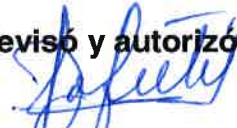






**Manual de Procedimientos del  
Departamento del Centro  
Metropolitano del Adulto Mayor**

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

<b>Título:</b> Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor		
<b>Clave:</b> MP-AM-01	<b>Revisión No:</b> 01	<b>Fecha de última revisión:</b> Abril 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Marzo 2009		
<b>Autor:</b>  Mtra. María Guadalupe Díaz González.	<b>Revisó y autorizó:</b>  Dora Fafutis Morris	
<b>Puesto/firma:</b>   Jefa de Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor	<b>Puesto/firma:</b>  Director(a) de Servicios	

## Contenido

Clave	Nombre del procedimiento
<b>MP-AM-01-01</b>	Procedimiento para la aplicación de amalgama o cemento
<b>MP-AM-01-02</b>	Procedimiento para otorgar consulta de homeopatía
<b>MP-AM-01-03</b>	Procedimiento para la realización de curaciones en piezas dentales
<b>MP-AM-01-04</b>	Procedimiento para detartraje o curetaje dental
<b>MP-AM-01-05</b>	Procedimiento quirúrgico para la extracción de órganos dentales
<b>MP-AM-01-06</b>	Procedimiento para incrustación
<b>MP-AM-01-07</b>	Procedimiento para el cobro de cuotas de recuperación por servicios de salud
<b>MP-AM-01-08</b>	Procedimiento para la elaboración de corona, puentes e incrustaciones por el técnico dental
<b>MP-AM-01-09</b>	Procedimiento de la elaboración de placas o diente provisional por el técnico dental en el CEMAM
<b>MP-AM-01-10</b>	Procedimiento para atención de enfermería
<b>MP-AM-01-11</b>	Procedimiento para la consulta de medicina general y atención de urgencias médicas
<b>MP-AM-01-12</b>	Procedimiento para la elaboración de placas parciales o totales por el técnico dental
<b>MP-AM-01-13</b>	Procedimiento para la elaboración de rebase total o parcial a dentadura por el técnico dental
<b>MP-AM-01-14</b>	Procedimiento para la elaboración de prótesis removible
<b>MP-AM-01-15</b>	Procedimiento para la impartición de talleres de psicología en CEMAM y en comunidades
<b>MP-AM-01-16</b>	Procedimiento para elaboración de endoposte por el técnico dental
<b>MP-AM-01-17</b>	Procedimiento para otorgar la terapia de masajes
<b>MP-AM-01-18</b>	Procedimiento para prótesis fija
<b>MP-AM-01-19</b>	Procedimiento para prótesis removible o total
<b>MP-AM-01-20</b>	Procedimiento para otorgar el servicio de asesoría u orientación psicológica en el CEMAM
<b>MP-AM-01-21</b>	Procedimiento para corona completa
<b>MP-AM-01-22</b>	Procedimiento para la aplicación de resina fotopolimerizable
<b>MP-AM-01-23</b>	Procedimiento para otorgar servicio de podología
<b>MP-AM-01-24</b>	Procedimiento para la atención de adultos mayores en estado de desamparo, marginación o maltrato
<b>MP-AM-01-25</b>	Procedimiento para la integración de expedientes para las campañas de asistencia social
<b>MP-AM-01-26</b>	Procedimiento para la activación física y cachibol

<b>MP-AM-01-27</b>	Procedimiento para talleres y pláticas para el desarrollo y la participación social
<b>MP-AM-01-28</b>	Procedimiento para ingresar y cursar el taller de alfabetización
<b>MP-AM-01-29</b>	Procedimiento para la integración y seguimiento de clubes comunitarios de adultos mayores en las comunidades
<b>MP-AM-01-30</b>	Procedimiento para el recorrido "Espejo a futuro"
<b>MP-AM-01-31</b>	Procedimiento de los talleres de manualidades
<b>MP-AM-01-32</b>	Procedimiento para el servicio de transporte de CEMAM
<b>MP-AM-01-33</b>	Procedimiento para la asesoría jurídica
<b>MP-AM-01-34</b>	Procedimiento para uso del servicio de biblioteca y donación de materiales
<b>MP-AM-01-35</b>	Procedimiento para entrega y recepción de abarrotes para el comedor
<b>MP-AM-01-36</b>	Procedimiento para otorgar servicio de estética
<b>MP-AM-01-37</b>	Procedimiento para otorgar servicio de comedor de CEMAM
<b>MP-AM-01-38</b>	Procedimiento para trámite de gafete de usuario en CEMAM

## Procedimiento

**Título:** Procedimiento para la elaboración de corona, puentes e incrustaciones por el técnico dental.

**Clave:** MP-AM-01-08

**Revisión No:** 07

**Fecha de última revisión:** Agosto 2018

**Fecha de publicación:** Noviembre del 2008

**Autor:** Saúl Contreras Gutiérrez

**Revisó y autorizó:** Mtra. María Guadalupe Díaz González

**Puesto/firma:** Técnico en laboratorio dental

**Puesto/firma:** Jefe de Departamento

**Objetivo:** Elaborar coronas, puentes e incrustaciones dentales para adultos mayores de

**Alcance:** Esta procedimiento aplica para todo el personal del CEMAM que elabore coronas, puentes e incrustaciones.

**Responsable:** Todo el personal del CEMAM que elabore coronas. Puentes e incrustaciones deberá apegarse a este procedimiento.

**Formatos:**

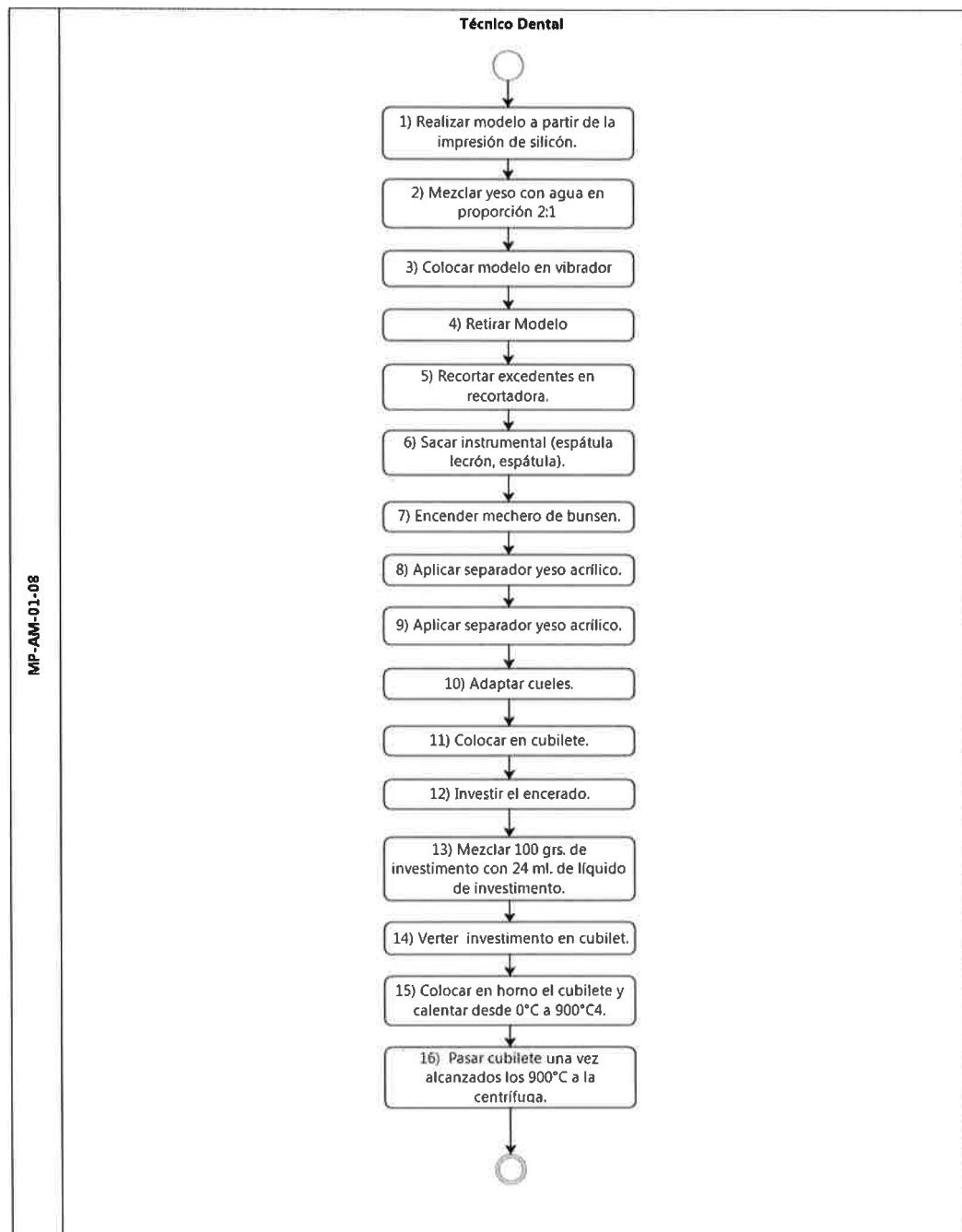
Sin Formato

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Técnico Dental	1	Realizar modelo a partir de la impresión de silicón.
Técnico Dental	2	Mezclar yeso con agua en proporción 2:1
Técnico Dental	3	Colocar modelo en vibrador.
Técnico Dental	4	Retirar modelo.
Técnico Dental	5	Recortar excedentes en recortadora.
Técnico Dental	6	Sacar instrumental (espátula lecrón, espátula).
Técnico Dental	7	Encender mechero de bunsen.
Técnico Dental	8	Aplicar separador yeso acrílico.
Técnico Dental	9	Revisar puntos de contacto.
Técnico Dental	10	Adaptar cueles.
Técnico Dental	11	Colocar en cubilete.
Técnico Dental	12	Investir el encerado.
Técnico Dental	13	Mezclar 100 grs. de investimento con 24 ml. de líquido de investimento.
Técnico Dental	14	Verter investimento en cubilet.
Técnico Dental	15	Colocar en horno el cubilete y calentar desde 0°C a 900°C4.
Técnico Dental	16	Pasar cubilete una vez alcanzados los 900°C a la centrífuga.
Técnico Dental	17	Fundir metal cromo-cobalto en la centrífuga con combustión gas/oxígeno hasta alcanzar 1360°C.

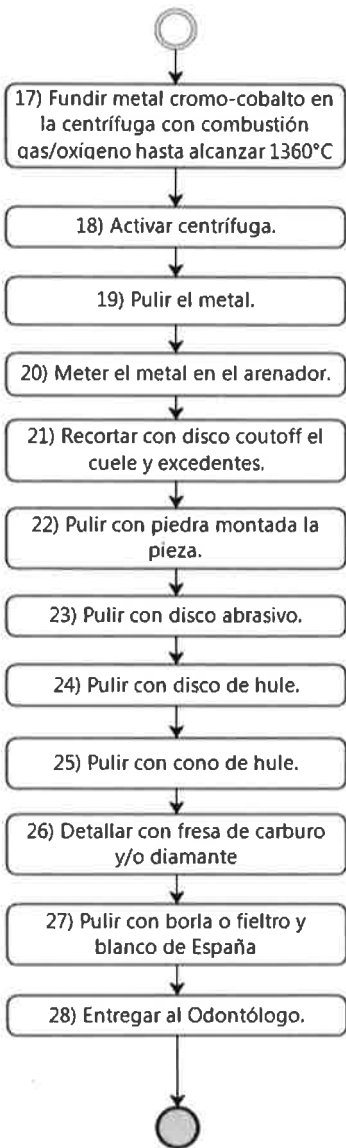
## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

<b>Técnico Dental</b>	18	Activar centrífuga.
<b>Técnico Dental</b>	19	Pulir el metal.
<b>Técnico Dental</b>	20	Meter el metal en el arenador.
<b>Técnico Dental</b>	21	Recortar con disco cutoff el cuele y excedentes.
<b>Técnico Dental</b>	22	Pulir con piedra montada la pieza.
<b>Técnico Dental</b>	23	Pulir con disco abrasivo.
<b>Técnico Dental</b>	24	Pulir con disco de hule.
<b>Técnico Dental</b>	25	Pulir con cono de hule.
<b>Técnico Dental</b>	26	Detallar con fresa de carburo y/o diamante
<b>Técnico Dental</b>	27	Pulir con borla o fieltro y blanco de España
<b>Técnico Dental</b>	28	Entregar al Odontólogo.

## Flujograma



## Técnico Dental



MP-AM-01-08



**Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
<b>01</b>	<b>Agosto 2018</b>	Se cambia el procedimiento al formato propuesto en el 2018	Mtra. María Guadalupe Díaz González /Jefa de Departamento



# Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para incrustación		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-06	<b>Revisión No:</b> 04	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Noviembre del 2008		
<b>Autor:</b> CD. Jessica Elena Prado Bayardo		<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Odontóloga		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento

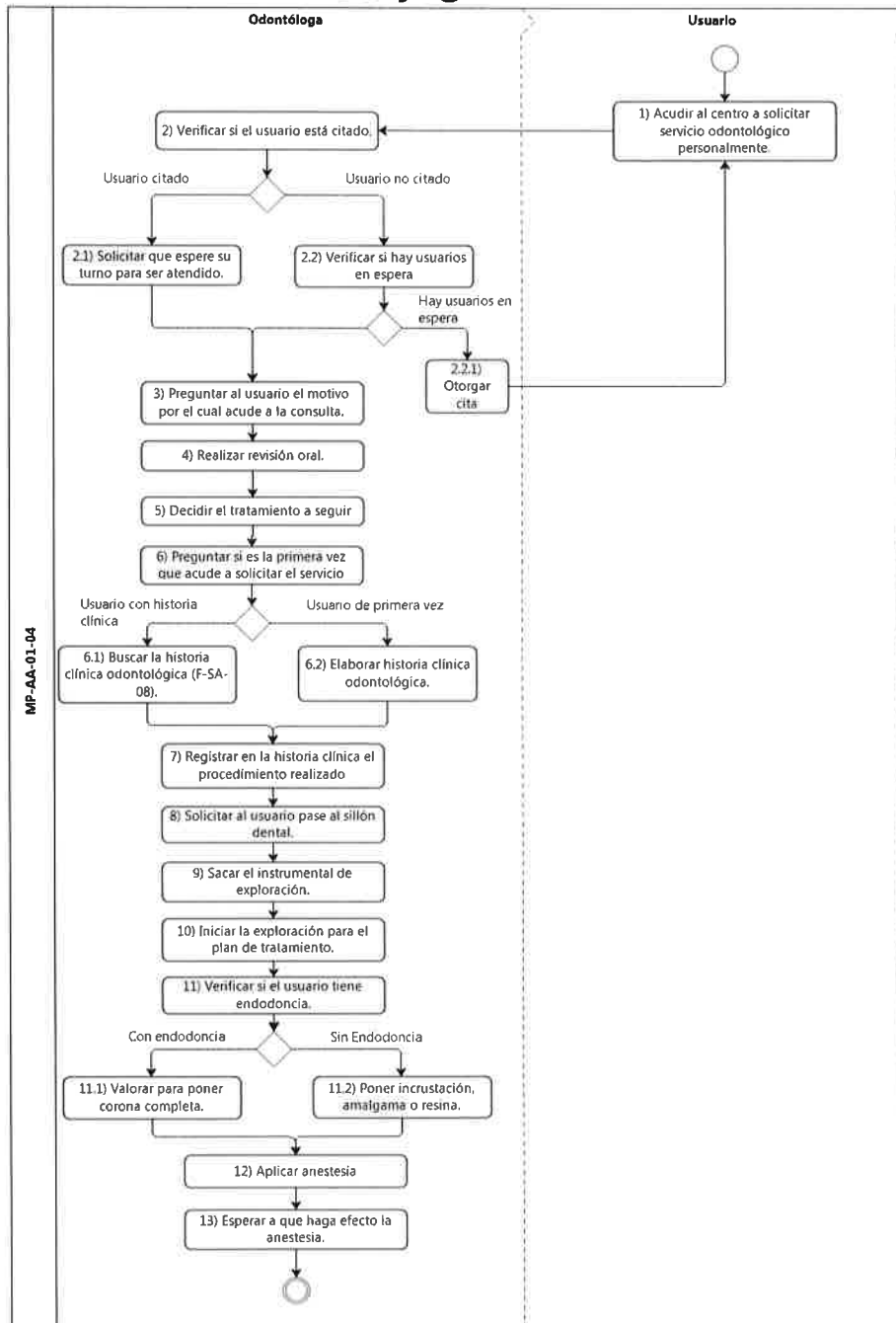
<b>Objetivo:</b> Realizar incrustación odontológica en adultos mayores usuarios de CEMAM.
<b>Alcance:</b> Usuarios que solicitan servicio de incrustación
<b>Responsable:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Formatos:</b> F-SA-22 Registro diario de actividades de odontología F-SA-08 Historia clínica odontológica F-SA-23 Formato de registro de control de pagos

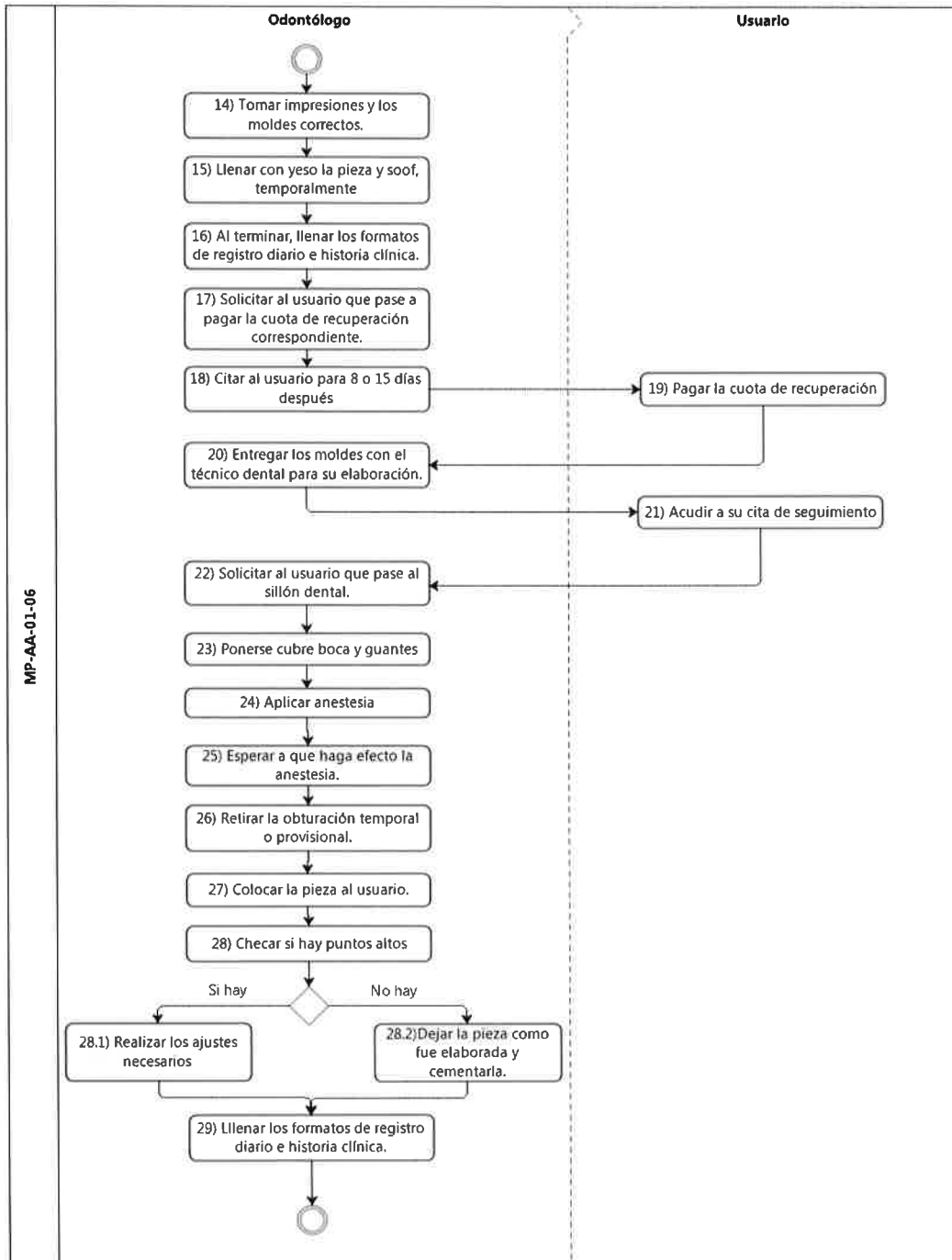
Responsable	Núm. Act.	Descripción
<b>Usuario</b>	1	Acudir al centro a solicitar servicio odontológico personalmente.
<b>Odontólogo</b>	2	Verificar si el usuario está citado.
<b>Odontólogo</b>	2.1	Si el usuario está citado, solicitar que espere su turno para ser atendido.
<b>Odontólogo</b>	2.2	Si el usuario no está citado, verificar si hay usuarios en espera.
<b>Odontólogo</b>	2.2.1	Si hay usuarios en espera, otorgar cita.
<b>Odontólogo</b>	3	Preguntar al usuario cual es el motivo por el que acude a solicitar el servicio.
<b>Odontólogo</b>	4	Realizar revisión oral.
<b>Odontólogo</b>	5	Decidir el tratamiento a seguir
<b>Odontólogo</b>	6	Preguntar si es la primera vez que acude a solicitar el servicio.
<b>Odontólogo</b>	6.1	Si es subsecuente, buscar la historia clínica
<b>Odontólogo</b>	6.2	Si es la primera vez, llenar la historia clínica.
<b>Odontólogo</b>	7	Registrar en la historia clínica el procedimiento realizado
<b>Odontólogo</b>	8	Solicitar al usuario pase al sillón dental.

