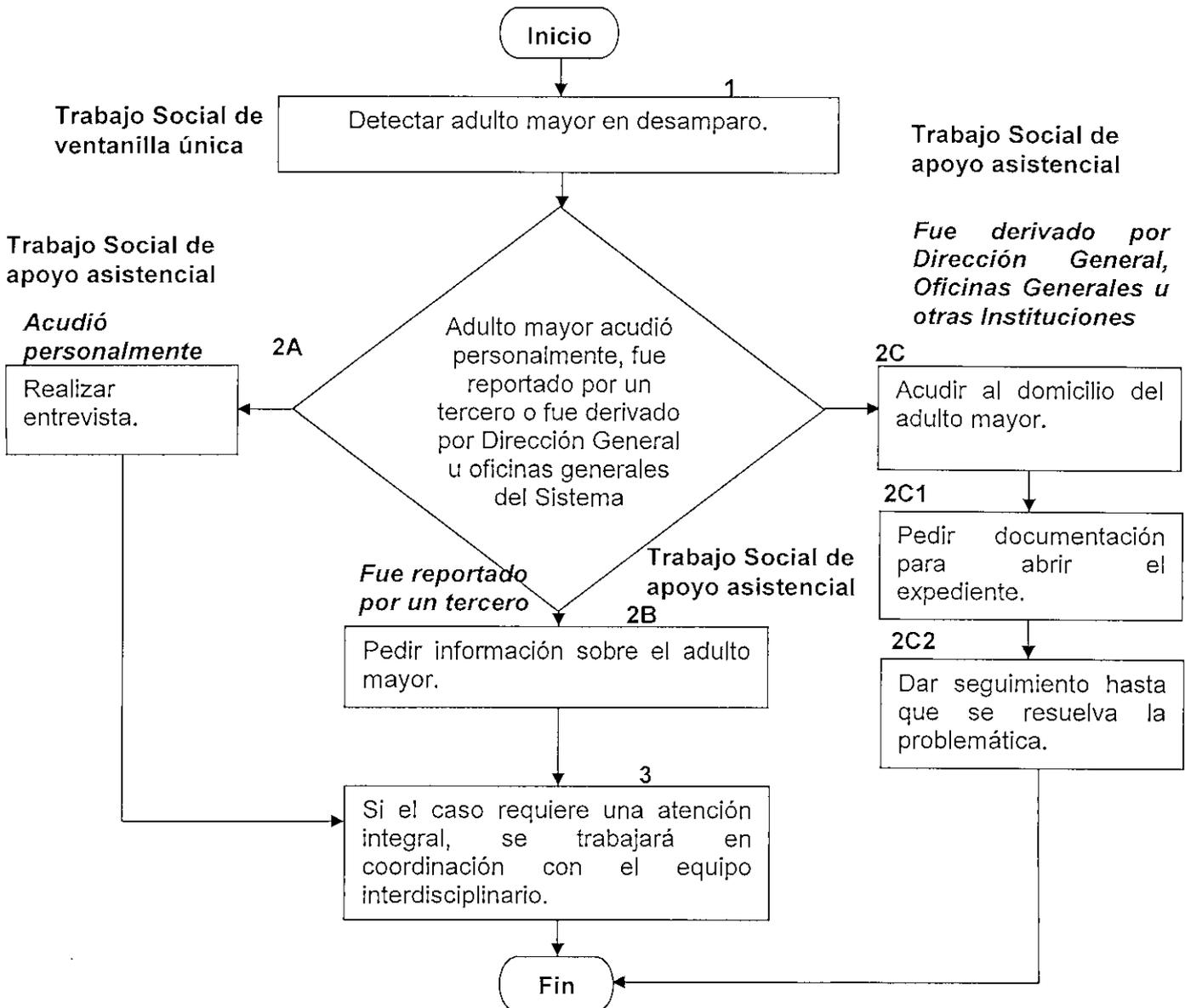
2C- Si es un caso derivado de la Dirección General, Oficinas Generales u otras Instituciones, comprobar el caso, acudiendo al domicilio del adulto mayor para aplicar entrevista-orientación (F-AA-04) y/o el estudio socio-familiar (F-AA-05).