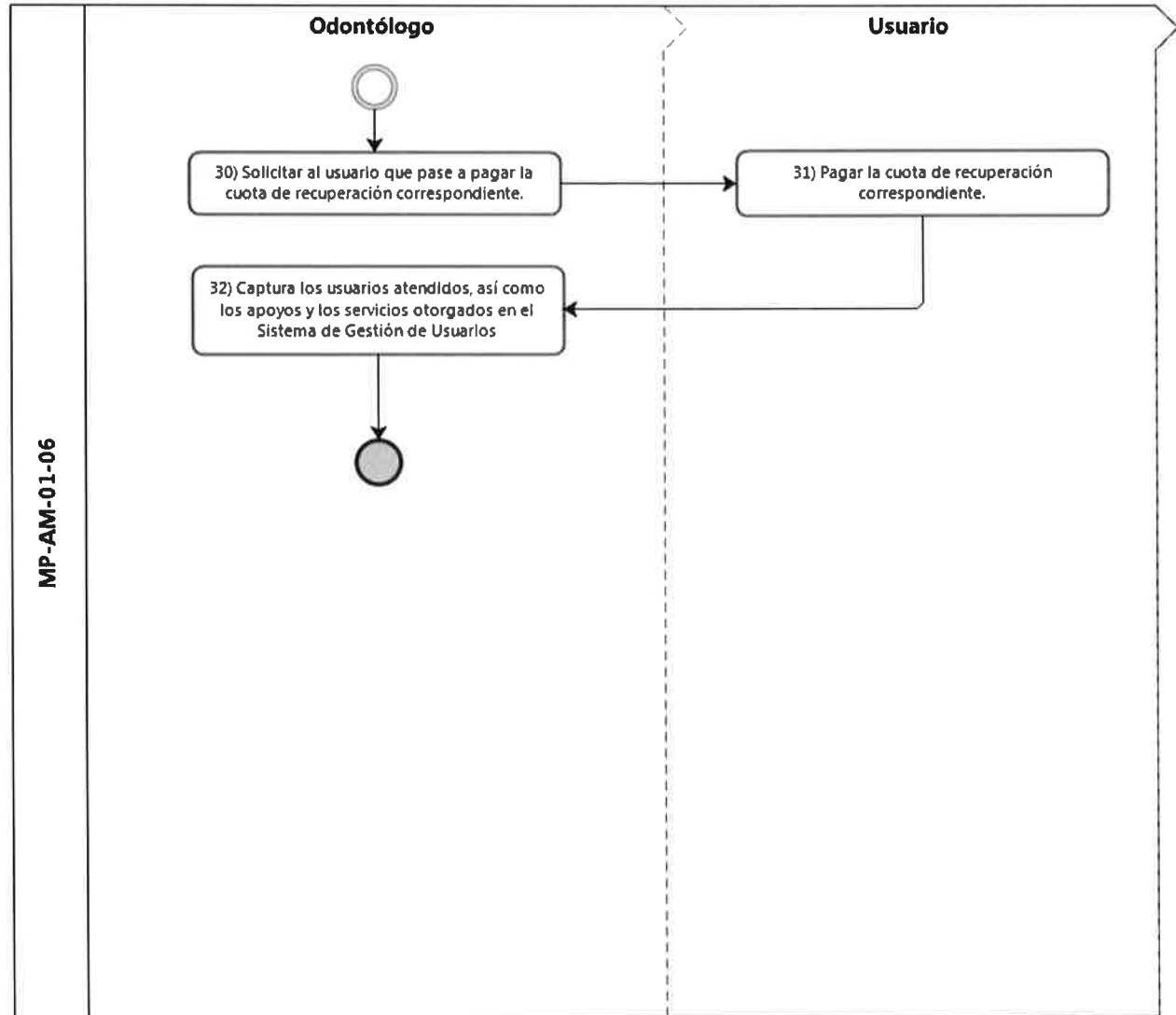
## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

<b>Odontólogo</b>	9	Sacar el instrumental de exploración.
<b>Odontólogo</b>	10	Iniciar la exploración para el plan de tratamiento.
<b>Odontólogo</b>	11	Verificar si el usuario tiene endodoncia.
<b>Odontólogo</b>	11.1	Si tiene endodoncia, valorar para poner corona completa.
<b>Odontólogo</b>	11.2	Si no tiene endodoncia, poner incrustación, amalgama o resina.
<b>Odontólogo</b>	12	Aplicar anestesia.
<b>Odontólogo</b>	13	Esperar a que haga efecto la anestesia.
<b>Odontólogo</b>	14	Tomar impresiones y los moldes correctos.
<b>Odontólogo</b>	15	Llenar con yeso la pieza y soof, temporalmente
<b>Odontólogo</b>	16	Al terminar, llenar los formatos de registro diario e historia clínica.
<b>Odontólogo</b>	17	Solicitar al usuario que pase a pagar la cuota de recuperación correspondiente.
<b>Odontólogo</b>	18	Citar al usuario para 8 o 15 días después
<b>Usuario</b>	19	Pagar la cuota de recuperación correspondiente.
<b>Odontólogo</b>	20	Entregar los moldes con el técnico dental para su elaboración.
<b>Usuario</b>	21	Acudir a su cita de seguimiento
<b>Odontólogo</b>	22	Solicitar al usuario que pase al sillón dental.
<b>Odontólogo</b>	23	Ponerse cubre boca y guantes.
<b>Odontólogo</b>	24	Aplicar anestesia.
<b>Odontólogo</b>	25	Esperar a que haga efecto la anestesia.
<b>Odontólogo</b>	26	Retirar la obturación temporal o provisional.
<b>Odontólogo</b>	27	Colocar la pieza al usuario.
<b>Odontólogo</b>	28	Checar si hay puntos altos.
<b>Odontólogo</b>	28.1	Si hay puntos altos. Realizar los ajustes necesarios.
<b>Odontólogo</b>	28.2	Si no hay puntos altos. Dejar la pieza como fue elaborada y cementarla.
<b>Odontólogo</b>	29	Una vez que termina el procedimiento, llenar los formatos de registro diario e historia clínica.
<b>Odontólogo</b>	30	Solicitar al usuario que pase a pagar la cuota de recuperación correspondiente.
<b>Usuario</b>	31	Pagar la cuota de recuperación correspondiente.
<b>Odontólogo</b>	32	Captura los usuarios atendidos, así como los apoyos y los servicios otorgados en el Sistema de Gestión de Usuarios

## Flujograma







MP-AM-01-06

### Hoja de registro de cambios

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	Mayo 2018	Se incluye actividades del 1 al 7	Mtra. María Guadalupe Díaz González/Jefa de Departamento
02	Mayo 2018	Se sustituye la actividad 15 "Solicitar al usuario que pague" por "Pagar"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/Jefa de Departamento
03	Mayo 2018	Procedimiento 16.1 Se sustituye "SEPV" por "estadístico"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/Jefa de Departamento
04	Agosto 2018	Se cambia el procedimiento al formato propuesto en el 2018.	Mtra. María Guadalupe Díaz González/Jefa de Departamento

## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para la aplicación de amalgama o cemento		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-01	<b>Revisión No:</b> 06	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Marzo 2009		
<b>Autor:</b> C.D Jessica Elena Prado Bayardo		<b>Revisó y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González.
<b>Puesto/firma:</b> Odontóloga		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento

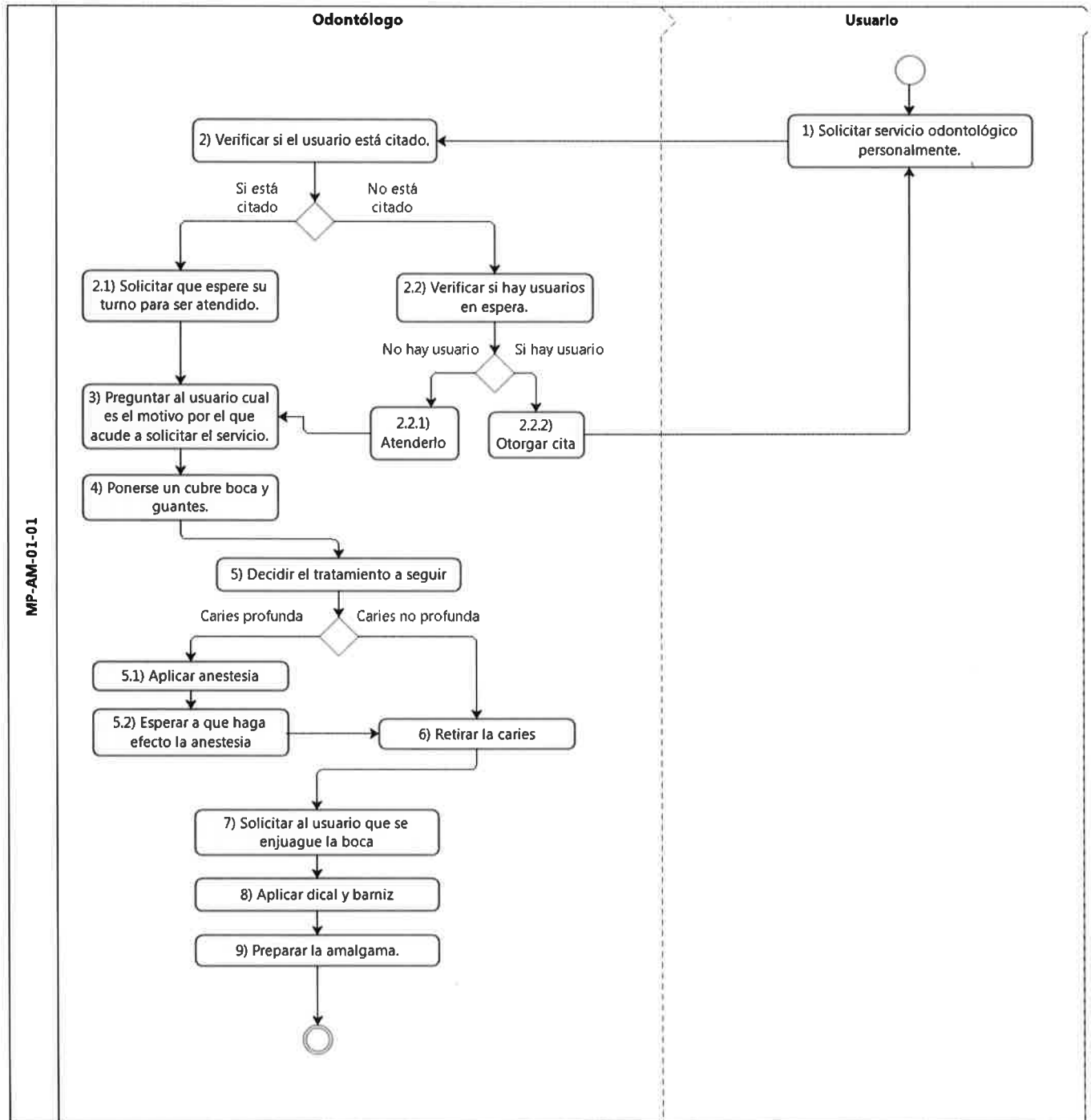
<b>Objetivo:</b> Aplicar amalgama o cemento odontológico.
<b>Alcance:</b> A usuario que requieran de la aplicación de amalgama o cemento odontológico.
<b>Responsable:</b> Los odontólogos que brinden servicio en el CEMAM.
<b>Formatos:</b> F-SA-08                      Historia clínica odontológica F-SA-23                      Formato de registro de control de pagos

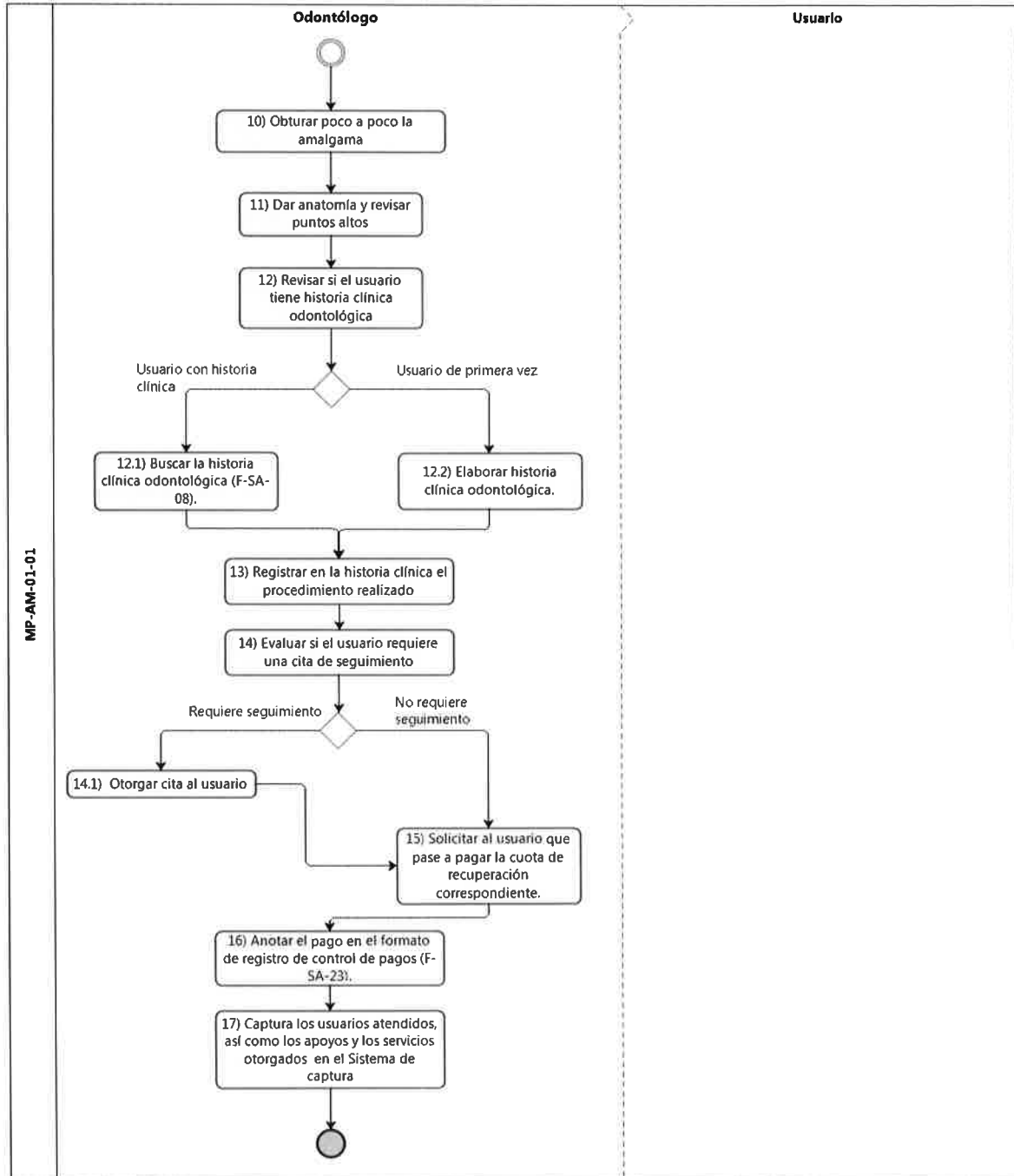
Responsable	Núm. Act	Descripción
<b>Usuario</b>	1	Solicitar servicio odontológico personalmente.
<b>Odontólogo</b>	2	Verificar si el usuario está citado.
<b>Odontólogo</b>	2.1	Si el usuario está citado, solicitar que espere su turno para ser atendido.
<b>Odontólogo</b>	2.2	Si el usuario no está citado, verificar si hay usuarios en espera.
<b>Odontólogo</b>	2.2.1	Si hay usuarios en espera, otorgar cita.
<b>Odontólogo</b>	2.2.2	Si no hay usuarios en espera, atenderlo.
<b>Odontólogo</b>	3	Preguntar al usuario cual es el motivo por el que acude a solicitar el servicio.
<b>Odontólogo</b>	4	Ponerse un cubre boca y guantes.
<b>Odontólogo</b>	5	Decidir el tratamiento a seguir.
<b>Odontólogo</b>	5.1	Si la caries esta profunda, aplicar anestesia.
<b>Odontólogo</b>	5.2	Esperar a que haga efecto la anestesia.
<b>Odontólogo</b>	6	Si la caries no es profunda, retirar la caries



<b>Odontólogo</b>	7	Solicitar al usuario que se enjuague la boca.
<b>Odontólogo</b>	8	Aplicar dical y barniz si la caries es profunda.
<b>Odontólogo</b>	9	Preparar la amalgama.
<b>Odontólogo</b>	10	Obturar poco a poco la amalgama.
<b>Odontólogo</b>	11	Dar anatomía y revisar puntos altos.
<b>Odontólogo</b>	12	Revisar si el usuario tiene historia clínica odontológica
<b>Odontólogo</b>	12.1	Si no es la primera vez, buscar la historia clínica odontológica (F-SA-08).
<b>Odontólogo</b>	12.2	Si es la primera vez, elaborar historia clínica odontológica.
<b>Odontólogo</b>	13	Registrar en la historia clínica el procedimiento realizado
<b>Odontólogo</b>	14	Evaluar si el usuario requiere una cita de seguimiento
<b>Odontólogo</b>	14.1	Otorgar cita al usuario en caso de que se requiera.
<b>Odontólogo</b>	15	Solicitar al usuario que pase a pagar la cuota de recuperación correspondiente.
<b>Odontólogo</b>	16	Anotar el pago en el formato de registro de control de pagos (F-SA-23).
<b>Odontólogo</b>	17	Captura los usuarios atendidos, así como los apoyos y los servicios otorgados en el Sistema de Gestión de Beneficiarios

## Flujograma





### **Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
<b>01</b>	<b>Mayo 2018</b>	Se especifica la palabra "odontológica" en los procedimientos 9 y 10.	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
<b>02</b>	<b>Mayo 2018</b>	Se sustituye "SEPV" por Sistema de Gestión de Beneficiarios, procedimiento 17	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
<b>03</b>	<b>Agosto 2018</b>	Se cambia el procedimiento al formato propuesto en el 2018	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento



# Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para otorgar consulta de homeopatía		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-02	<b>Revisión No:</b> 06	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Noviembre del 2008		
<b>Autor:</b> Francisco Javier Márquez Campos		<b>Revisó y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Encargado del Área		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento

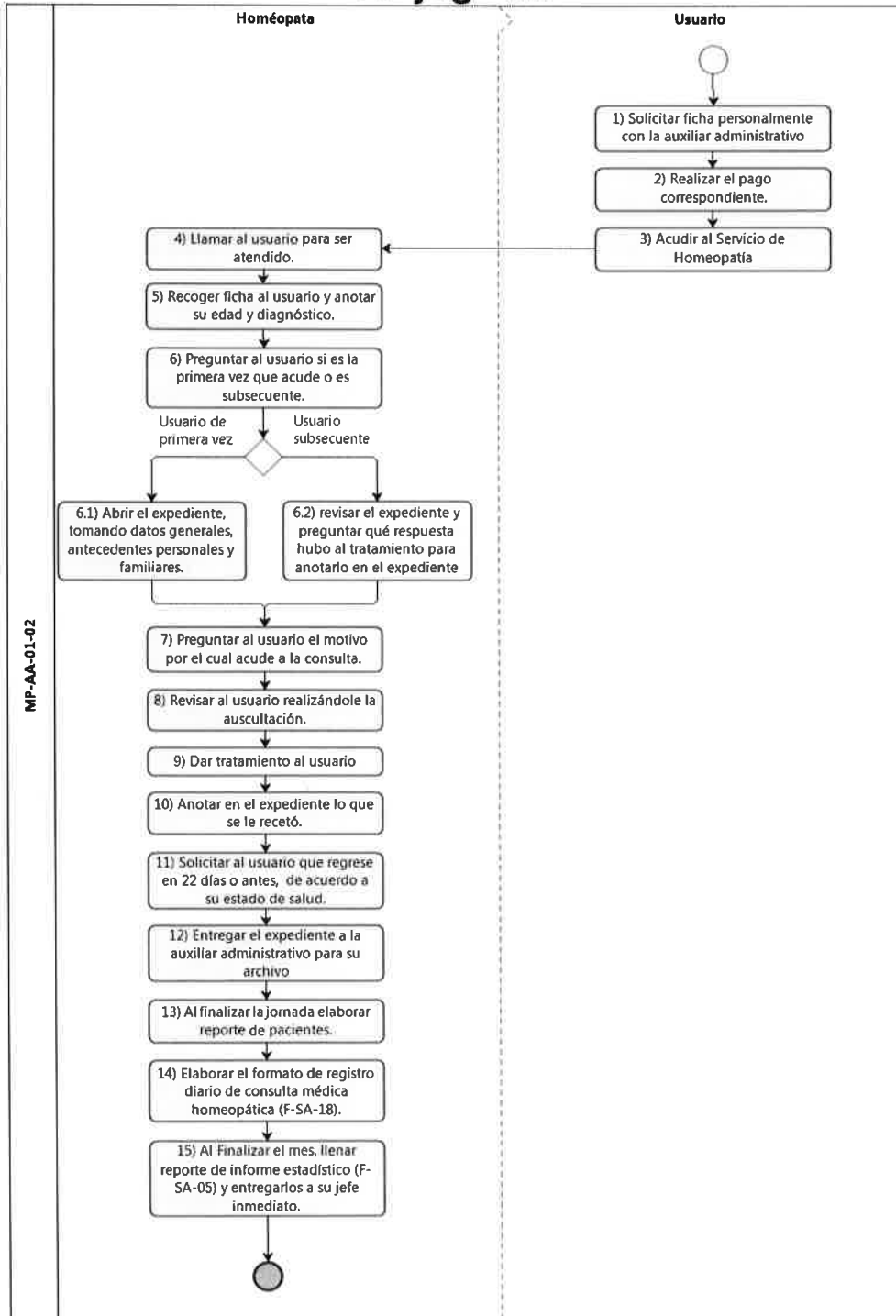
<b>Objetivo:</b> Brindar consulta homeopática a usuarios del Centro.
<b>Alcance:</b> Usuarios del Centro que requieren del servicio.
<b>Responsable:</b> Homeópatas que brindan consulta en CEMAM.
<b>Formatos:</b> F-SA-18                      Registro diario de consulta médica homeopática F-SA-05                      Reporte de informe estadístico

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Usuario	1	Solicitar ficha personalmente con la auxiliar administrativo
Usuario	2	Realizar el pago correspondiente.
Usuario	3	Acudir al Servicio de Homeopatía.
Homeópata	4	Llamar al usuario para ser atendido.
Homeópata	5	Recoger ficha al usuario y anotar su edad y diagnóstico.
Homeópata	6	Preguntar al usuario si es la primera vez que acude o es subsecuente.
Homeópata	6.1	Si es de primera vez, abrir el expediente, tomando datos generales, antecedentes personales y familiares.
Homeópata	6.2	Si es subsecuente, revisar el expediente y preguntar qué respuesta hubo al tratamiento para anotarlo en el expediente
Homeópata	7	Preguntar al usuario el motivo por el cual acude a la consulta.
Homeópata	8	Revisar al usuario realizándole la auscultación.
Homeópata	9	Dar tratamiento al usuario
Homeópata	10	Anotar en el expediente lo que se le recetó.
Homeópata	11	Solicitar al usuario que regrese en 22 días o antes, si así lo necesita de acuerdo a su estado de salud.

## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

<b>Homeópata</b>	12	Entregar el expediente a la auxiliar administrativo para su archivo
<b>Homeópata</b>	13	Al finalizar la jornada elaborar reporte de pacientes.
<b>Homeópata</b>	14	Elaborar el formato de registro diario de consulta médica homeopática (F-SA-18).
<b>Homeópata</b>	15	Al Finalizar el mes, llenar reporte de informe estadístico (F-SA-05) y entregarlos a su jefe inmediato.

## Flujograma



**Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	<b>Mayo 2018</b>	Se sustituye la palabra "enfermera" por "auxiliar administrativo" procedimientos 2.5 y 5.1	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
02	<b>Agosto 2018</b>	Se cambia el procedimiento al formato propuesto en el 2018	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento





# Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mavor

## Procedimiento

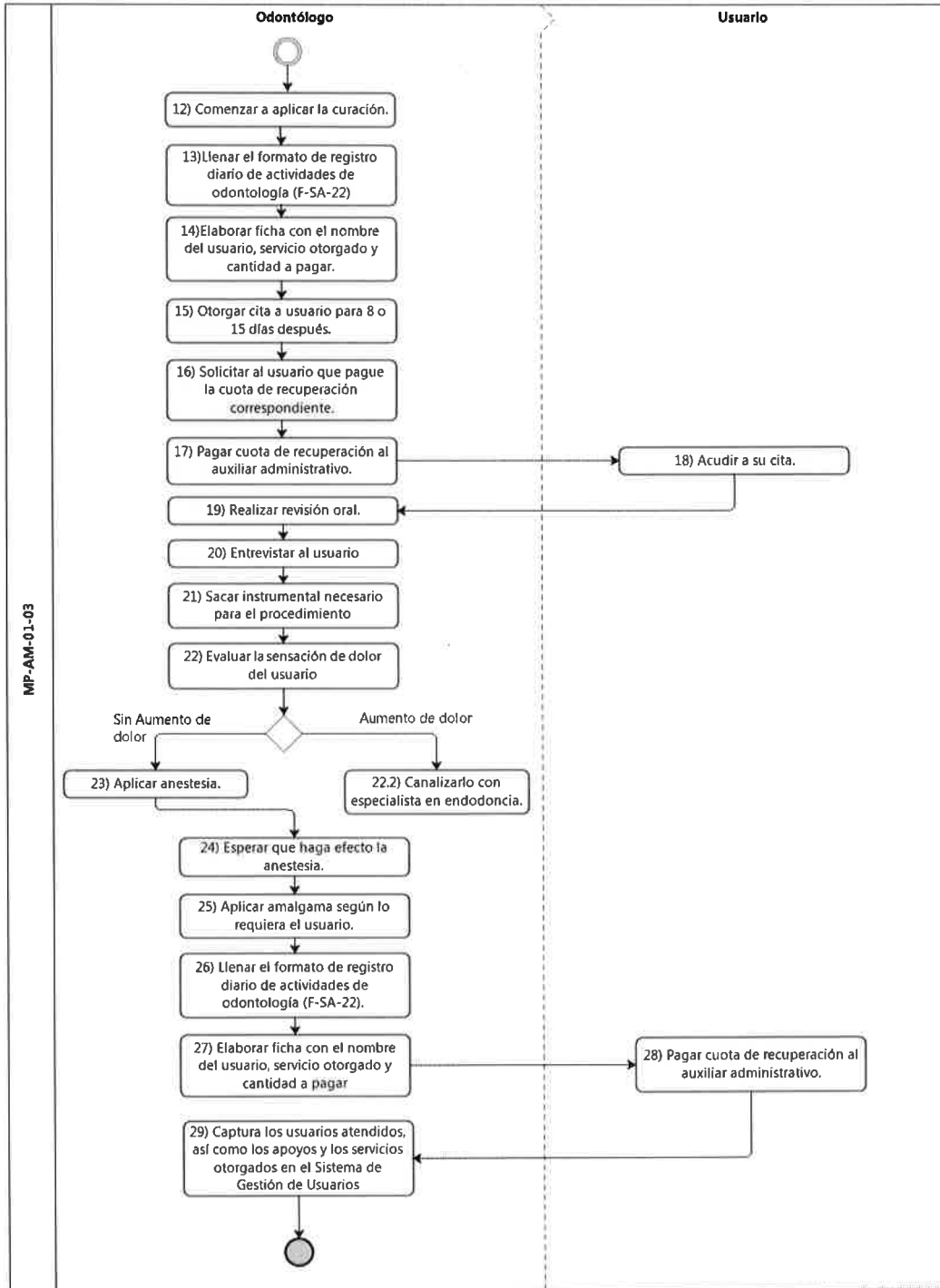
<b>Título:</b> Procedimiento para la realización de curaciones en piezas dentales.		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-03	<b>Revisión No:</b> 03	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Noviembre del 2008		
<b>Autor:</b> CD. Jessica Elena Prado Bayardo		<b>Revisó y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Odontóloga		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento

<b>Objetivo:</b> Realizar curación de piezas dentales para los usuarios del CEMAM.
<b>Alcance:</b> Usuarios del CEMAM que requieran del servicio.
<b>Responsable:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González.
<b>Formatos:</b>
F-SA-22                      Registro diario de actividades de odontología
F-SA-08                      Historia clínica odontológica
F-SA-23                      Formato de registro de control de pagos

Responsable	Núm. Act.	Descripción
<b>Usuario</b>	1	Acudir al centro a solicitar servicio odontológico personalmente.
<b>Odontólogo</b>	2	Verificar si el usuario está citado.
<b>Odontólogo</b>	2.1	Si el usuario está citado, solicitar que espere su turno para ser atendido.
<b>Odontólogo</b>	2.2	Si el usuario no está citado, verificar si hay usuarios en espera.
<b>Odontólogo</b>	2.2.1	Si hay usuarios en espera, otorgar cita.
<b>Odontólogo</b>	3	Si no hay usuarios en espera, atenderlo.
<b>Odontólogo</b>	4	Determinar si el usuario es subsecuente o de primera vez
<b>Odontólogo</b>	4.1	Si es la primera vez, llenar la historia clínica
<b>Odontólogo</b>	4.2	Si es subsecuente, buscar la historia clínica.
<b>Odontólogo</b>	5	Preguntar al usuario cual es el motivo por el que acude a solicitar el servicio.

<b>Odontólogo</b>	6	Realizar revisión oral.
<b>Odontólogo</b>	7	Decidir el tratamiento a seguir.
<b>Odontólogo</b>	8	Sacar instrumental necesario para el procedimiento.
<b>Odontólogo</b>	9	Aplicar anestesia tópica o infiltrada a consideración del odontólogo.
<b>Odontólogo</b>	10	Esperar a que haga efecto la anestesia.
<b>Odontólogo</b>	11	Realizar la preparación de la curación
<b>Odontólogo</b>	12	Comenzar a aplicar la curación.
<b>Odontólogo</b>	13	Llenar el formato de registro diario de actividades de odontología (F-SA-22)
<b>Odontólogo</b>	14	Elaborar ficha con el nombre del usuario, servicio otorgado y cantidad a pagar.
<b>Odontólogo</b>	15	Otorgar cita a usuario para 8 o 15 días después.
<b>Odontólogo</b>	16	Solicitar al usuario que pague la cuota de recuperación correspondiente.
<b>Odontólogo</b>	17	Pagar cuota de recuperación al auxiliar administrativo.
<b>Usuario</b>	18	Acudir a su cita.
<b>Odontólogo</b>	19	Realizar revisión oral.
<b>Odontólogo</b>	20	Entrevistar al usuario.
<b>Odontólogo</b>	21	Sacar instrumental necesario para el procedimiento
<b>Odontólogo</b>	22	Evaluar la sensación de dolor del usuario
<b>Odontólogo</b>	22.1	Si el usuario presenta incremento de dolor, canalizarlo con especialista en endodoncia.
<b>Odontólogo</b>	23	Si el usuario no presenta incremento de dolor, aplicar anestesia.
<b>Odontólogo</b>	24	Esperar que haga efecto la anestesia.
<b>Odontólogo</b>	25	Aplicar amalgama según lo requiera el usuario.
<b>Odontólogo</b>	26	Llenar el formato de registro diario de actividades de odontología (F-SA-22).
<b>Odontólogo</b>	27	Elaborar ficha con el nombre del usuario, servicio otorgado y cantidad a pagar.
<b>Usuario</b>	28	Pagar cuota de recuperación al auxiliar administrativo.
<b>Odontólogo</b>	29	Captura los usuarios atendidos, así como los apoyos y los servicios otorgados en el Sistema de Gestión de Usuarios





### Hoja de registro de cambios

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	<b>Mayo 2018</b>	Se agregan actividades 1 a 6	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
02	<b>Mayo 2018</b>	Se agrega "al auxiliar administrativo" en el procedimiento 17	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
03	<b>Mayo 2018</b>	Se cambia redacción procedimiento 13 "Pagar"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
04	<b>Mayo 2018</b>	Se sustituye "SEPV" por "sistema de Gestión de Usuarios", procedimiento 29	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
05	<b>Agosto 2018</b>	Se cambia el procedimiento al formato propuesto en el 2018.	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento

## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para detartraje o curetaje dental.		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-04	<b>Revisión No:</b> 06	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Noviembre del 2008		
<b>Autor:</b> C.D. Jessica Elena Prado Bayardo		<b>Revisó y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Odontóloga		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento

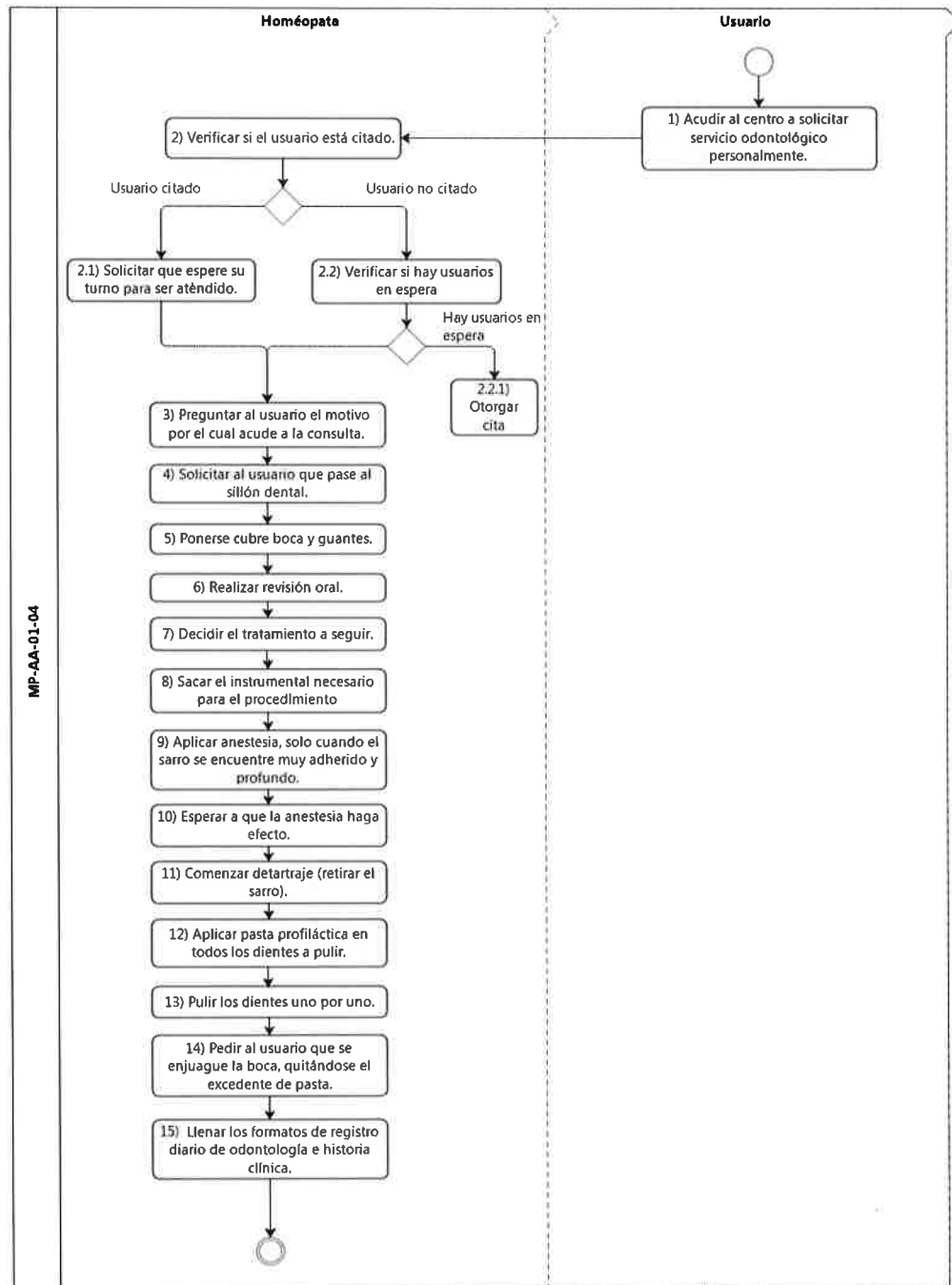
<b>Objetivo:</b> Realizar detartraje o curetaje dental a usuarios del CEMAM que requieran de este servicio.
<b>Alcance:</b> Beneficia a los usuarios de CEMAM que requieran de atención dental.
<b>Responsable:</b> Odontólogos que realicen curetajes o detartrajes en CEMAM.
<b>Formatos:</b>
F-SA-22                      Registro diario de actividades de odontología
F-SA-08                      Historia clínica odontológica
F-SA-23                      Formato de registro de control de pagos

Responsable	Núm. Act.	Descripción
<b>Usuario</b>	1	Acudir al centro a solicitar servicio odontológico personalmente.
<b>Odontólogo</b>	2	Verificar si el usuario está citado.
<b>Odontólogo</b>	2.1	Si el usuario está citado, solicitar que espere su turno para ser atendido.
<b>Odontólogo</b>	2.2	Si el usuario no está citado, verificar si hay usuarios en espera.
<b>Odontólogo</b>	2.2.1	Si hay usuarios en espera, otorgar cita.
<b>Odontólogo</b>	3	Preguntar al usuario cual es el motivo por el que acude a solicitar el servicio.
<b>Odontólogo</b>	4	Solicitar al usuario que pase al sillón dental.
<b>Odontólogo</b>	5	Ponerse cubre boca y guantes.
<b>Odontólogo</b>	6	Realizar revisión oral.
<b>Odontólogo</b>	7	Decidir el tratamiento a seguir.
<b>Odontólogo</b>	8	Sacar el instrumental necesario para el procedimiento.
<b>Odontólogo</b>	9	Aplicar anestesia, solo cuando el sarro se encuentre muy adherido y profundo.
<b>Odontólogo</b>	10	Esperar a que la anestesia haga efecto.
<b>Odontólogo</b>	11	Comenzar detartraje (retirar el sarro).

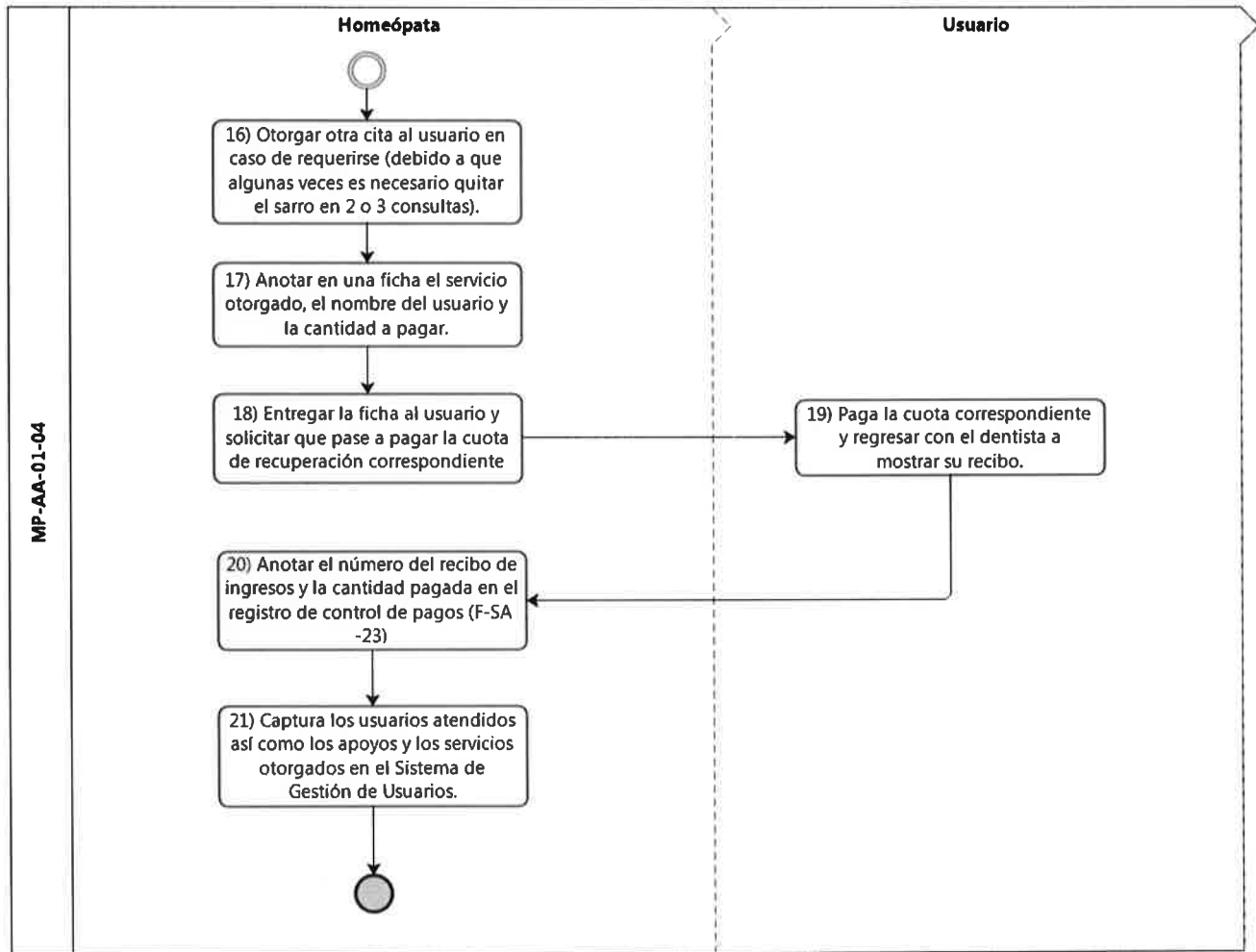
## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

<b>Odontólogo</b>	12	Aplicar pasta profiláctica en todos los dientes a pulir.
<b>Odontólogo</b>	13	Pulir los dientes uno por uno.
<b>Odontólogo</b>	14	Pedir al usuario que se enjuague la boca, quitándose el excedente de pasta.
<b>Odontólogo</b>	15	Llenar los formatos de registro diario de odontología e historia clínica.
<b>Odontólogo</b>	16	Otorgar otra cita al usuario en caso de requerirse (debido a que algunas veces es necesario quitar el sarro en 2 o 3 consultas).
<b>Odontólogo</b>	17	Anotar en una ficha el servicio otorgado, el nombre del usuario y la cantidad a pagar.
<b>Odontólogo</b>	18	Entregar la ficha al usuario y solicitar que pase a pagar la cuota de recuperación correspondiente
<b>Usuario</b>	19	Paga la cuota correspondiente y regresar con el dentista a mostrar su recibo.
<b>Odontólogo</b>	20	Anotar el número del recibo de ingresos y la cantidad pagada en el registro de control de pagos (F-SA-23)
<b>Odontólogo</b>	21	Captura los usuarios atendidos así como los apoyos y los servicios otorgados en el Sistema de Gestión de Usuarios.