2C1- Pedir documentación necesaria (comprobante de domicilio, copia del IFE y en caso de requerirse apoyo médico se solicitarán valoraciones médicas y recetas médicas) para abrir el expediente y hacer coordinaciones con los departamentos del DIF Zapopan y/o instituciones según lo requiera el caso y resolver el problema del adulto mayor. Elaborar ficha informativa para su entrega a la instancia que deriva

2C2- Dar seguimiento hasta que se resuelva la problemática por la cual fue captado el caso y derivar vía SICATS al CDC correspondiente para su seguimiento posterior.

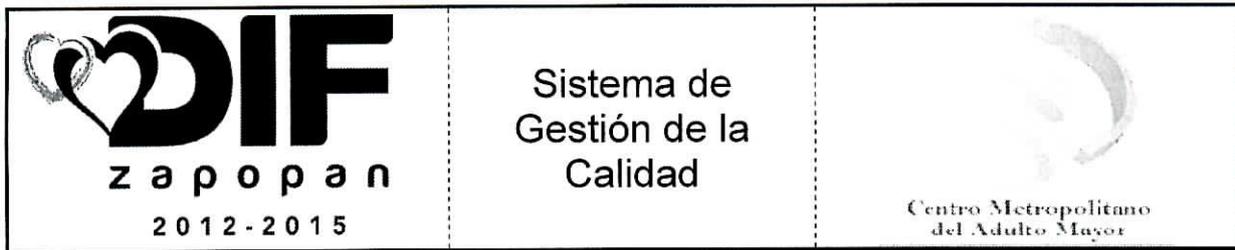
3- Si el caso requiere una atención integral, se trabajará en coordinación con el equipo interdisciplinario, estableciendo diagnóstico psicosocial y determinando el plan de trabajo a seguir.

Flujograma



Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Septiembre/11	A la actividad 2C2 se le agrega: la problemática por la cual fue captado el caso y derivar vía SICATS al CDC correspondiente para su seguimiento posterior.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
2	Septiembre/11	Se eliminan las actividades 3A y 3B que decían: 3A- Si el caso es urgente, realizar la derivación vía SICAT al CDC que le corresponda para su seguimiento, y 3B- Si el caso es urgente, dar atención y seguimiento e integrar el expediente que forma parte del padrón de adultos con familias críticas	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
3	Septiembre/11	Se agrega la actividad 3.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
4	Mayo/ 2013	Cambia el responsable de realizar las actividades de la 1 a la 2B que era el trabajador social de apoyo asistencial a trabajador social de ventanilla única	Mtra. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento



1 de 7

<b>Título:</b> Procedimiento para visitas domiciliarias por personal de apoyo asistencial.		
<b>Clave:</b> P-DZ-AM-AA-10	<b>Revisión No:</b> 03	<b>Fecha de última revisión:</b> Mayo 2013
<b>Fecha de publicación:</b> Mayo 2011		
<b>Autor:</b> T. S. Alina Karela Miranda López.		<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Área 		<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Departamento 

**Objetivo:**

Establecer el procedimiento para la realización de visitas domiciliarias para el seguimiento de casos de adultos mayores en desamparo y situación crítica.

**Alcance:**

Este procedimiento aplica a todo el personal del CEMAM que realice visitas domiciliarias para el seguimiento de casos de adultos mayores en desamparo y situación crítica.

**Responsabilidad:**

Todo el personal del CEMAM que realice visitas domiciliarias para seguimiento de casos de adultos mayores en desamparo y situación crítica.