## Flujograma







### Hoja de registro de cambios

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	Mayo 2018	Se omite las palabras "si hay" en la actividad 4.	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
02	Mayo 2018	Se anota "(F-SA-23)" en el procedimiento 12.1	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
03	Mayo 2018	Se omite "SEPV" del procedimiento 12.2 y se sustituye por "sistema de gestión de usuarios"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
04	Agosto 2018	Se cambia el procedimiento al formato propuesto en el 2018.	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento



# Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mavor

## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento quirúrgico para la extracción de órganos dentales		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-05	<b>Revisión No:</b> 05	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Noviembre del 2008		
<b>Autor:</b> CD. Jessica Elena Prado Bayardo		<b>Revisó y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Odontóloga		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento

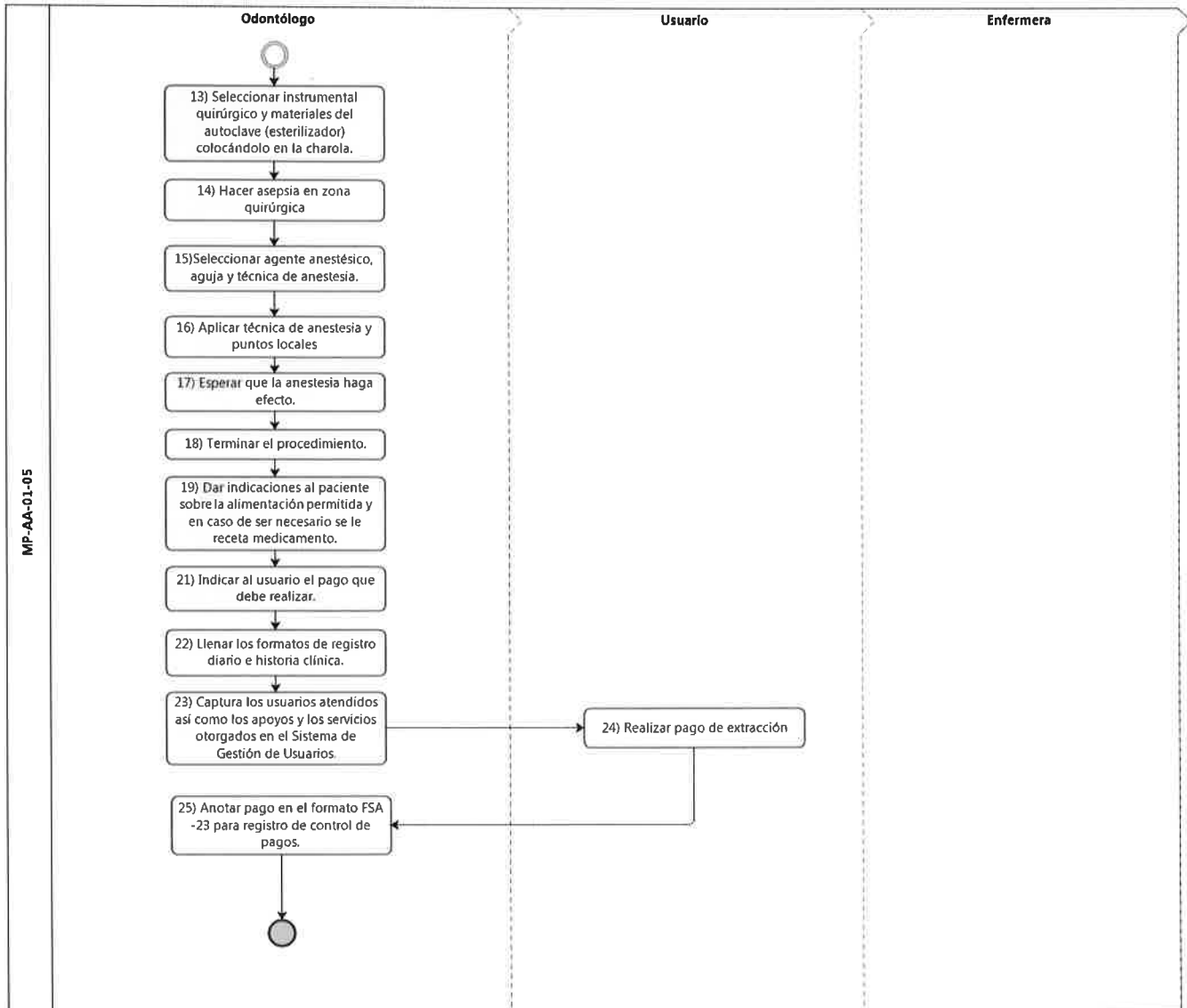
<b>Objetivo:</b> Brindar atención quirúrgica para la extracción de órganos dentales de adultos mayores que lo requieran en el CEMAM.	
<b>Alcance:</b> Adultos mayores usuarios del CEMAM.	
<b>Responsable:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González	
<b>Formatos:</b>	
F-SA-22	Registro diario de actividades de odontología
F-SA-08	Historia clínica odontológica
F-SA-23	Formato de registro de control de pagos

Responsable	Núm. Act.	Descripción
<b>Usuario</b>	1	Acudir al centro a solicitar servicio odontológico personalmente.
<b>Odontólogo</b>	2	Verificar si el usuario está citado.
<b>Odontólogo</b>	2.1	Si el usuario está citado, solicitar que espere su turno para ser atendido.
<b>Odontólogo</b>	2.2	Si el usuario no está citado, verificar si hay usuarios en espera.
<b>Odontólogo</b>	2.2.1	Si hay usuarios en espera, otorgar cita.
<b>Odontólogo</b>	3	Preguntar al usuario cual es el motivo por el que acude a solicitar el servicio.
<b>Odontólogo</b>	3.1	Si es la primera vez, llenar la historia clínica.
<b>Odontólogo</b>	3.2	Si es subsecuente, buscar la historia clínica.
<b>Odontólogo</b>	4	Realizar revisión oral.
<b>Odontólogo</b>	5	Decidir el tratamiento a seguir.
<b>Odontólogo</b>	6	Indicar pago de destroxitis.
<b>Usuario</b>	7	Pasar a pagar el servicio de destroxitis.
<b>Enfermera</b>	8	Solicita expediente con el Auxiliar Administrativo.
<b>Enfermera</b>	9	Realiza examen de destroxitis y presión arterial.
<b>Enfermera</b>	9.1	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.
<b>Enfermera</b>	9.2	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, llevar el recibo para que pase con el odontólogo.
<b>Enfermera</b>	10	Realiza nota de enfermería.
<b>Enfermera</b>	11	Entrega expediente al odontólogo para la extracción.
<b>Odontólogo</b>	12	Solicitar al paciente pase al sillón dental, y se pone su cubre boca y guantes.
<b>Odontólogo</b>	13	Seleccionar instrumental quirúrgico y materiales del autoclave (esterilizador) colocándolo en la charola.
<b>Odontólogo</b>	14	Hacer asepsia en zona quirúrgica
<b>Odontólogo</b>	15	Seleccionar agente anestésico, aguja y técnica de anestesia.
<b>Odontólogo</b>	16	Aplicar técnica de anestesia y puntos locales
<b>Odontólogo</b>	17	Esperar que la anestesia haga efecto.
<b>Odontólogo</b>	18	Comenzar el procedimiento de extracción
<b>Odontólogo</b>	19	Terminar el procedimiento.
<b>Odontólogo</b>	20	Dar indicaciones al paciente sobre la alimentación permitida y en caso de ser necesario se le receta medicamento.
<b>Odontólogo</b>	21	Indicar al usuario el pago que debe realizar.
<b>Odontólogo</b>	22	Llenar los formatos de registro diario e historia clínica.
<b>Odontólogo</b>	23	Captura los usuarios atendidos así como los apoyos y los servicios otorgados en el Sistema de Gestión de Usuarios.
<b>Usuario</b>	24	Realizar pago de extracción.
<b>Odontólogo</b>	25	Anotar pago en el formato FSA-23 para registro de control de pagos.

## Flujograma





**Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	<b>Mayo 2018</b>	Se agregan Actividades 1 a 6	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
02	<b>Mayo 2018</b>	Se elimina Actividad "Hacer revisión"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
03	<b>Mayo 2018</b>	Se modifica Actividad 7 "Pagar" en vez de "Cobrar"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
04	<b>Mayo 2018</b>	Se agregan procedimientos de enfermería en Actividad 8	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
05	<b>Mayo 2018</b>	Se elimina actividad "Pasar expediente al odontólogo"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
06	<b>Mayo 2018</b>	Se cambia redacción en procedimiento 10.2 "SEPV" por "Sistema de Gestión de Usuarios"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
07	<b>Agosto 2018</b>	Se cambia el procedimiento al formato propuesto en el 2018.	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento

## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para incrustación		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-06	<b>Revisión No:</b> 04	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Noviembre del 2008		
<b>Autor:</b> CD. Jessica Elena Prado Bayardo		<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Odontóloga		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento

<b>Objetivo:</b> Realizar incrustación odontológica en adultos mayores usuarios de CEMAM.
<b>Alcance:</b> Usuarios que solicitan servicio de incrustación
<b>Responsable:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Formatos:</b> F-SA-22                      Registro diario de actividades de odontología F-SA-08                      Historia clínica odontológica F-SA-23                      Formato de registro de control de pagos

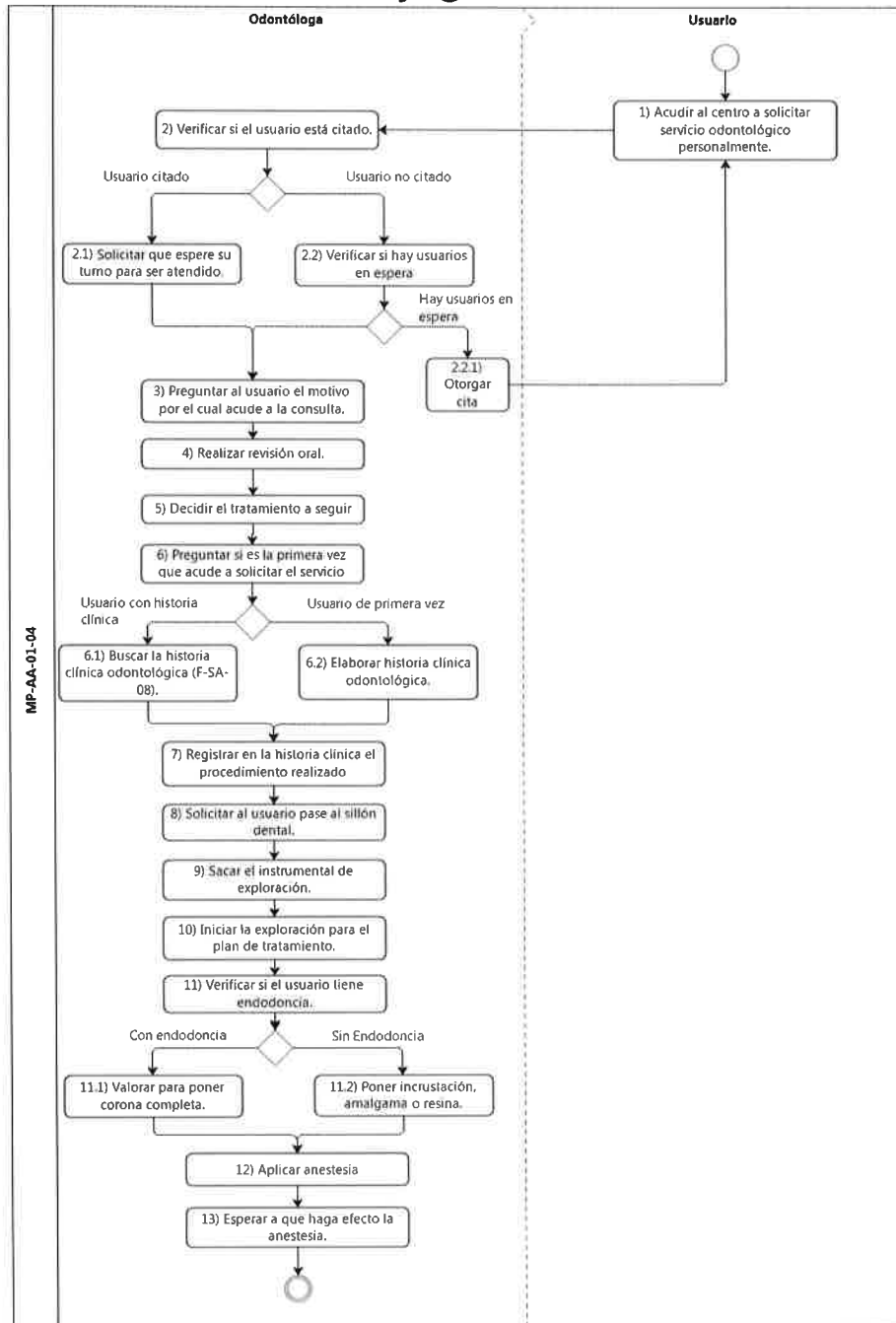
Responsable	Núm. Act.	Descripción
<b>Usuario</b>	1	Acudir al centro a solicitar servicio odontológico personalmente.
<b>Odontólogo</b>	2	Verificar si el usuario está citado.
<b>Odontólogo</b>	2.1	Si el usuario está citado, solicitar que espere su turno para ser atendido.
<b>Odontólogo</b>	2.2	Si el usuario no está citado, verificar si hay usuarios en espera.
<b>Odontólogo</b>	2.2.1	Si hay usuarios en espera, otorgar cita.
<b>Odontólogo</b>	3	Preguntar al usuario cual es el motivo por el que acude a solicitar el servicio.
<b>Odontólogo</b>	4	Realizar revisión oral.
<b>Odontólogo</b>	5	Decidir el tratamiento a seguir
<b>Odontólogo</b>	6	Preguntar si es la primera vez que acude a solicitar el servicio.
<b>Odontólogo</b>	6.1	Si es subsecuente, buscar la historia clínica
<b>Odontólogo</b>	6.2	Si es la primera vez, llenar la historia clínica.
<b>Odontólogo</b>	7	Registrar en la historia clínica el procedimiento realizado
<b>Odontólogo</b>	8	Solicitar al usuario pase al sillón dental.



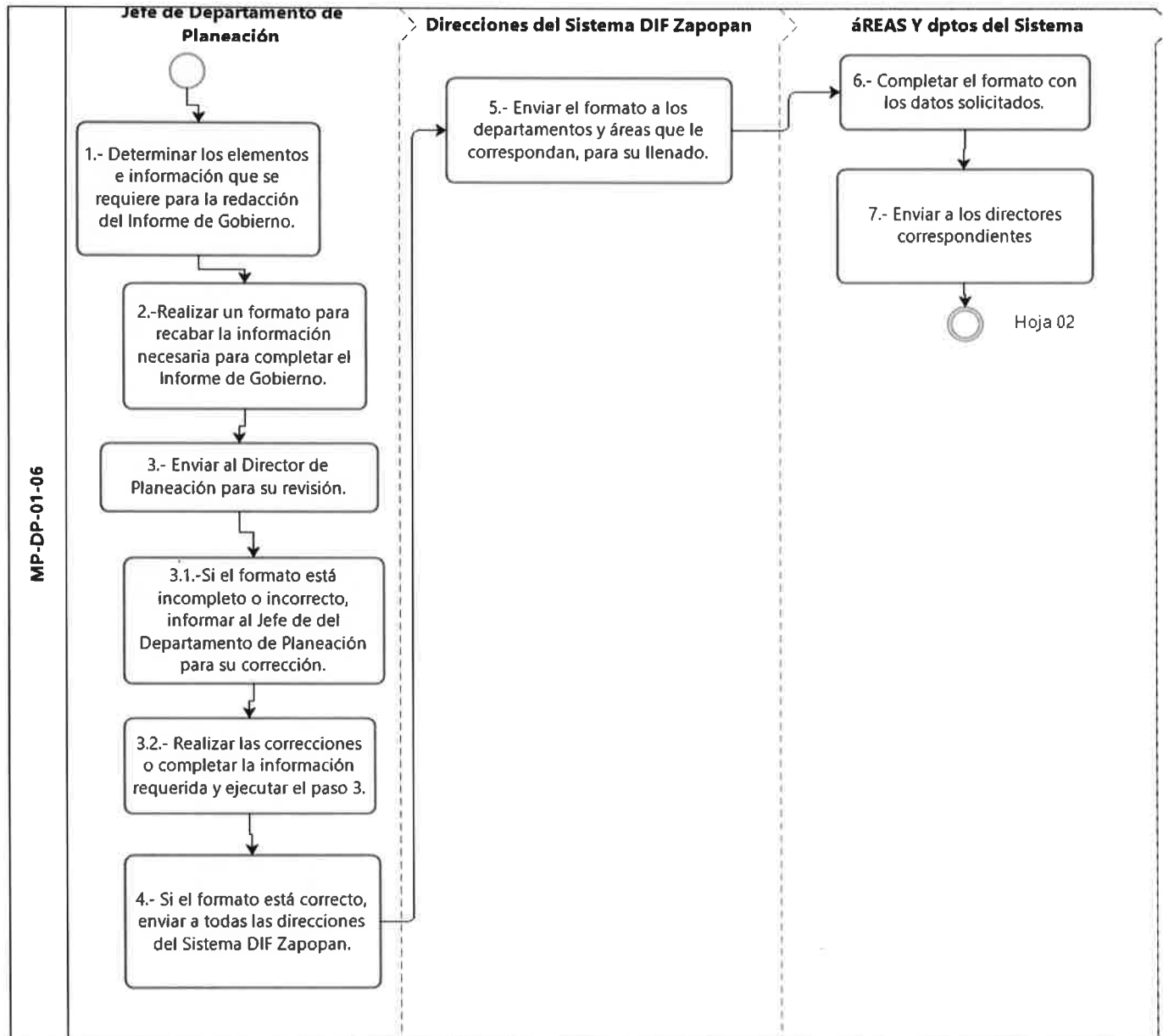
## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

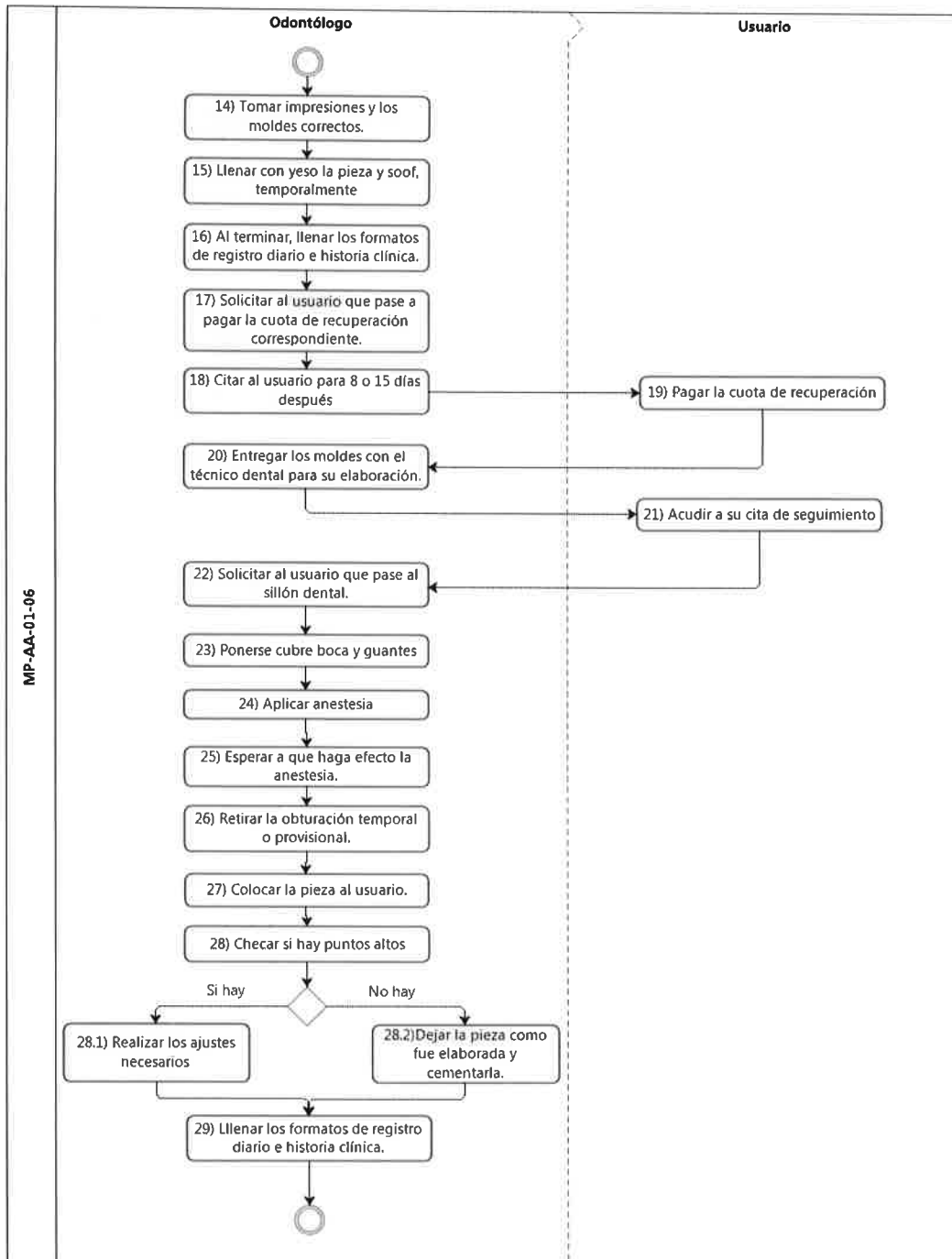
<b>Odontólogo</b>	9	Sacar el instrumental de exploración.
<b>Odontólogo</b>	10	Iniciar la exploración para el plan de tratamiento.
<b>Odontólogo</b>	11	Verificar si el usuario tiene endodoncia.
<b>Odontólogo</b>	11.1	Si tiene endodoncia, valorar para poner corona completa.
<b>Odontólogo</b>	11.2	Si no tiene endodoncia, poner incrustación, amalgama o resina.
<b>Odontólogo</b>	12	Aplicar anestesia.
<b>Odontólogo</b>	13	Esperar a que haga efecto la anestesia.
<b>Odontólogo</b>	14	Tomar impresiones y los moldes correctos.
<b>Odontólogo</b>	15	Llenar con yeso la pieza y soof, temporalmente
<b>Odontólogo</b>	16	Al terminar, llenar los formatos de registro diario e historia clínica.
<b>Odontólogo</b>	17	Solicitar al usuario que pase a pagar la cuota de recuperación correspondiente.
<b>Odontólogo</b>	18	Citar al usuario para 8 o 15 días después
<b>Usuario</b>	19	Pagar la cuota de recuperación correspondiente.
<b>Odontólogo</b>	20	Entregar los moldes con el técnico dental para su elaboración.
<b>Usuario</b>	21	Acudir a su cita de seguimiento
<b>Odontólogo</b>	22	Solicitar al usuario que pase al sillón dental.
<b>Odontólogo</b>	23	Ponerse cubre boca y guantes.
<b>Odontólogo</b>	24	Aplicar anestesia.
<b>Odontólogo</b>	25	Esperar a que haga efecto la anestesia.
<b>Odontólogo</b>	26	Retirar la obturación temporal o provisional.
<b>Odontólogo</b>	27	Colocar la pieza al usuario.
<b>Odontólogo</b>	28	Checar si hay puntos altos.
<b>Odontólogo</b>	28.1	Si hay puntos altos. Realizar los ajustes necesarios.
<b>Odontólogo</b>	28.2	Si no hay puntos altos. Dejar la pieza como fue elaborada y cementarla.
<b>Odontólogo</b>	29	Una vez que termina el procedimiento, llenar los formatos de registro diario e historia clínica.
<b>Odontólogo</b>	30	Solicitar al usuario que pase a pagar la cuota de recuperación correspondiente.
<b>Usuario</b>	31	Pagar la cuota de recuperación correspondiente.
<b>Odontólogo</b>	32	Captura los usuarios atendidos, así como los apoyos y los servicios otorgados en el Sistema de Gestión de Usuarios