**Referencias:**

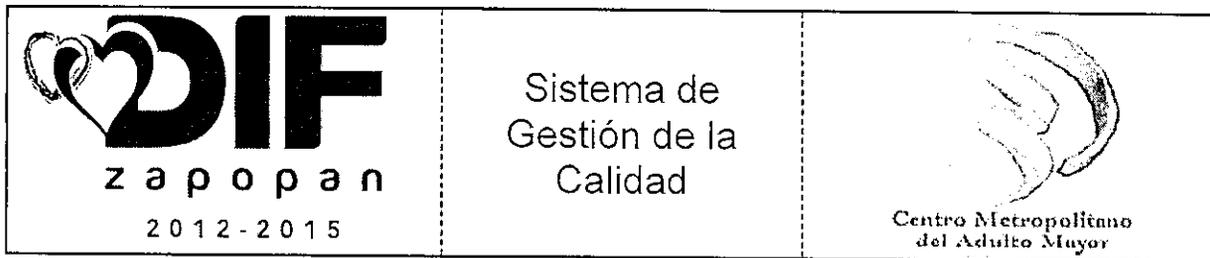
Clave	Nombre
-------	--------

**Formatos:**

Clave	Nombre
F-AA-04	Formato de entrevista.
	Formato para programar visita domiciliaria.
	Oficio de comisión.
	Expediente de caso.
F-AA-05	Estudio socio familiar
F-AA-11	Ficha informativa
S/N	Formato de reporte

**Definiciones:**

Adulto mayor en desamparo.



2 de 7

## Procedimiento

**Usuario (adulto mayor, familiar, vecino, conocido, publico en general.)**

1- Solicitar apoyo personalmente o vía telefónica, o en cualquier instancia del sistema DIF Zapopan.

2- Presentar reporte de caso de adulto mayor en desamparo o situación crítica.

**Trabajador Social**

3- Tomar datos de caso y llenar formato de entrevista si es el adulto mayor o su familiar, o el formato de reporte si es un tercero o se recibe reporte vía telefónica.

4- Programar visita domiciliaria de acuerdo a las rutas establecidas (norte, sur o centro)

5- Elaborar oficio de comisión anotando los domicilios por visitar de acuerdo a la ruta.

6- Recabar la firma del Jefe de departamento, quien autoriza la salida del personal y vehiculo.

7- Acudir a los domicilios programados de acuerdo a la ruta correspondiente.

8A.- Si se localiza al adulto mayor reportado, elaborar reporte de visita domiciliaria por escrito, donde se anote la valoración de la situación del usuario, determinando si es sujeto de asistencia social.

8B- Si no se localiza el adulto mayor reportado, se procede a llenar el formato de citatorio para que se presente en el Centro Metropolitano del Adulto Mayor o se comuniqué vía telefónica, este citatorio se deja en el domicilio del adulto mayor.

9- Una vez localizado el adulto mayor reportado, proceder a entrevistarle completando el formato de entrevista iniciando desde la fecha que se recibió el reporte.

10- Realizar visitas a colaterales (vecinos mas cercanos), recabando la mayor información sobre el caso reportado.

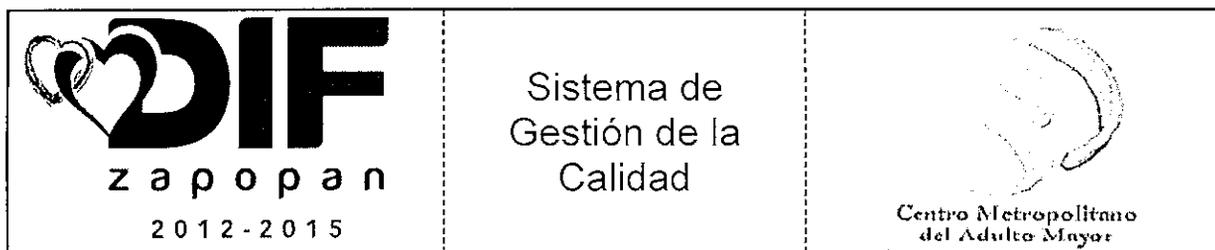
11A- Si se confirma la necesidad de asistencia social, aplicar Estudio Socio Familiar con la información disponible y solicitar al usuario la documentación requerida para integrar expediente.

11B- Si no se confirma la necesidad de asistencia social, se elabora ficha informativa (F-AA-11) explicando la situación general y se turna a la jefatura de departamento vía electrónica para su revisión y reenvío a quien solicito el apoyo.

**Jefe de Departamento**

11B1- Enviar ficha informativa (F-AA-11) a quien solicito el apoyo

12- Cuando se confirma para caso para Apoyo Asistencial, elaborar plan de atención individual por caso, mismo que se anotara dentro del Estudio Socio Familiar (F-AA-05) en el expediente del caso.



13- Integrar expediente del caso con el Estudio Socio Familiar (F-AA-05) y la 3 de 7 documentación personal del adulto mayor.

14- Orientar y apoyar al adulto mayor para recabar la documentación requerida (actas, comprobantes, recetas, etc.)

15- Apoyar al adulto mayor con la formación de una red vecinal o familiar en caso necesario, para asegurar la satisfacción de sus necesidades básicas, (alimento, salud, higiene, socialización, etc.)

16- Programar visitas de equipo multidisciplinario (medico, psicólogo, podólogo, trabajo social) de acuerdo a las necesidades del caso.

**Usuario (adulto mayor, familiares, amigos, vecinos)**

17- Entregar documentación solicitada disponible para la integración de expediente de caso.

18- Colaborar con la trabajadora social llevando a cabo las acciones a las que se compromete en su plan de atención individual.

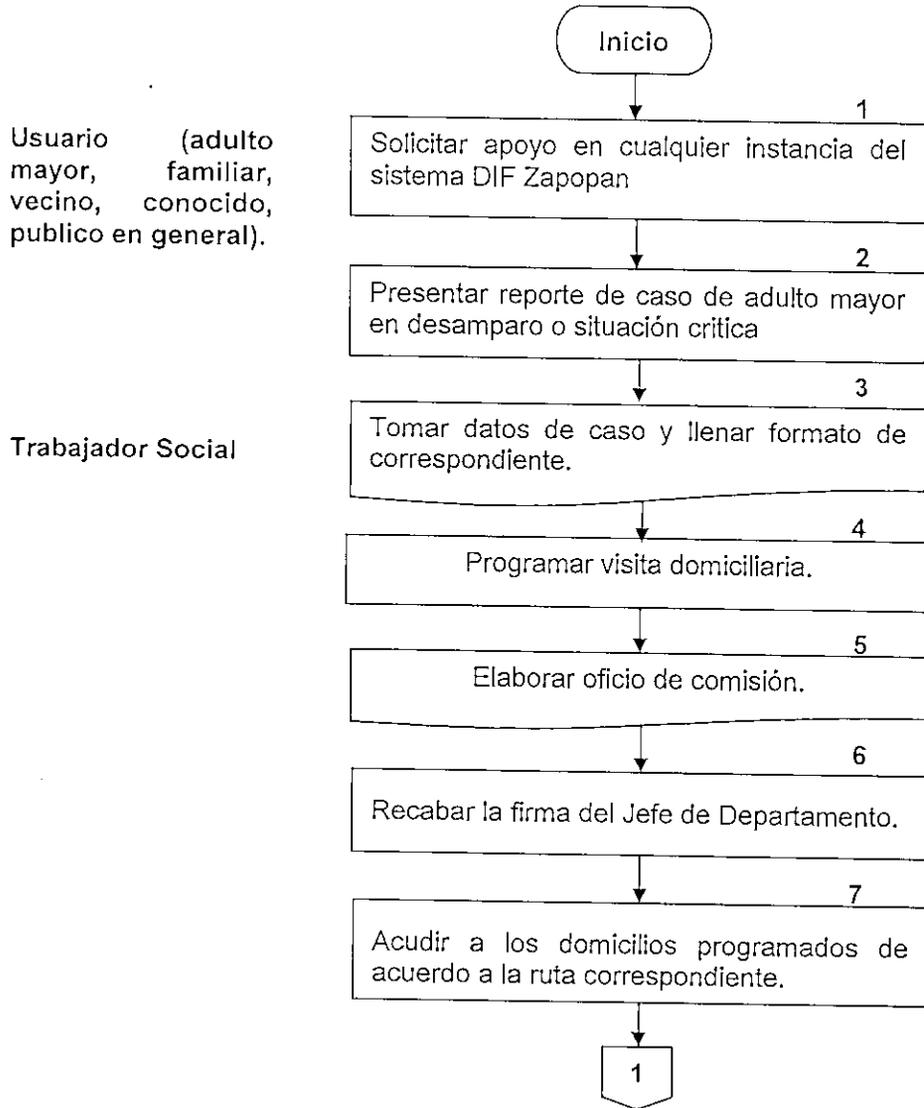
**Trabajadora Social.**

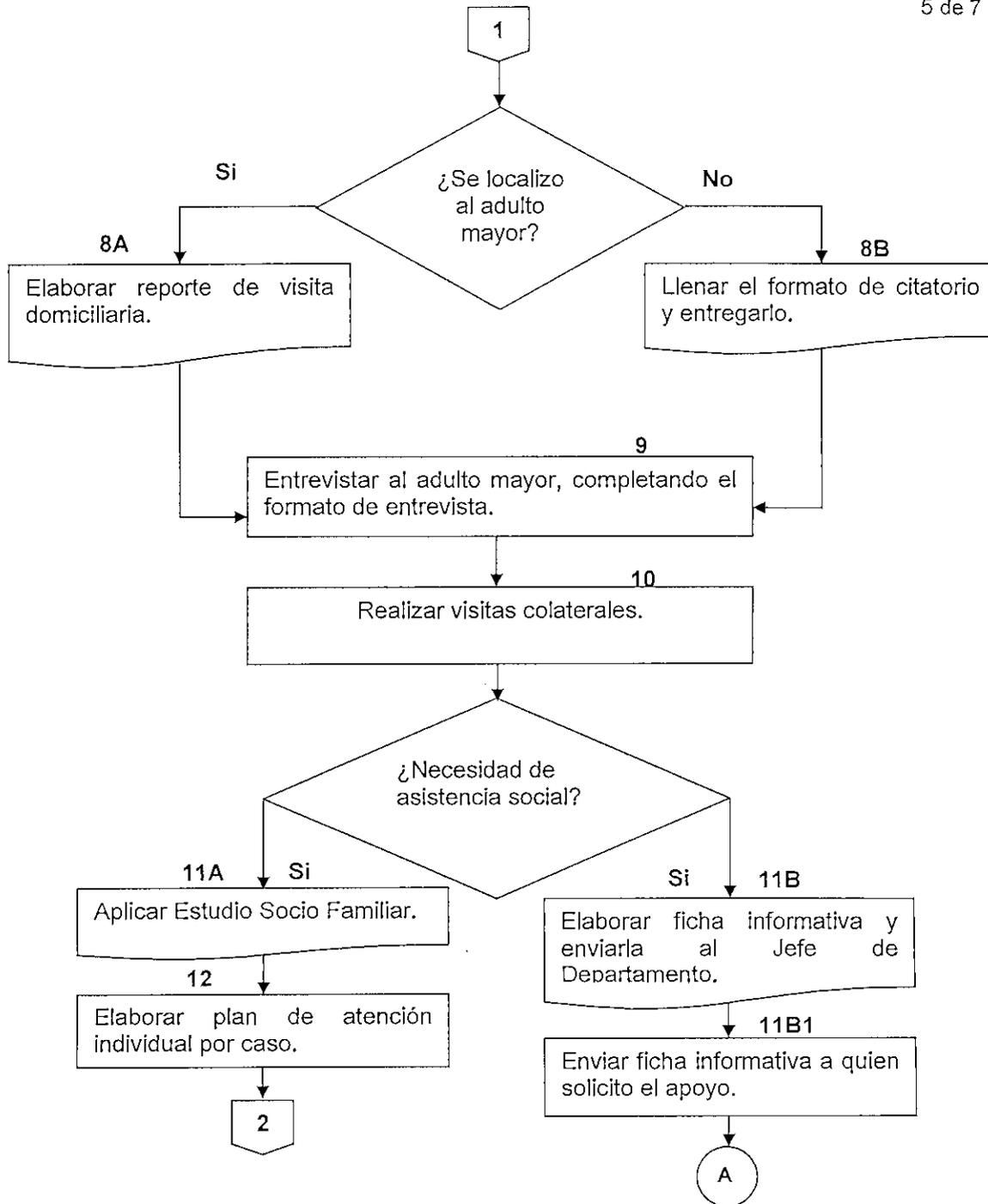
19- Dar seguimiento de forma programada a cada caso inscrito en el Padrón de Adultos Mayores en Desamparo o Situación Crítica, realizando en su respectivo expediente las notas de seguimiento y apoyos otorgados.