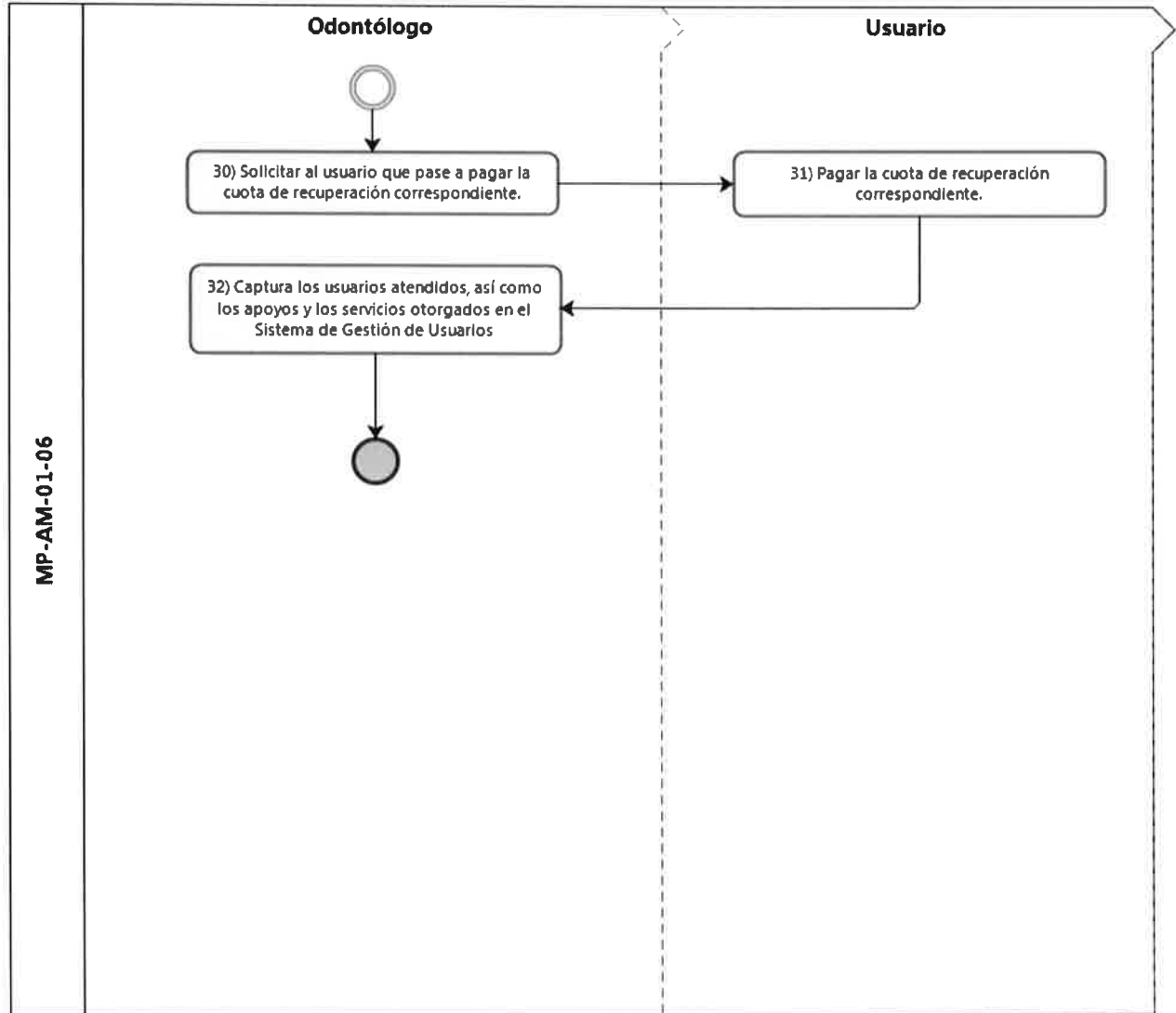
## Flujograma



## Flujograma







### **Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
<b>01</b>	<b>Mayo 2018</b>	Se incluye actividades del 1 al 7	Mtra. María Guadalupe Díaz González/Jefa de Departamento
<b>02</b>	<b>Mayo 2018</b>	Se sustituye la actividad 15 "Solicitar al usuario que pague" por "Pagar"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/Jefa de Departamento
<b>03</b>	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 16.1 Se sustituye "SEPV" por "estadístico"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/Jefa de Departamento
<b>04</b>	<b>Agosto 2018</b>	Se cambia el procedimiento al formato propuesto en el 2018.	Mtra. María Guadalupe Díaz González/Jefa de Departamento

## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para el cobro de cuotas de recuperación por servicios de salud.		
<b>Clave:</b> : MP-AM-01-07	<b>Revisión No:</b> 05	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Noviembre del 2008		
<b>Autor:</b> Lurdes Adriana García Torres		<b>Revisó y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe González Díaz
<b>Puesto/firma:</b> Auxiliar administrativo		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento

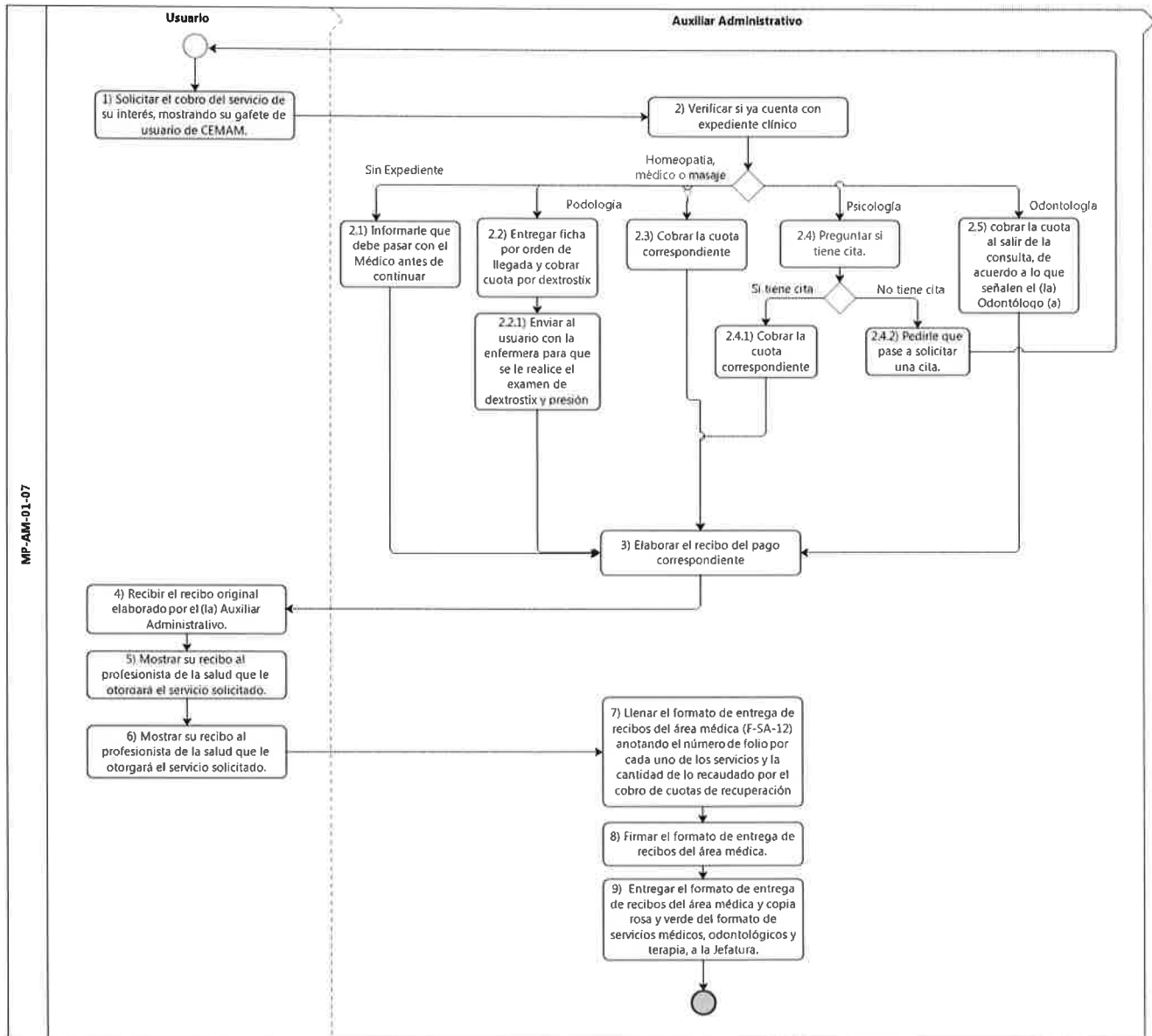
<b>Objetivo:</b> Cobrar cuotas de recuperación de servicios de salud.
<b>Alcance:</b> A la población de adultos mayores usuaria de los servicios del centro.
<b>Responsable:</b> Personal de CEMAM que cobre cuotas de recuperación de servicios de salud.
<b>Formatos:</b> F-SA-12                      Formato de entrega de recibos del área médica

Responsable	Núm. Act	Descripción
<b>Usuario</b>	1	Solicitar el cobro del servicio de su interés, mostrando su gafete de usuario de CEMAM.
<b>Auxiliar Administrativo</b>	2	Verificar si ya cuenta con expediente clínico
<b>Auxiliar Administrativo</b>	2.1	Si no cuenta con expediente clínico informarle que debe pasar con el Médico antes de continuar
<b>Auxiliar Administrativo</b>	2.2	Si el usuario solicita el servicio de podología, entregar ficha por orden de llegada y cobrar cuota por dextrostix
<b>Auxiliar Administrativo</b>	2.2.1	Enviar al usuario con la enfermera para que se le realice el examen de dextrostix y presión arterial
<b>Auxiliar Administrativo</b>	2.3	Si el usuario solicita servicio médico, homeopatía, o masaje, cobrar la cuota correspondiente
<b>Auxiliar Administrativo</b>	2.4	Si el usuario acude a consulta de psicología, preguntar si tiene cita.

<b>Auxiliar Administrativo</b>	2.4.1	Si tiene cita cobrar la cuota correspondiente
<b>Auxiliar Administrativo</b>	2.4.2	Si no tiene cita, pedirle que pase a solicitar una cita.
<b>Auxiliar Administrativo</b>	2.5	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)
<b>Auxiliar Administrativo</b>	3	Elaborar el recibo del pago correspondiente
<b>Usuario</b>	4	Recibir el recibo original elaborado por el (la) Auxiliar Administrativo.
<b>Usuario</b>	5	Mostrar su recibo al profesionista de la salud que le otorgará el servicio solicitado.
<b>Usuario</b>	6	Recibir el servicio solicitado
<b>Auxiliar Administrativo</b>	7	Llenar el formato de entrega de recibos del área médica (F-SA-12) anotando el número de folio por cada uno de los servicios y la cantidad de lo recaudado por el cobro de cuotas de recuperación.
<b>Auxiliar Administrativo</b>	8	Firmar el formato de entrega de recibos del área médica.
<b>Auxiliar Administrativo</b>	9	Entregar el formato de entrega de recibos del área médica y copia rosa y verde del formato de servicios médicos, odontológicos y terapia, a la Jefatura.



## Flujograma



**Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	<b>Mayo 2018</b>	Se agrega actividad 2 "Verificar expediente clínico" y 3 procedimientos y se recorren actividades siguientes	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
02	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 6.2. Se sustituye "al auxiliar contable" por "a la Jefatura"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
03	<b>Agosto 2018</b>	Se cambia el procedimiento al formato propuesto en el 2018	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento

## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para la elaboración de corona, puentes e incrustaciones por el técnico dental.		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-08	<b>Revisión No:</b> 07	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Noviembre del 2008		
<b>Autor:</b> Saúl Contreras Gutiérrez		<b>Revisó y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Técnico en laboratorio dental		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento

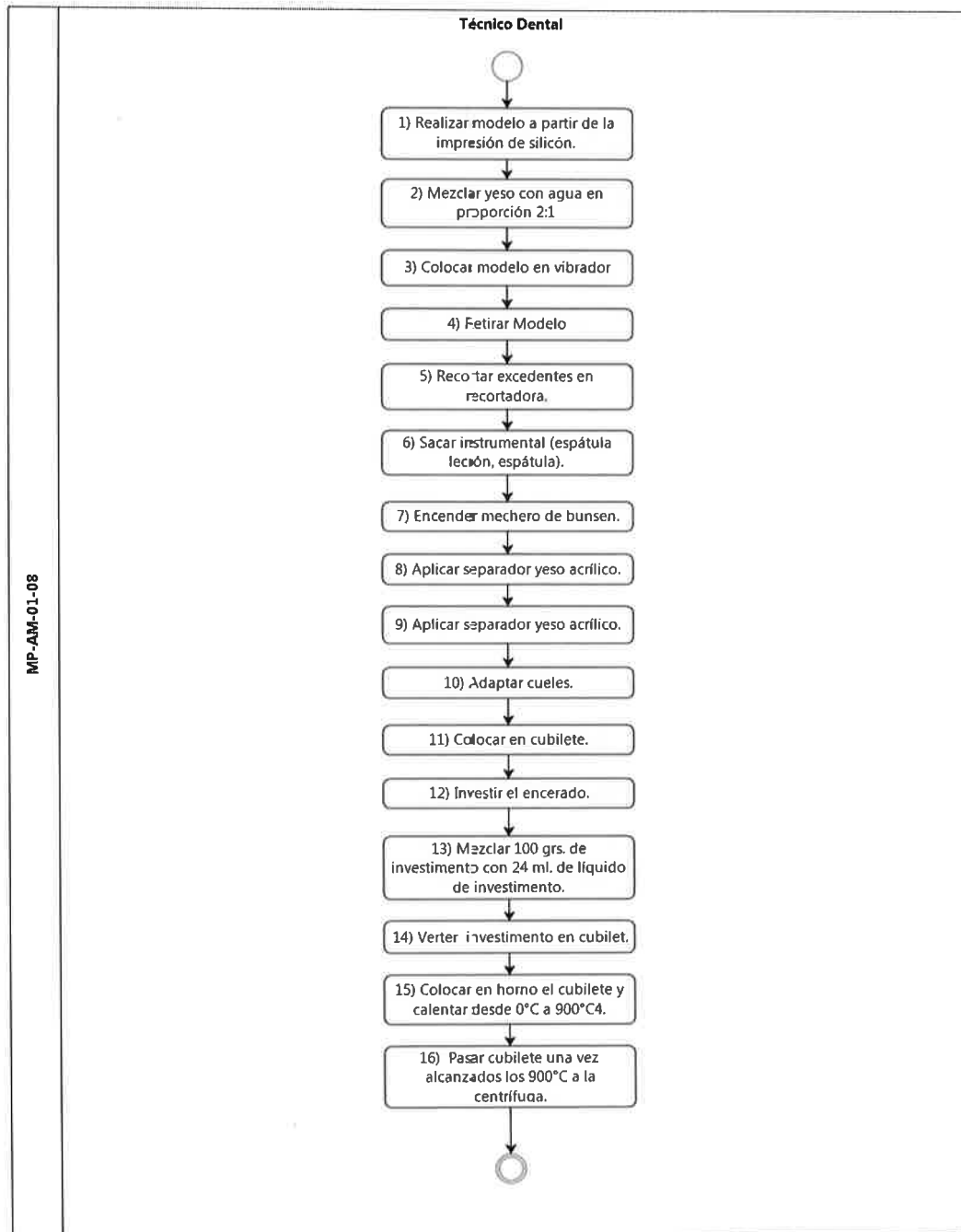
<b>Objetivo:</b> Elaborar coronas, puentes e incrustaciones dentales para adultos mayores de
<b>Alcance:</b> Esta procedimiento aplica para todo el personal del CEMAM que elabore coronas, puentes e incrustaciones.
<b>Responsable:</b> Todo el personal del CEMAM que elabore coronas. Puentes e incrustaciones deberá apegarse a este procedimiento.
<b>Formatos:</b> Sin Formato

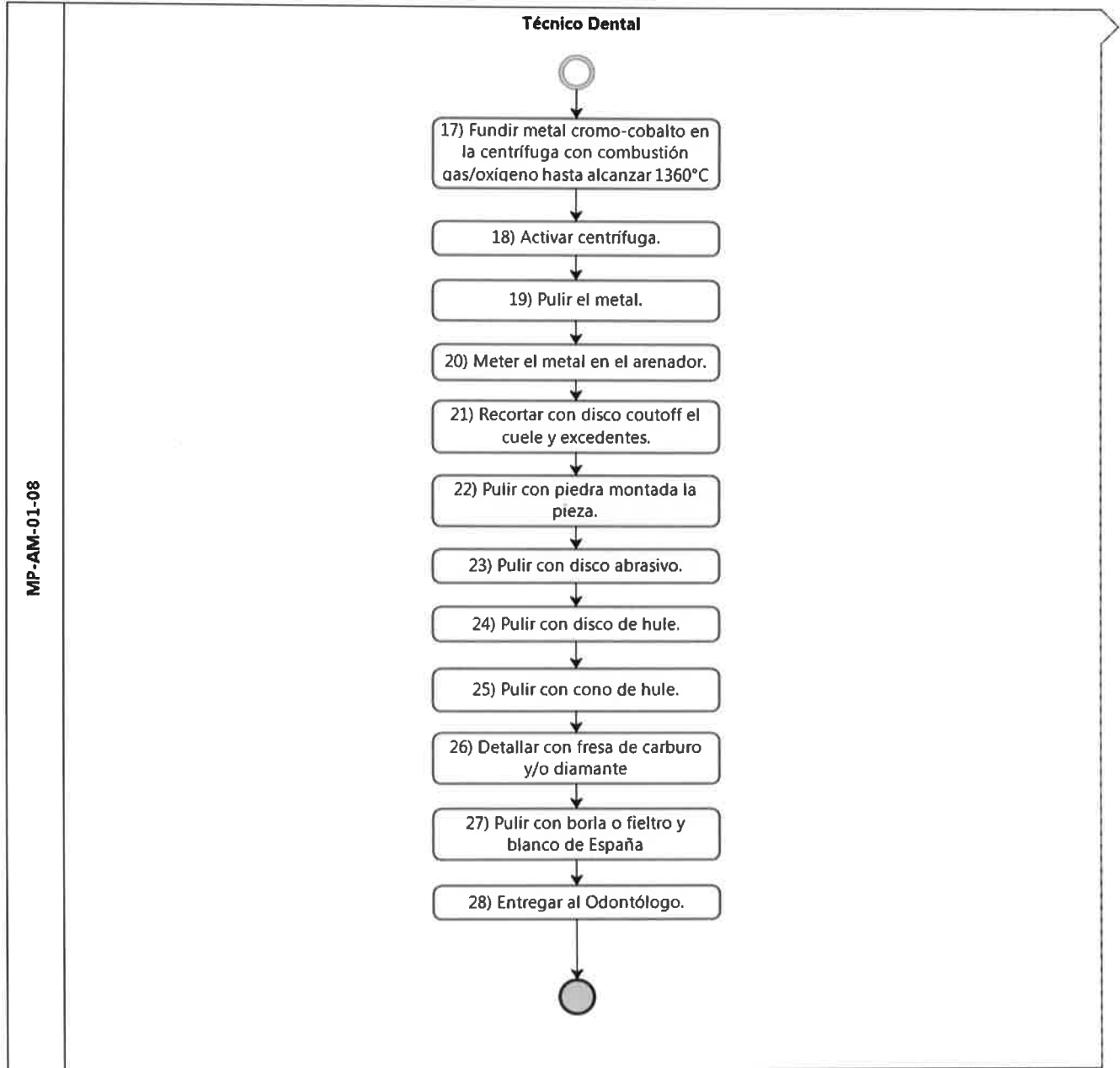
Responsable	Núm. Act.	Descripción
Técnico Dental	1	Realizar modelo a partir de la impresión de silicón.
Técnico Dental	2	Mezclar yeso con agua en proporción 2:1
Técnico Dental	3	Colocar modelo en vibrador.
Técnico Dental	4	Retirar modelo.
Técnico Dental	5	Recortar excedentes en recortadora.
Técnico Dental	6	Sacar instrumental (espátula lecrón, espátula).
Técnico Dental	7	Encender mechero de bunsen.
Técnico Dental	8	Aplicar separador yeso acrílico.
Técnico Dental	9	Revisar puntos de contacto.
Técnico Dental	10	Adaptar cueles.
Técnico Dental	11	Colocar en cubilete.
Técnico Dental	12	Investir el encerado.
Técnico Dental	13	Mezclar 100 grs. de investimento con 24 ml. de líquido de investimento.
Técnico Dental	14	Verter investimento en cubilet.
Técnico Dental	15	Colocar en horno el cubilete y calentar desde 0°C a 900°C4.
Técnico Dental	16	Pasar cubilete una vez alcanzados los 900°C a la centrífuga.
Técnico Dental	17	Fundir metal cromo-cobalto en la centrífuga con combustión gas/oxígeno hasta alcanzar 1360°C.

## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

<b>Técnico Dental</b>	18	Activar centrífuga.
<b>Técnico Dental</b>	19	Pulir el metal.
<b>Técnico Dental</b>	20	Meter el metal en el arenador.
<b>Técnico Dental</b>	21	Recortar con disco cutoff el cuele y excedentes.
<b>Técnico Dental</b>	22	Pulir con piedra montada la pieza.
<b>Técnico Dental</b>	23	Pulir con disco abrasivo.
<b>Técnico Dental</b>	24	Pulir con disco de hule.
<b>Técnico Dental</b>	25	Pulir con cono de hule.
<b>Técnico Dental</b>	26	Detallar con fresa de carburo y/o diamante
<b>Técnico Dental</b>	27	Pulir con borla o fieltro y blanco de España
<b>Técnico Dental</b>	28	Entregar al Odontólogo.

## Flujograma





**Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	Agosto 2018	Se cambia el procedimiento al formato propuesto en el 2018	Mtra. María Guadalupe Díaz González /Jefa de Departamento

## Procedimiento

**Título:** Procedimiento de la elaboración de placas o diente provisional por el técnico dental en el CEMAM.

**Clave:** MP-AM-01-09

**Revisión No:** 04

**Fecha de última revisión:** Agosto 2018

**Fecha de publicación:** Marzo 2009

**Autor:** Saúl Contreras Gutiérrez

**Revisó y autorizó:** Mtra. María Guadalupe Díaz González

**Puesto/firma:** Técnico en laboratorio dental

**Puesto/firma:** Jefe de Departamento

**Objetivo:** Elaborar placas o dientes provisionales para usuarios de CEMAM que requieran del servicio.

**Alcance:** Usuarios del centro que requieran del servicio.

**Responsable:** Mtra. María Guadalupe Díaz González

**Formatos:**  
Sin formato

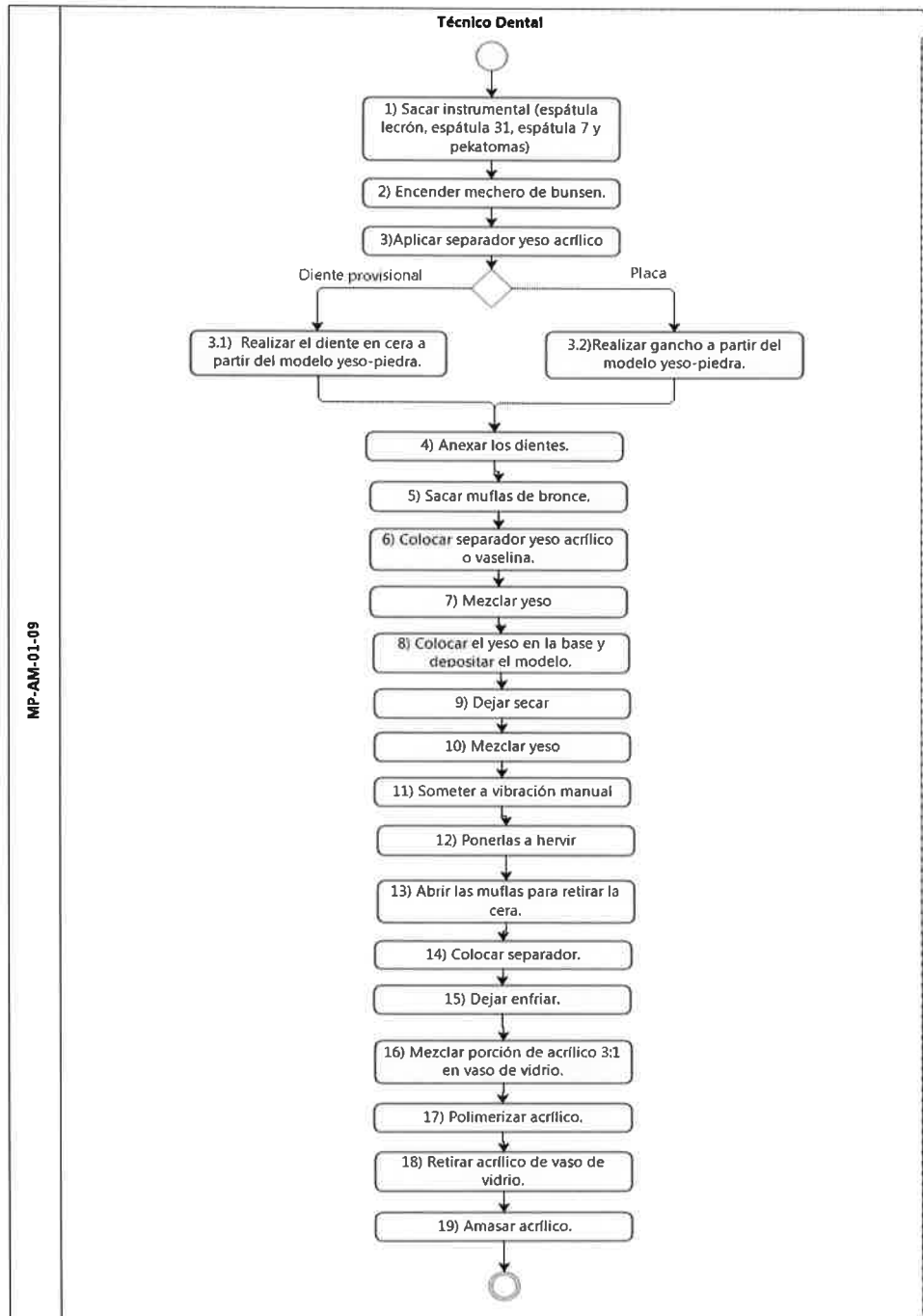
Responsable	Núm. Act.	Descripción
Técnico Dental	1	Sacar instrumental (espátula lecrón, espátula 31, espátula 7 y pekatomas)
Técnico Dental	2	Encender mechero de <b>bunsen</b> .
Técnico Dental	3	Aplicar separador yeso acrílico.
Técnico Dental	2	Si se elaborará diente provisional. Realizar el diente en cera a partir del modelo yeso-piedra.
Técnico Dental	3	Si se elaborara placa. Realizar gancho a partir del modelo yeso-piedra.
Técnico Dental	4	Anexar los dientes.
Técnico Dental	5	Sacar muflas de bronce.
Técnico Dental	6	Colocar separador yeso acrílico o vaselina.
Técnico Dental	7	Mezclar yeso.
Técnico Dental	8	Colocar el yeso en la base y depositar el modelo.
Técnico Dental	9	Dejar secar.
Técnico Dental	10	Dejar secar.
Técnico Dental	11	Mezclar yeso.
Técnico Dental	12	Someter a vibración manual.
Técnico Dental	13	Ponerlas a hervir.
Técnico Dental	14	Abrir las muflas para retirar la cera.



## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

<b>Técnico Dental</b>	15	Colocar separador.
<b>Técnico Dental</b>	16	Dejar enfriar.
<b>Técnico Dental</b>	17	Mezclar porción de acrílico 3:1 en vaso de vidrio.
<b>Técnico Dental</b>	18	Polimerizar acrílico.
<b>Técnico Dental</b>	19	Retirar acrílico de vaso de vidrio.
<b>Técnico Dental</b>	20	Amasar acrílico.
<b>Técnico Dental</b>	21	Depositar en mufla.
<b>Técnico Dental</b>	22	Cerrar en mufla.
<b>Técnico Dental</b>	23	Prensar mufla.
<b>Técnico Dental</b>	24	Retirar muflas.
<b>Técnico Dental</b>	25	Quebrar yeso.
<b>Técnico Dental</b>	26	Pulir placa o diente.
<b>Técnico Dental</b>	27	Pulir con piedra montada la pieza.
<b>Técnico Dental</b>	28	Pulir con fresón.
<b>Técnico Dental</b>	29	Pulir con hule.
<b>Técnico Dental</b>	30	Detallar con fresa de carburo y/o diamante.
<b>Técnico Dental</b>	31	Pulir con borla húmeda y puliacril.
<b>Técnico Dental</b>	32	Pulir con cepillo y puliacril.
<b>Técnico Dental</b>	33	Pulir con cepillo y pasta rosa.
<b>Técnico Dental</b>	34	Lavar.
<b>Técnico Dental</b>	35	Limpiar con aceite de almendra o bebé.
<b>Técnico Dental</b>	36	Enviar al Odontólogo.
<b>Técnico Dental</b>	37	En caso que sea necesario se realiza desgaste selectivo

## Flujograma

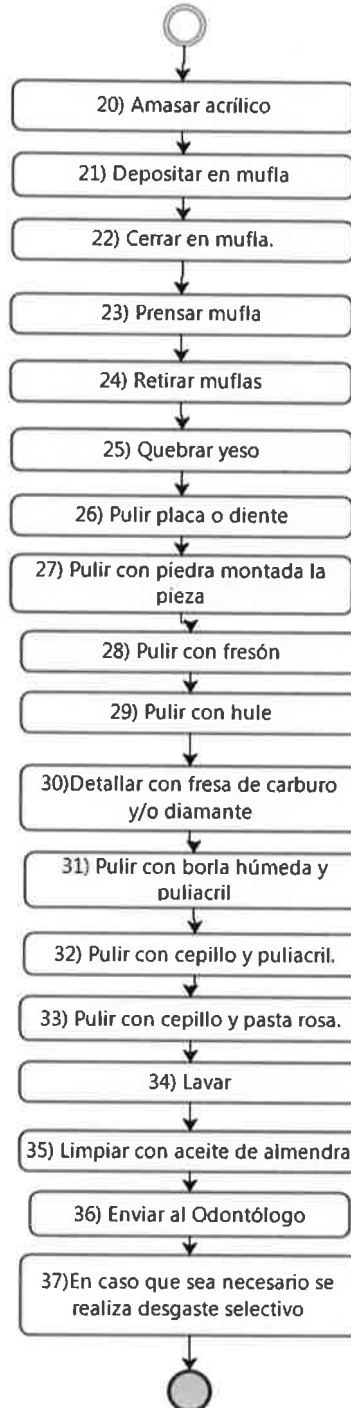


MP-AM-01-09



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

## Técnico Dental



MP-AM-01-09

**Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	<b>Agosto 2018</b>	Se cambia el procedimiento al formato propuesto en el 2018.	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento

## Procedimiento

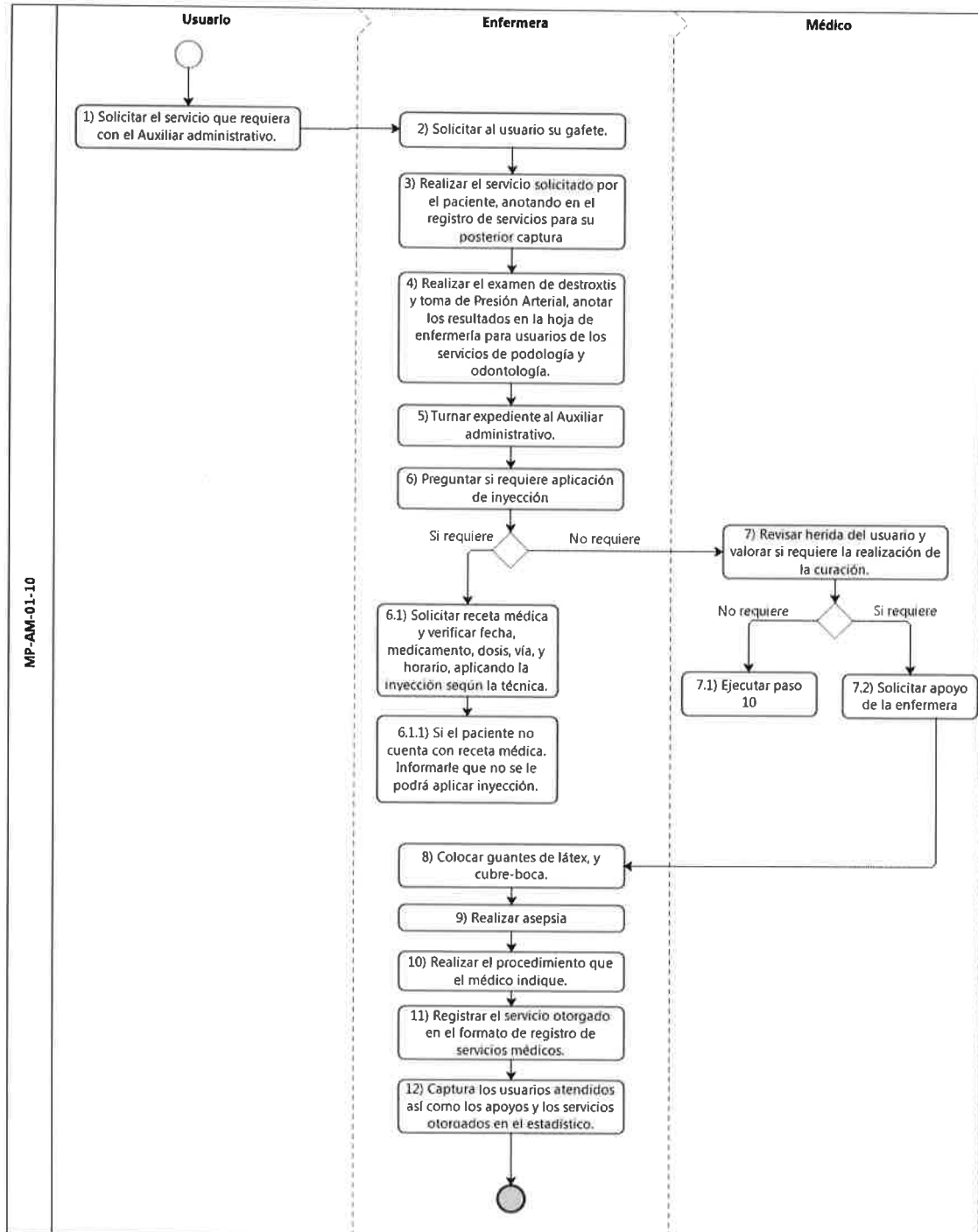
<b>Título:</b> Procedimiento para atención de enfermería		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-10	<b>Revisión No:</b> 01	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Mayo del 2015		
<b>Autor:</b> Enf. Ana Alejandra Cervantes Díaz y Dr. Francisco Javier Márquez Campos		<b>Revisó y autorizó:</b> María Guadalupe Díaz González.
<b>Puesto/firma:</b> Enfermera y Médico General		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento.

<b>Objetivo:</b> Brindar servicio de enfermería a usuarios del CEMAM.
<b>Alcance:</b> Usuario de CEMAM requieren del servicio.
<b>Responsable:</b> María Guadalupe Díaz González
<b>Formatos:</b>
S/N                      Notas de enfermería
S/N                      Registro diario de atención a usuarios de enfermería

Responsable	Núm. Act.	Descripción
<b>Usuario</b>	1	Solicitar el servicio que requiera con el Auxiliar administrativo.
<b>Enfermera</b>	2	Solicitar al usuario su gafete.
<b>Enfermera</b>	3	Realizar el servicio solicitado por el paciente, anotando en el registro de servicios para su posterior captura.
<b>Enfermera</b>	4	Realizar el examen de destroxitis y toma de Presión Arterial, anotar los resultados en la hoja de enfermería para usuarios de los servicios de podología y odontología.
<b>Enfermera</b>	5	Turnar expediente al Auxiliar administrativo.
<b>Enfermera</b>	6	Preguntar si requiere aplicación de inyección
<b>Enfermera</b>	6.1	Si el usuario requiere aplicación de inyección, solicitar receta médica y verificar fecha, medicamento, dosis, vía, y horario, aplicando la inyección según la técnica.
<b>Enfermera</b>	6.1.1	Si el paciente no cuenta con receta médica. Informarle que no se le podrá aplicar inyección.
<b>Médico</b>	7	Revisar herida del usuario y valorar si requiere la realización de la curación.
<b>Médico</b>	7.1	Si no requiere curación, ejecutar paso 10.

<b>Médico</b>	7.2	Si requiere curación, según la gravedad de la herida, solicitar apoyo a la enfermera
<b>Enfermera</b>	8	Colocar guantes de látex, y cubre-boca.
<b>Enfermera</b>	9	Realizar asepsia (limpieza).
<b>Enfermera</b>	10	Realizar el procedimiento que el médico indique.
<b>Enfermera</b>	11	Registrar el servicio otorgado en el formato de registro de servicios médicos.
<b>Enfermera</b>	12	Captura los usuarios atendidos así como los apoyos y los servicios otorgados en el estadístico.

## Flujograma





**Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	<b>Mayo 2018</b>	Se modifican procedimientos 1.1, 2.5, 6.1 y Actividad 7, sustituyendo "Enfermera" por "Auxiliar administrativo"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
02	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 2.1 se omite: "y localizar su expediente, si es subsecuente"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
03	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 2.4 se agrega "para usuarios de los servicios de podología y odontología"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
04	<b>Mayo 2018</b>	Se elimina la Actividad "Regresar expedientes"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
05	<b>Mayo 2018</b>	Se elimina la Actividad "Resguardar expedientes"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
06	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 6.1 Se sustituye "SEPV" por "estadístico"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
07	<b>Agosto 2018</b>	Se cambia el procedimiento al formato propuesto en el 2018.	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento

## Procedimiento

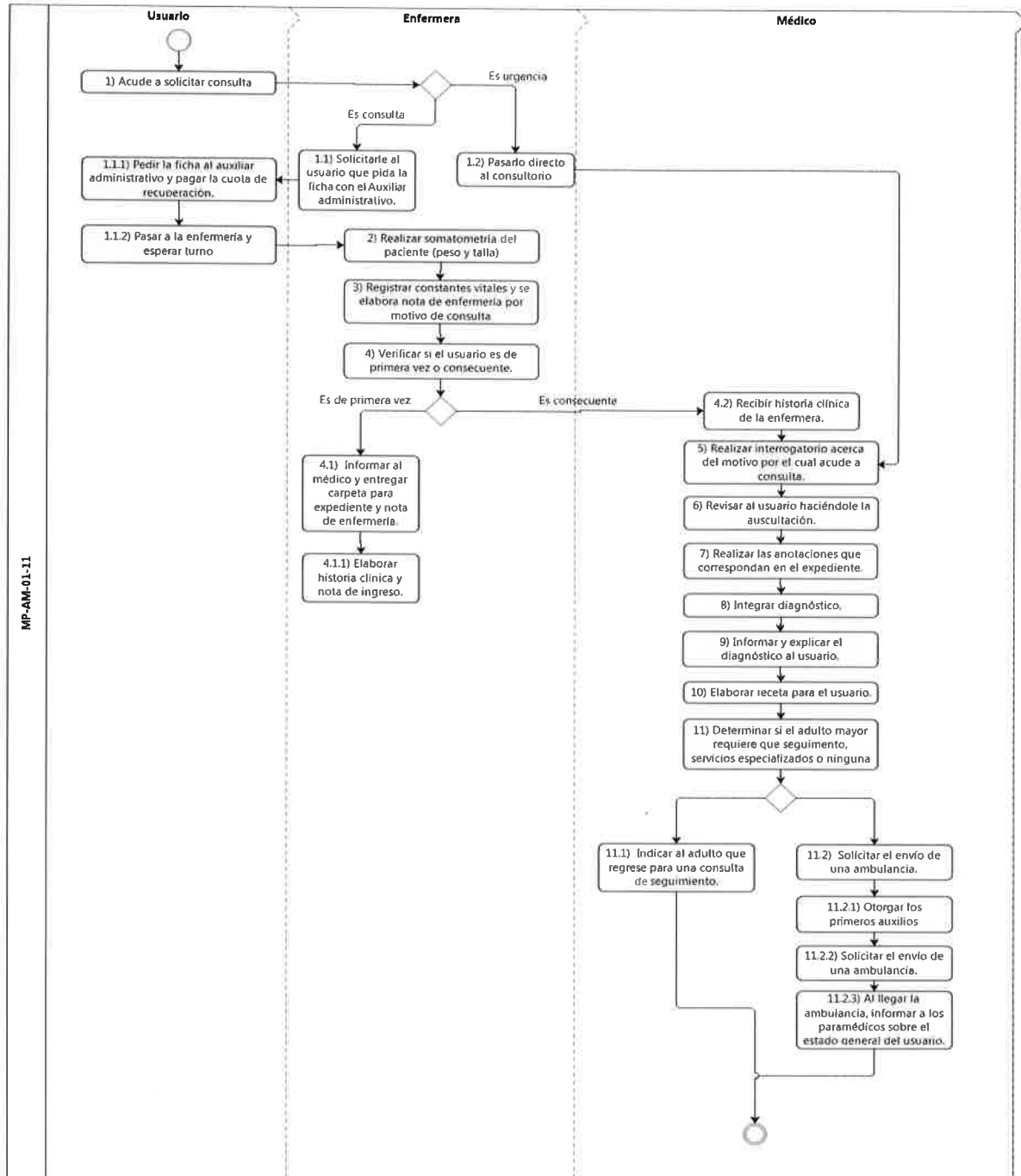
<b>Título:</b> Procedimiento para la consulta de medicina general y atención de urgencias médicas		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-11	<b>Revisión No:</b> 04	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Febrero del 2009		
<b>Autor:</b> Dr. Francisco Javier Márquez Campos		<b>Revisó y autorizó:</b> María Guadalupe Díaz González.
<b>Puesto/firma:</b> Médico General		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento.

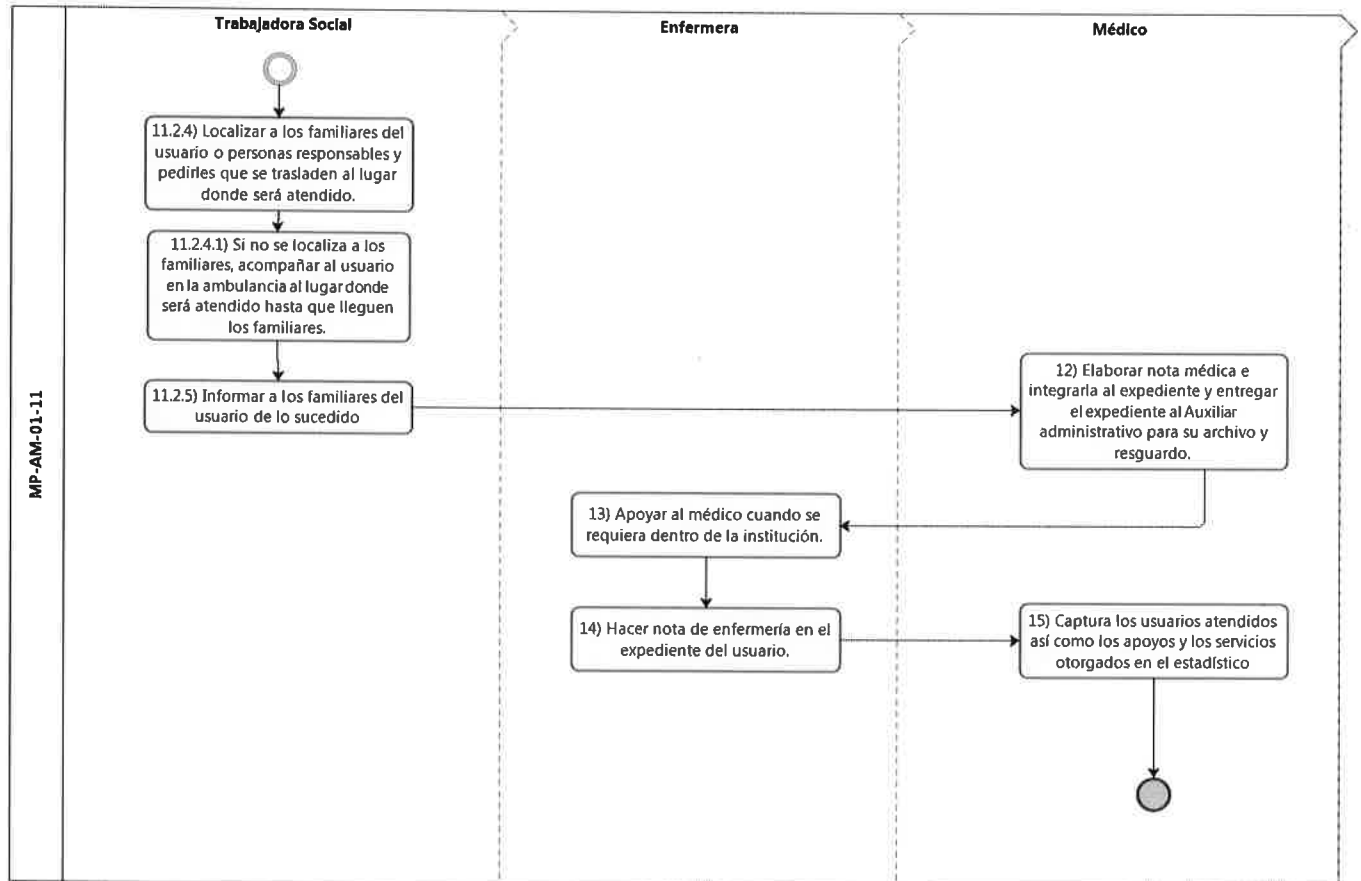
<b>Objetivo:</b> Brindar consulta de medicina general y atención de urgencias médicas a usuarios de CEMAM	
<b>Alcance:</b> Atención a usuarios del centro que requieran del servicio de consulta de medicina general y atención de urgencias.	
<b>Responsable:</b> María Guadalupe Díaz González.	
<b>Formatos:</b>	
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	Núm. Act.	Descripción
Usuario	1	Acude a solicitar consulta
Enfermera	1.1	Si es consulta normal, solicitarle al usuario que pida la ficha con el Auxiliar administrativo.
Usuario	1.1.1	Pedir la ficha al auxiliar administrativo y pagar la cuota de recuperación.
Usuario	1.1.2	Pasar a la enfermería y esperar turno (Actividad 5)
Enfermera	1.2	Si es urgencia, pasarlo directo al consultorio (Actividad 13)
Enfermera	2	Realizar somatometría del paciente (peso y talla)
Enfermera	3	Registrar constantes vitales y se elabora nota de enfermería por motivo de consulta
Enfermera	4	Verificar si el usuario es de primera vez o consecuente.

<b>Enfermera</b>	4.1	Si es de primera vez, informar al médico y entregar carpeta para expediente y nota de enfermería.
<b>Enfermera</b>	4.1.1	Elaborar historia clínica y nota de ingreso.
<b>Médico</b>	4.2	Si el usuario es subsecuente, recibir historia clínica de la enfermera.
<b>Médico</b>	5	Realizar interrogatorio acerca del motivo por el cual acude a consulta.
<b>Médico</b>	6	Revisar al usuario haciéndole la auscultación.
<b>Médico</b>	7	Realizar las anotaciones que correspondan en el expediente.
<b>Médico</b>	8	Integrar diagnóstico.
<b>Médico</b>	9	Informar y explicar el diagnóstico al usuario.
<b>Médico</b>	10	Elaborar receta para el usuario.
<b>Médico</b>	11	Determinar si el adulto mayor requiere que regrese, o si servicios especializados o ninguna.
<b>Médico</b>	11.1	En caso de que se requiera indicar al adulto que regrese para una consulta de seguimiento.
<b>Médico</b>	11.2	Si requiere servicios especializados, informar a trabajo social.
<b>Médico</b>	11.2.1	Otorgar los primeros auxilios
<b>Médico</b>	11.2.2	Solicitar el envío de una ambulancia.
<b>Médico</b>	11.2.3	Al llegar la ambulancia, informar a los paramédicos sobre el estado general del usuario.
<b>Trabajadora Social</b>	11.2.4	Localizar a los familiares del usuario o personas responsables y pedirles que se trasladen al lugar donde será atendido.
<b>Trabajadora Social</b>	11.2.4.1	Si no se localiza a los familiares, acompañar al usuario en la ambulancia al lugar donde será atendido hasta que lleguen los familiares.
<b>Trabajadora Social</b>	11.2.5	Informar a los familiares del usuario de lo sucedido.
<b>Médico</b>	12	Elaborar nota médica e integrarla al expediente y entregar el expediente al Auxiliar administrativo para su archivo y resguardo.
<b>Enfermera</b>	13	Apoyar al médico cuando se requiera dentro de la institución.
<b>Enfermera</b>	14	Hacer nota de enfermería en el expediente del usuario.
<b>Médico</b>	15	Captura los usuarios atendidos así como los apoyos y los servicios otorgados en el estadístico

## Flujograma





### Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable
01	Mayo 2018	Procedimiento 2.1 se sustituye "médico" por "Auxiliar administrativo" y se agrega "y pagar la cuota de recuperación"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
02	Mayo 2018	Se agrega actividad 2.2.	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
03	Mayo 2018	Se elimina Actividad "Verificar si hay ficha"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
04	Mayo 2018	Se elimina Actividad "Verificar si es primera vez o subsecuente"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
05	Mayo 2018	Se elimina Actividad "Buscar expediente"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
06	Mayo 2018	Se elimina la la Actividad "Pagar"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
07	Mayo 2018	Se elimina Actividad "Informar al médico" y se agrega el procedimiento a la Actividad "Tomar signos vitales"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
08	Mayo 2018	En la Actividad "Informar al Médico" se agrega "y entregar carpeta para expediente y nota de enfermería"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
09	Mayo 2018	Se eliminan procedimientos 2, 3 y 4 de la Actividad "Recetar"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
10	Mayo 2018	Se modifica redacción en el procedimiento de la Actividad "Entregar expediente"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
11	Mayo 2018	Procedimiento 10.1, se agrega "y entregar el expediente al Auxiliar administrativo para su archivo y resguardo"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
12	Mayo 2018	Se incluye en la Actividad "Informar a Familiares": "o personas responsables"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
13	Mayo 2018	Procedimiento 13.1 Se sustituye "SEPV" por "estadístico"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
14	Agosto 2018	Se cambia el procedimiento al formato propuesto en el 2018.	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento

## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para la elaboración de placas parciales o totales por el técnico dental		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-12	<b>Revisión No:</b> 05	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Noviembre del 2008		
<b>Autor:</b> Saúl Contreras Gutiérrez		<b>Revisó y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Técnico en laboratorio dental		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento

**Objetivo:** Elaborar placas odontológicas parciales o totales para usuarios que requieran del CEMAM que requieran de este servicio.

**Alcance:** Población usuaria del CEMAM que requiera del servicio.

**Responsable:** Mtra. María Guadalupe Díaz González

**Formatos:**  
Sin Formato

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Técnico	1	Realizar cucharilla individual de acrílico a partir de la impresión de alginato del paciente.
Técnico	2	Bloquear el modelo con cera extra dura.
Técnico	3	Recortar excedentes.
Técnico	4	Mezclar 30 gramos de polímero con 10ml de monómero en vaso de vidrio.
Técnico	5	Polimerizar acrílico.
Técnico	6	Retirar acrílico de vaso de vidrio.
Técnico	7	Amasar acrílico.
Técnico	8	Hacer cucharilla sobre el modelo.
Técnico	9	Enviar al Odontólogo y corregir en caso necesario.
Técnico	10	Realizar bases y rodillos a partir de la impresión con silicón del paciente.
Técnico	11	Colocar una base de cera extra dura.
Técnico	12	Recortar excedentes.
Técnico	13	Colocar un rodillo de cera toda estación.
Técnico	14	Enviar al Odontólogo y corregir en caso necesario.
Técnico	15	Montar modelos en articulador.
Técnico	16	Hacer mezcla de yeso.

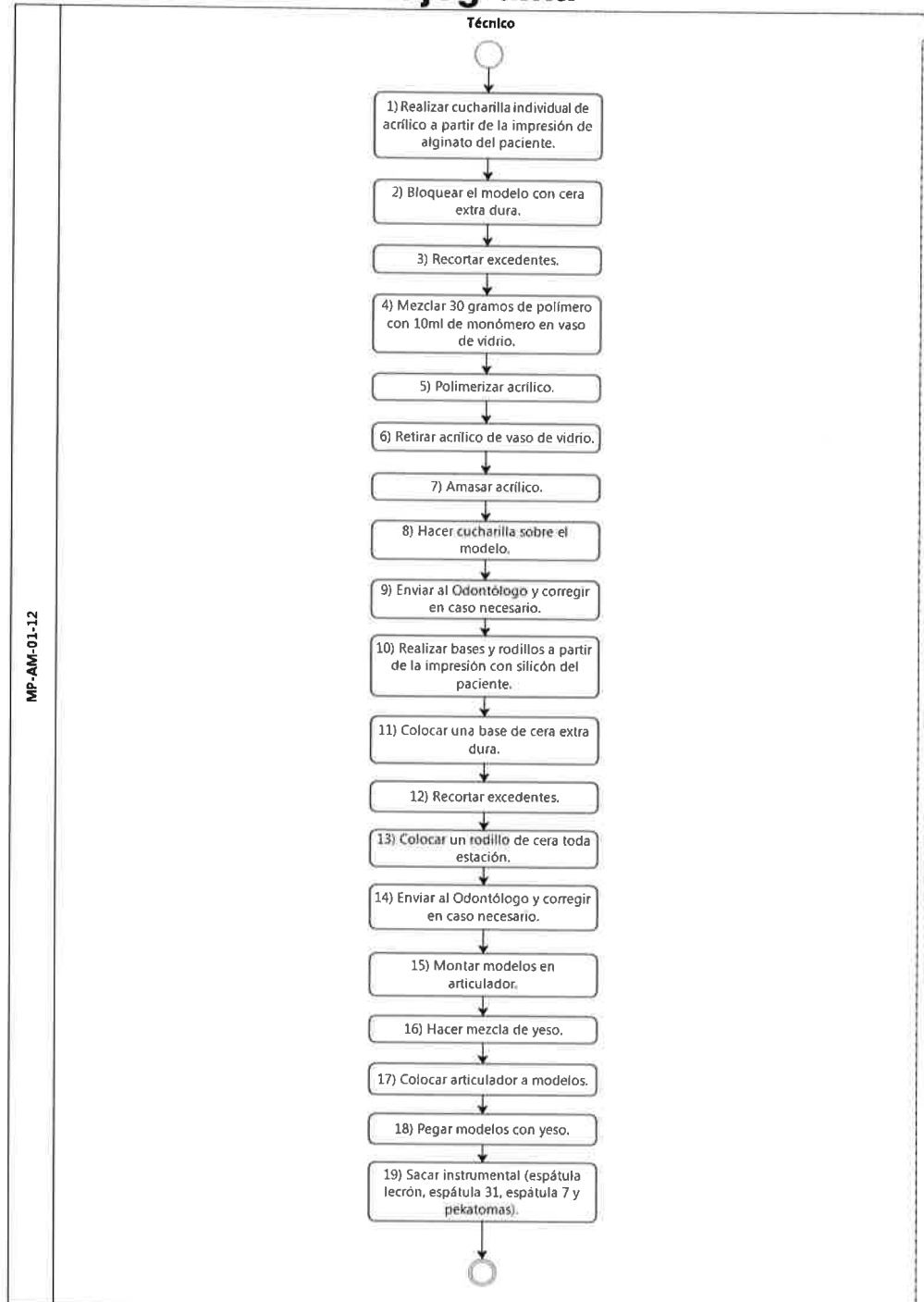
<b>Técnico</b>	17	Colocar articulador a modelos.
<b>Técnico</b>	18	Pegar modelos con yeso.
<b>Técnico</b>	19	Sacar instrumental (espátula lecrón, espátula 31, espátula 7 y pekatomas).
<b>Técnico</b>	20	Encender mechero de bunsen.
<b>Técnico</b>	21	Aplicar separador yeso acrílico.
<b>Técnico</b>	22	Articular dientes a partir del registro de mordida del paciente.
<b>Técnico</b>	23	Enviar al Odontólogo y corregir en caso necesario.
<b>Técnico</b>	24	Festonear placa.
<b>Técnico</b>	25	Si se elaborara una placa parcial, elaborar ganchos de alambre whipla y si se elaborara una placa total pasar al punto 7.5
<b>Técnico</b>	26	Pegar ganchos de alambre whipla en el modelo.
<b>Técnico</b>	27	Retirar articulador de los modelos.
<b>Técnico</b>	28	Sacar muflas de bronce.
<b>Técnico</b>	29	Colocar separador yeso acrílico o vaselina.
<b>Técnico</b>	30	Mezclar yeso
<b>Técnico</b>	31	Colocar el yeso en la base y depositar el modelo.
<b>Técnico</b>	32	Dejar secar.
<b>Técnico</b>	33	Poner separador.
<b>Técnico</b>	34	Poner contramufla sobre la base.
<b>Técnico</b>	35	Mezclar yeso.
<b>Técnico</b>	36	Someter a vibración manual.
<b>Técnico</b>	37	Ponerlas a hervir.
<b>Técnico</b>	38	Abrir las muflas para retirar la cera.
<b>Técnico</b>	39	Colocar separador.
<b>Técnico</b>	40	Dejar enfriar.
<b>Técnico</b>	41	Mezclar porción de acrílico 3:1 en vaso de vidrio.
<b>Técnico</b>	42	Polimerizar acrílico.
<b>Técnico</b>	43	Retirar acrílico de vaso de vidrio.
<b>Técnico</b>	44	Amasar acrílico.
<b>Técnico</b>	45	Depositar en mufla.
<b>Técnico</b>	46	Cerrar mufla.
<b>Técnico</b>	47	Prensar mufla.
<b>Técnico</b>	48	Poner a cocer durante 3 horas a flama baja.
<b>Técnico</b>	49	Retirar muflas.
<b>Técnico</b>	50	Quebrar yeso.
<b>Técnico</b>	51	Pulir placa.
<b>Técnico</b>	52	Pulir con piedra montada la pieza.
<b>Técnico</b>	53	Pulir con fresón.
<b>Técnico</b>	54	Pulir con hule.

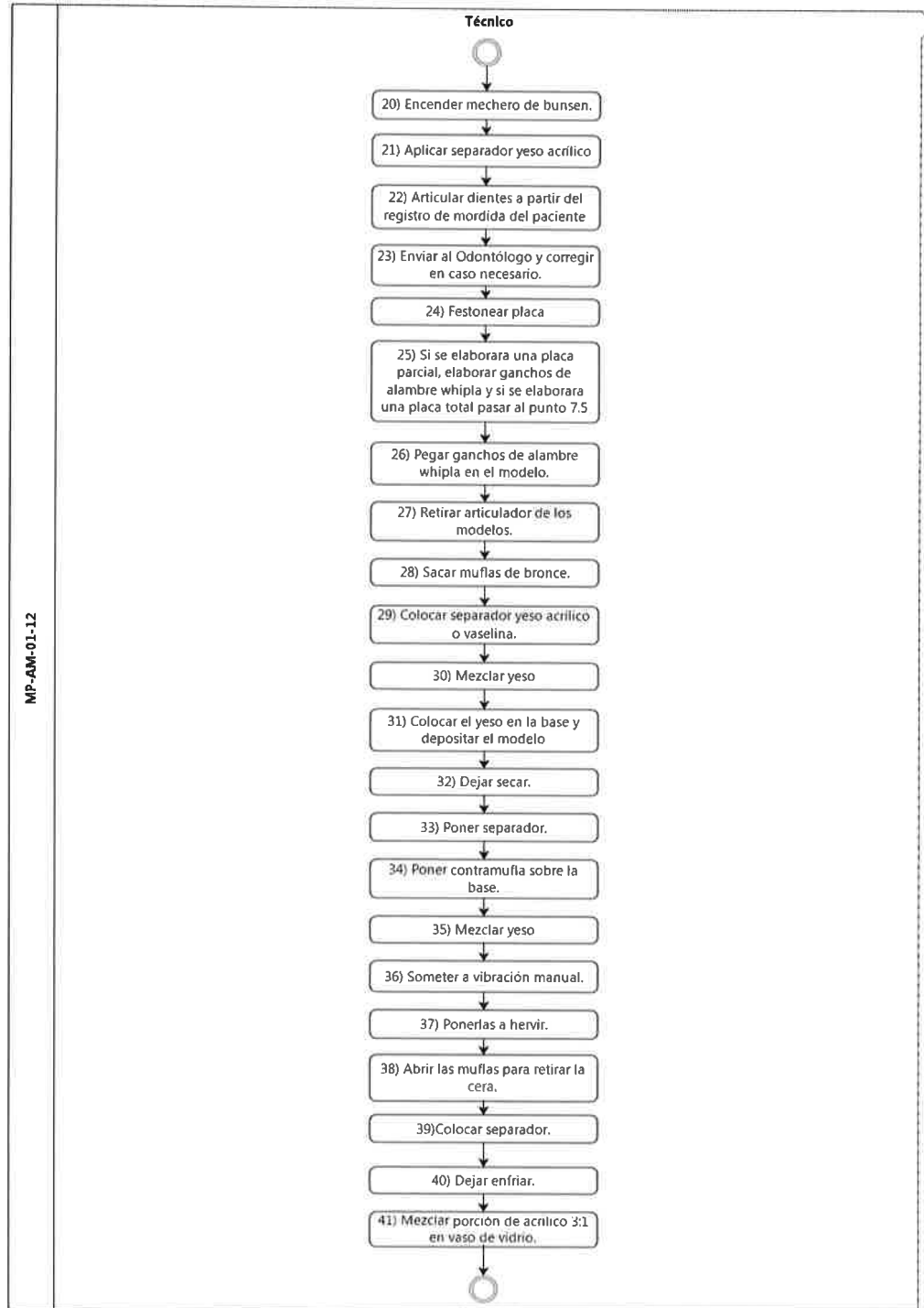


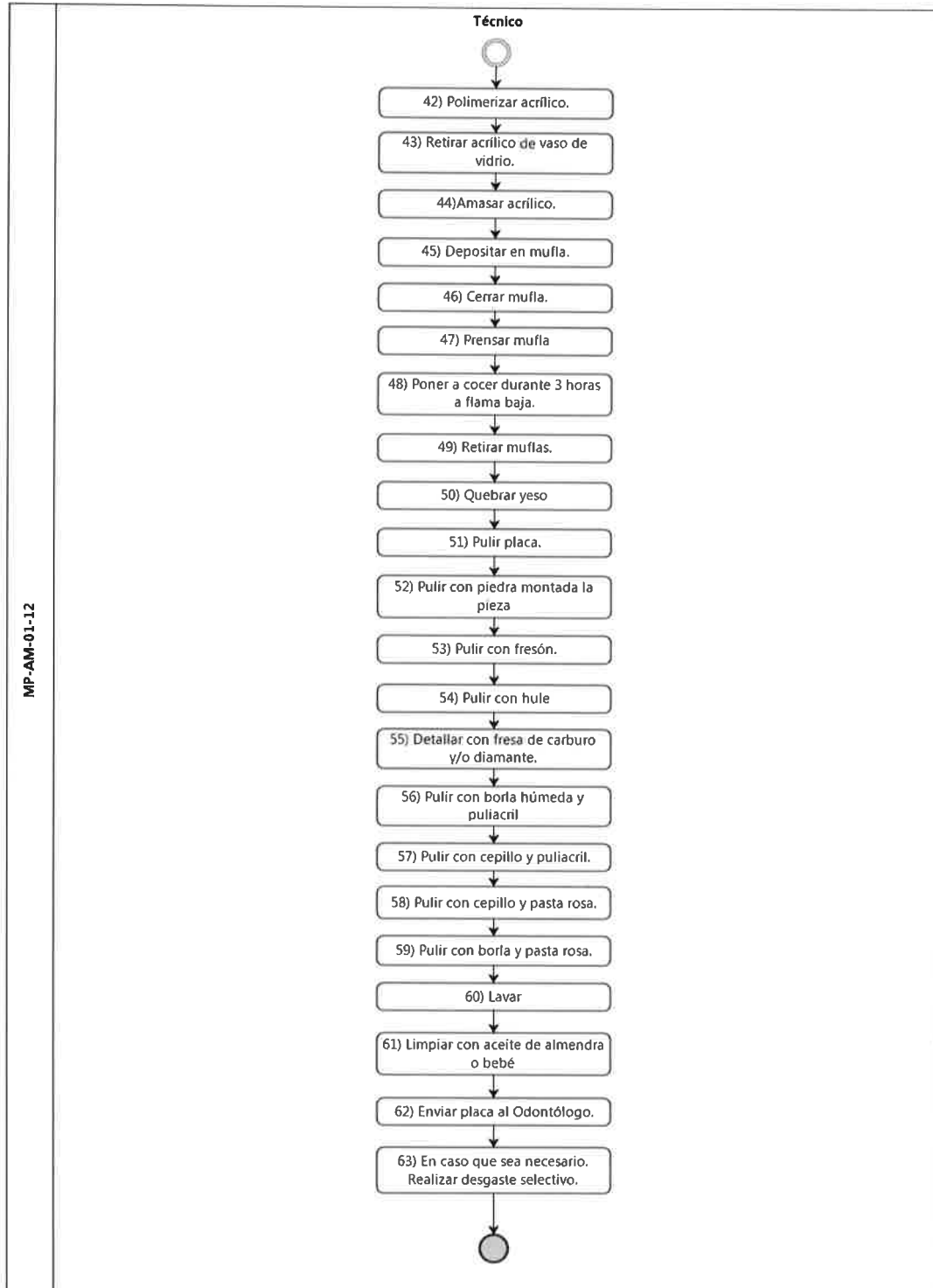
## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

<b>Técnico</b>	55	Detallar con fresa de carburo y/o diamante.
<b>Técnico</b>	56	Pulir con borla húmeda y puliacril.
<b>Técnico</b>	57	Pulir con cepillo y puliacril.
<b>Técnico</b>	58	Pulir con cepillo y pasta rosa.
<b>Técnico</b>	59	Pulir con borla y pasta rosa.
<b>Técnico</b>	60	Lavar.
<b>Técnico</b>	61	Limpiar con aceite de almendra o bebé.
<b>Técnico</b>	62	Enviar placa al Odontólogo.
<b>Técnico</b>	63	En caso que sea necesario. Realizar desgaste selectivo.

## Flujograma







**Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	<b>Mayo 2018</b>	Se integra como actividad el procedimiento 1.9 "Enviar al odontólogo"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
02	<b>Mayo 2018</b>	Se integra nueva actividad "Realizar bases y rodillos"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
03	<b>Mayo 2018</b>	El procedimiento 4.1 se integra como actividad nueva "Enviar al Odontólogo"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
04	<b>Agosto 2018</b>	Se cambia el procedimiento al formato propuesto en el 2018.	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento

## Procedimiento

**Título:** Procedimiento para la elaboración de rebase total o parcial a dentadura por el técnico dental.

**Clave:** MP-AM-01-13

**Revisión No:** 06

**Fecha de última revisión:** Agosto 2018

**Fecha de publicación:** Noviembre del 2008

**Autor:** Saúl Contreras Gutiérrez

**Revisó y autorizó:** Mtra. María Guadalupe Díaz González

**Puesto/firma:** Técnico en laboratorio dental

**Puesto/firma:** Jefe de Departamento

**Objetivo:** Elaborar rebase total o parcial de dentadura para usuarios del CEMAM que soliciten el servicio.

**Alcance:** Población usuaria del centro que requiera de servicios odontológicos para rebase total o parcial de la dentadura.

**Responsable:** Mtra. María Guadalupe Díaz González

**Formatos:**

Sin Formato

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Técnico	1	Llenar el modelo con yeso a partir de la impresión de silicón.
Técnico	2	Recortar excedente de silicón.
Técnico	3	Sacar muflas de bronce.
Técnico	4	Colocar separador yeso acrílico o vaselina
Técnico	5	Mezclar yeso.
Técnico	6	Colocar el yeso en la base y depositar el modelo.
Técnico	7	Dejar secar.
Técnico	8	Poner separador.
Técnico	9	Poner contramufla sobre la base.
Técnico	10	Mezclar yeso.
Técnico	11	Someter a vibración manual.

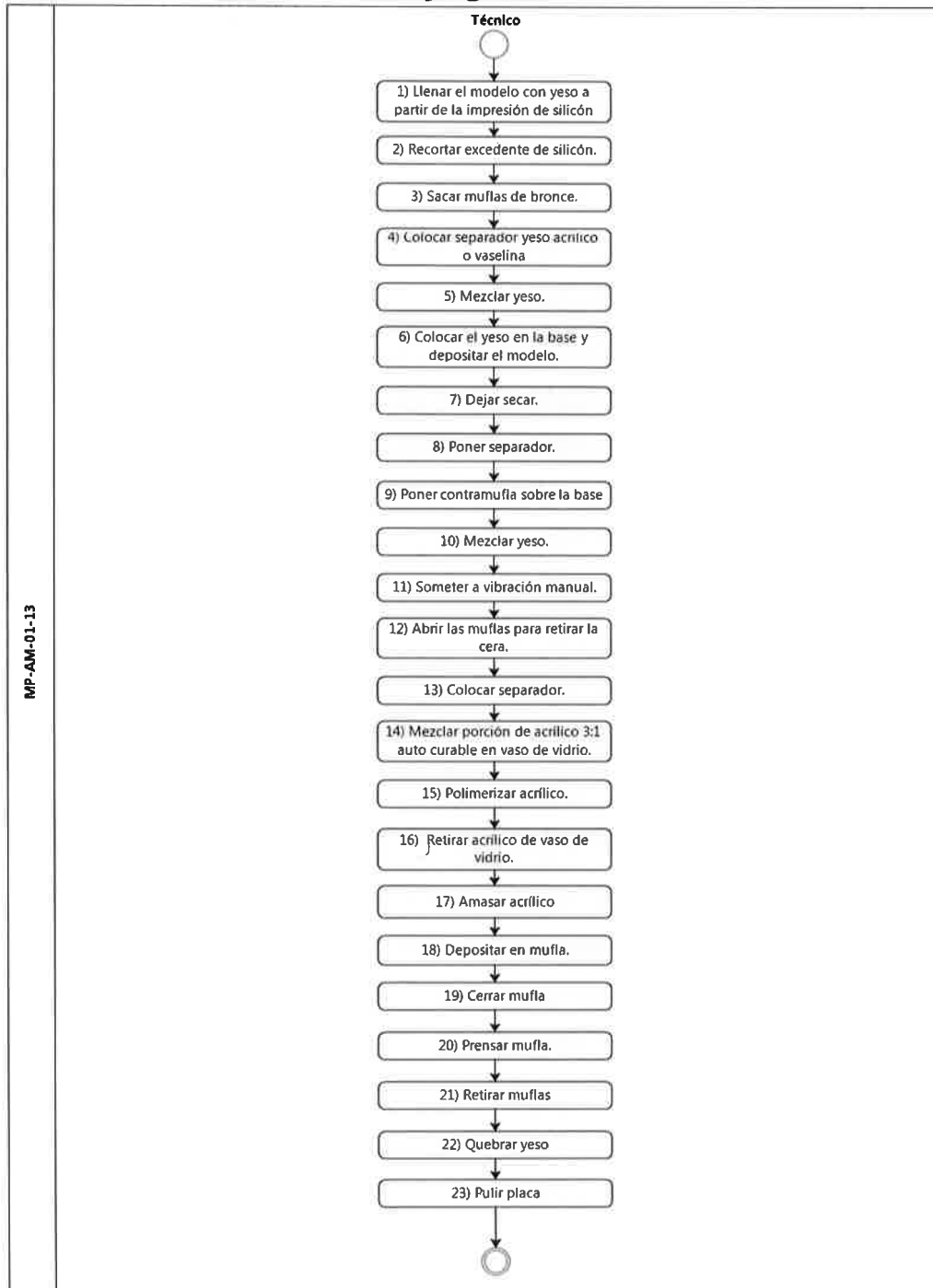
<b>Técnico</b>	12	Abrir las muflas para retirar la cera.
<b>Técnico</b>	13	Colocar separador.
<b>Técnico</b>	14	Mezclar porción de acrílico 3:1 auto curable en vaso de vidrio.
<b>Técnico</b>	15	Polimerizar acrílico.
<b>Técnico</b>	16	Retirar acrílico de vaso de vidrio.
<b>Técnico</b>	17	Amasar acrílico.
<b>Técnico</b>	18	Depositar en mufla.
<b>Técnico</b>	19	Cerrar mufla.
<b>Técnico</b>	20	Prensar mufla.
<b>Técnico</b>	21	Retirar muflas.
<b>Técnico</b>	22	Quebrar yeso.
<b>Técnico</b>	23	Pulir placa.
<b>Técnico</b>	24	Pulir con piedra montada la pieza.
<b>Técnico</b>	25	Pulir con fresón.
<b>Técnico</b>	26	Pulir con hule.
<b>Técnico</b>	27	Detallar con fresa de carburo y/o diamante.
<b>Técnico</b>	28	Pulir con borla húmeda y puliacril.
<b>Técnico</b>	29	Pulir con cepillo y puliacril.
<b>Técnico</b>	30	Pulir con cepillo y pasta rosa.
<b>Técnico</b>	31	Pulir con borla y pasta rosa
<b>Técnico</b>	32	Lavar
<b>Técnico</b>	33	Limpiar con aceite de almendra o bebé
<b>Técnico</b>	34	Enviar al Odontólogo.

## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

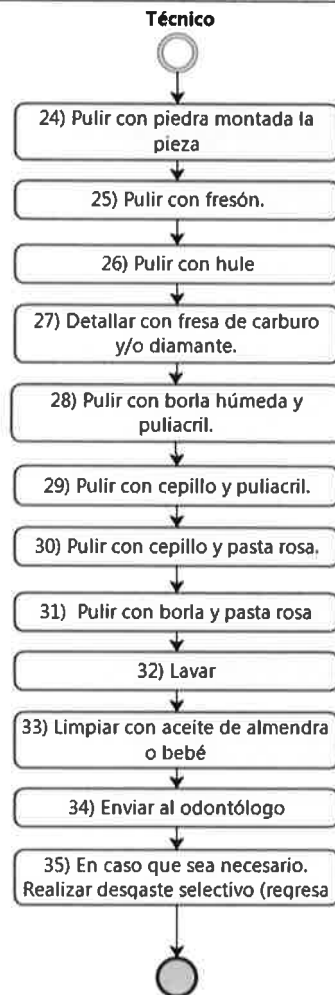
<b>Técnico</b>	35	En caso que sea necesario. Realizar desgaste selectivo (regresar a la actividad 23)
----------------	----	---



## Flujograma



MP-AM-01-13



**Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
<b>01</b>	<b>Mayo 2018</b>	Se sustituye en procedimiento 3.2 "6" por "1.6"	Mtra. María Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
<b>02</b>	<b>Agosto 2018</b>	Se cambia el procedimiento al formato propuesto en el 2018.	Mtra. María Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento

## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para la elaboración de prótesis removible		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-14	<b>Revisión No:</b> 05	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Marzo del 2009		
<b>Autor:</b> Saúl Contreras Gutiérrez		<b>Revisó y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Técnico en laboratorio dental		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento

<b>Objetivo:</b> Elaborar prótesis removibles para la población de usuarios del CEMAM que lo requieran.
<b>Alcance:</b> Población usuaria del CEMAM que necesite del servicio odontológico de prótesis removible.
<b>Responsable:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Formatos:</b> Sin formato

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Técnico	1	Colocar el modelo de yeso en el paralelómetro.
Técnico	2	Marcar zonas de alivio, retención y ecuadores.
Técnico	3	Picar el flexo.
Técnico	4	Poner a hervir el flexo hasta fundirlo.
Técnico	5	Humedecer el modelo.
Técnico	6	Colocar modelo en mufla.
Técnico	7	Verter flexo en mufla.
Técnico	8	Dejar gelatinizar flexo.
Técnico	9	Retirar modelo.
Técnico	10	Duplicar en investimento el modelo de yeso recibido del odontólogo.
Técnico	11	Realizar mezcla con 100gr de polvo de investimento y 24ml de líquido de investimento.
Técnico	12	Colocar en la mufla y vibrar.
Técnico	13	Verter investimento en la mufla
Técnico	14	Dejar secar

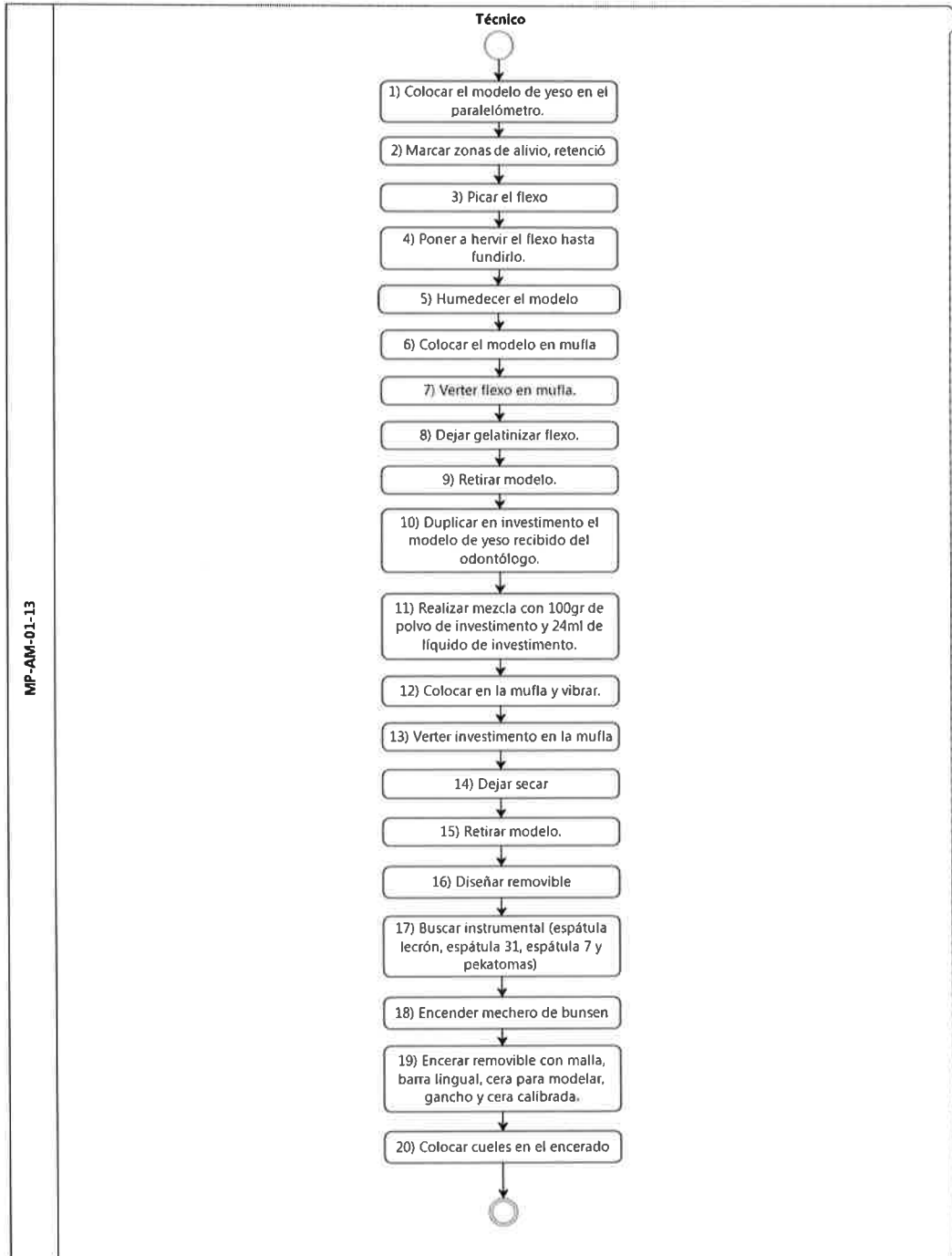
<b>Técnico</b>	15	Retirar modelo.
<b>Técnico</b>	16	Diseñar removible.
<b>Técnico</b>	17	Buscar instrumental (espátula lecrón, espátula 31, espátula 7 y pekatomas)
<b>Técnico</b>	18	Encender mechero de bunsen
<b>Técnico</b>	19	Encerar removible con malla, barra lingual, cera para modelar, gancho y cera calibrada.
<b>Técnico</b>	20	Colocar cueles en el encerado
<b>Técnico</b>	21	Acomodar encerado en cubilete
<b>Técnico</b>	22	Sellar
<b>Técnico</b>	23	Mezclar 500grs. de investimento con 120ml de líquido de investimento
<b>Técnico</b>	24	Colocar cubilete en vibrador
<b>Técnico</b>	25	Verter el investimento en el cubilete
<b>Técnico</b>	26	Colocar en horno el cubilete y calentar desde 0°C a 900°C
<b>Técnico</b>	27	Pasar cubilete una vez alcanzados los 900°C a la centrifuga
<b>Técnico</b>	28	Fundir metal cromo-cobalto en la centrifuga con combustión gas/oxígeno hasta alcanzar 1360°C
<b>Técnico</b>	29	Activar centrifuga
<b>Técnico</b>	30	Pulir el metal
<b>Técnico</b>	31	Meter el metal en el arenador
<b>Técnico</b>	32	Recortar con disco coutoff el cuele y excedentes
<b>Técnico</b>	33	Pulir con piedra montada la pieza
<b>Técnico</b>	34	Pulir con disco abrasivo
<b>Técnico</b>	35	Pulir con disco de hule
<b>Técnico</b>	36	Pulir con cono de hule
<b>Técnico</b>	37	Detallar con fresa de carburo y/o diamante
<b>Técnico</b>	38	Pulir con borla o fieltro y blanco de España
<b>Técnico</b>	39	Enviar el esqueleto al Odontólogo para que sea probado
<b>Técnico</b>	40.1	Si el esqueleto no se ajusta a la dentadura del paciente. Realizar desgaste selectivo o regresar al paso 1.
<b>Técnico</b>	40.2	Si el esqueleto se ajusta a la dentadura del paciente. Montar y/o diseñar los dientes al esqueleto.
<b>Técnico</b>	41	Articular dientes a partir del registro de mordida del paciente.

<b>Técnico</b>	42	Montar modelos en articulador.
<b>Técnico</b>	43	Hacer mezcla de yeso.
<b>Técnico</b>	44	Colocar articulador a modelos.
<b>Técnico</b>	45	Pegar modelos con yeso.
<b>Técnico</b>	46	Sacar instrumentos
<b>Técnico</b>	47	Prender mechero de bunsen
<b>Técnico</b>	48	Aplicar separador yeso acrílico
<b>Técnico</b>	49	Montar dientes a la estructura metálica o modelar en caso necesario
<b>Técnico</b>	50	Enviar al Odontólogo y corregir en caso necesario.
<b>Técnico</b>	51	Festonear removible
<b>Técnico</b>	52	Retirar articulador de los modelos
<b>Técnico</b>	53	Sacar muflas de bronce
<b>Técnico</b>	54	Colocar separador yeso acrílico o vaselina
<b>Técnico</b>	55	Mezclar yeso
<b>Técnico</b>	56	Colocar el yeso en la base y depositar el modelo con el removible
<b>Técnico</b>	57	Dejar secar
<b>Técnico</b>	58	Poner opacador al removible en mallas o cazuelas
<b>Técnico</b>	59	Poner separador
<b>Técnico</b>	60	Poner contramufla sobre la base
<b>Técnico</b>	61	Mezclar yeso
<b>Técnico</b>	62	Someter a vibración manual
<b>Técnico</b>	63	Ponerlas a hervir.
<b>Técnico</b>	64	Abrir las muflas para retirar la cera.
<b>Técnico</b>	65	Colocar separador.
<b>Técnico</b>	66	Dejar enfriar.
<b>Técnico</b>	67	Mezclar porción de acrílico 3:1 termocurable color rosa o color blanco en vaso de vidrio.
<b>Técnico</b>	68	Polimerizar acrílico.
<b>Técnico</b>	69	Retirar acrílico de vaso de vidrio.
<b>Técnico</b>	70	Amasar acrílico.
<b>Técnico</b>	71	Depositar en mufla.
<b>Técnico</b>	72	Cerrar mufla.
<b>Técnico</b>	73	Prensar mufla.
<b>Técnico</b>	74	Poner a cocer durante 3 horas a flama baja.
<b>Técnico</b>	75	Retirar muflas.
<b>Técnico</b>	76	Quebrar yeso.
<b>Técnico</b>	77	Pulir porción acrílica del removible.
<b>Técnico</b>	78	Pulir con piedra montada la pieza.
<b>Técnico</b>	79	Pulir con fresón.
<b>Técnico</b>	80	Pulir con hule.
<b>Técnico</b>	81	Detallar con fresa de carburo y/o diamante.

## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

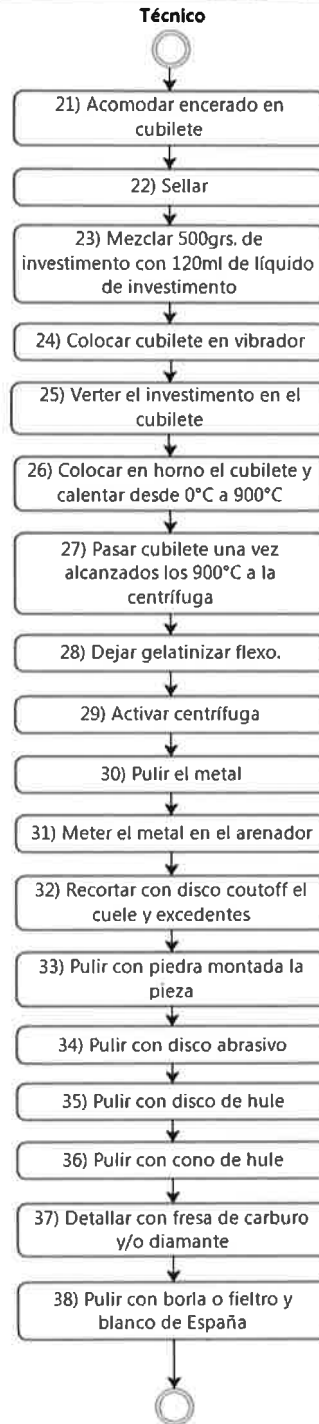
<b>Técnico</b>	82	Pulir con borla húmeda y puliacril.
<b>Técnico</b>	83	Pulir con cepillo y puliacril.
<b>Técnico</b>	84	Pulir con cepillo y pasta rosa.
<b>Técnico</b>	85	Pulir con borla y pasta rosa.
<b>Técnico</b>	86	Lavar.
<b>Técnico</b>	87	Limpiar con aceite de almendra o bebé.
<b>Técnico</b>	88	En caso que sea requiera, realizar desgaste selectivo. (Regresar a la actividad 87).
<b>Técnico</b>	89	Enviar al Odontólogo y corregir en caso necesario.

## Flujograma

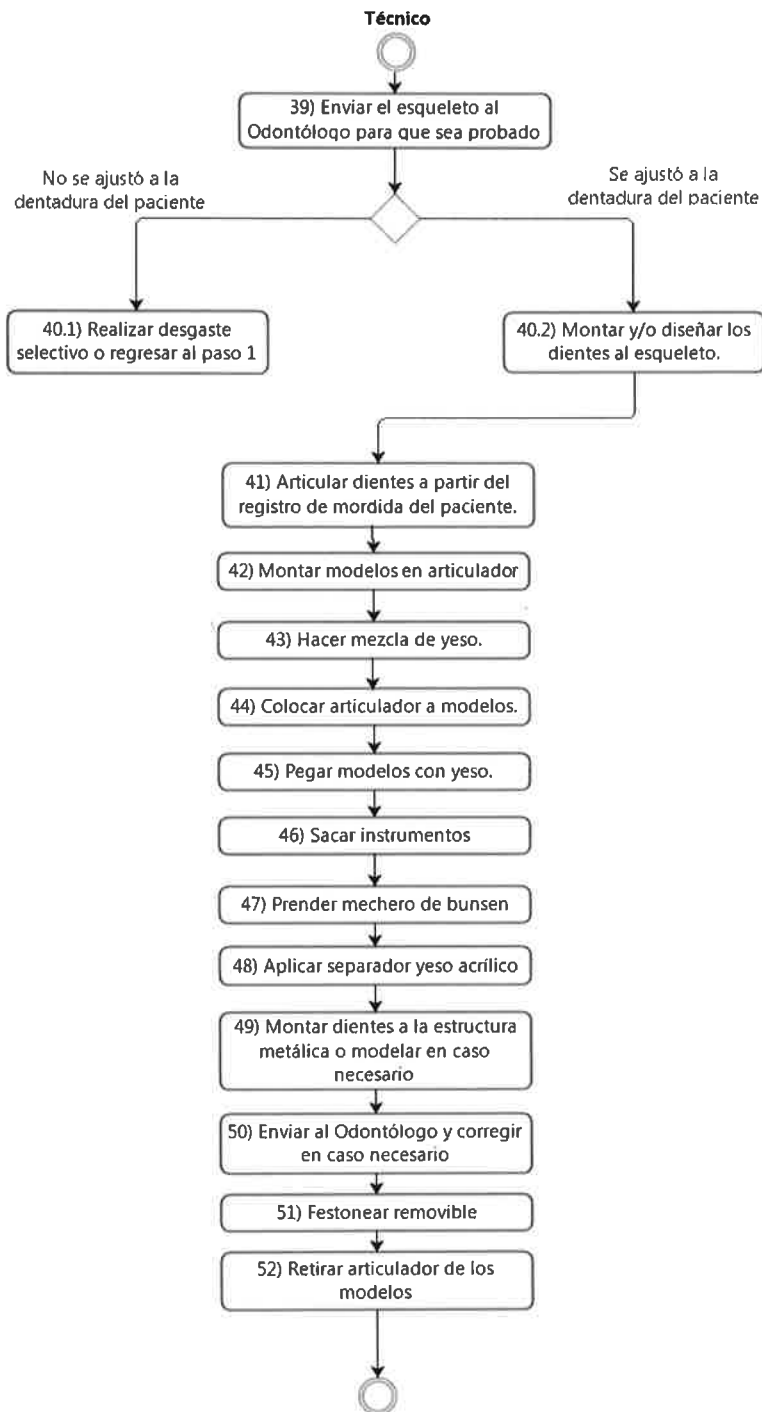




MP-AM-01-13