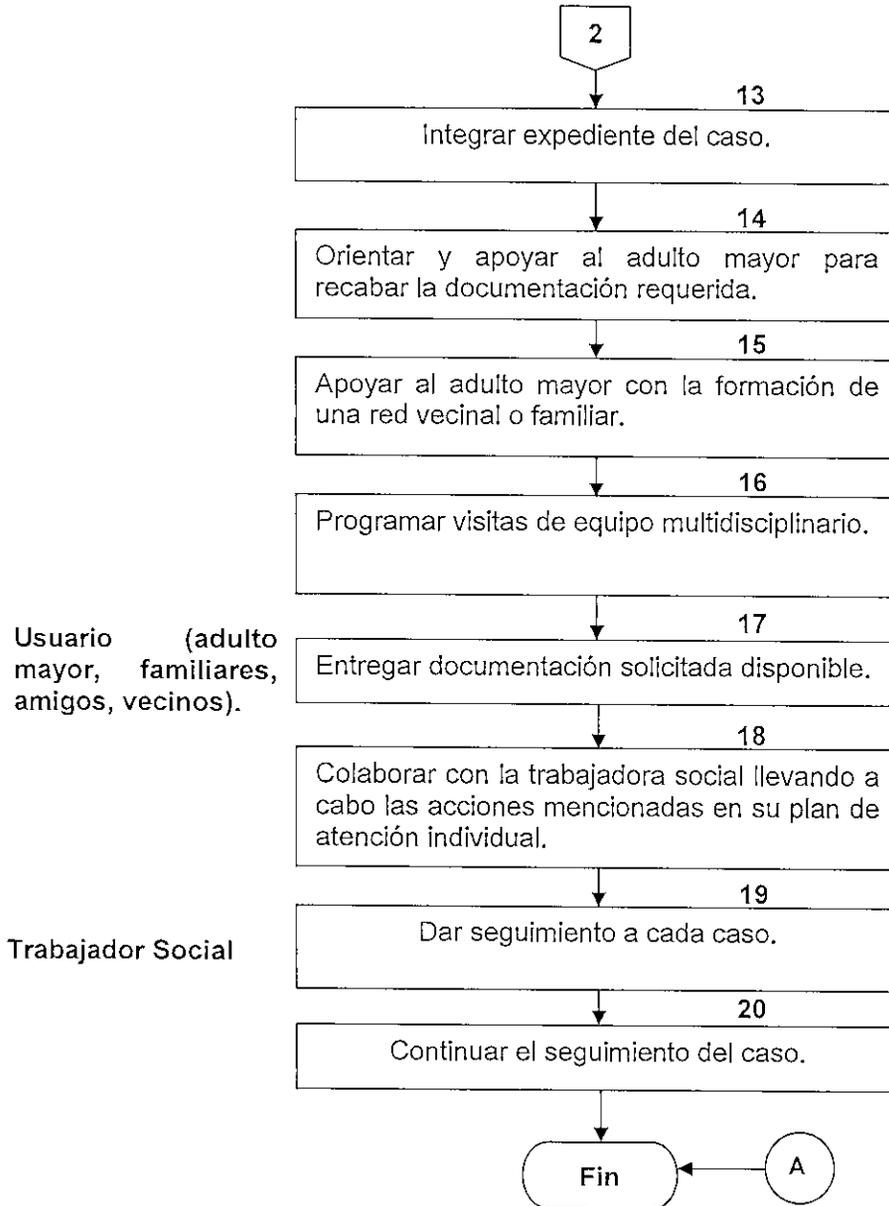
20- Continuar el seguimiento del caso hasta el fallecimiento del Adulto Mayor, incluido si mejora su situación, si se integra con su familia o alguna institución pública o privada.

Flujograma

4 de 7







Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Sept/2011	Se agrega en formatos el Formato de reporte.	Lic. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
2	Sept/2011	Actividad 3, se agrega el uso del Formato de reporte.	Lic. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
3	Sept/2011	Se elimina actividad 4	Lic. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
4	Mayo/2013	De la lista de formatos se elimina el formato de entrevista y el formato de reporte.	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento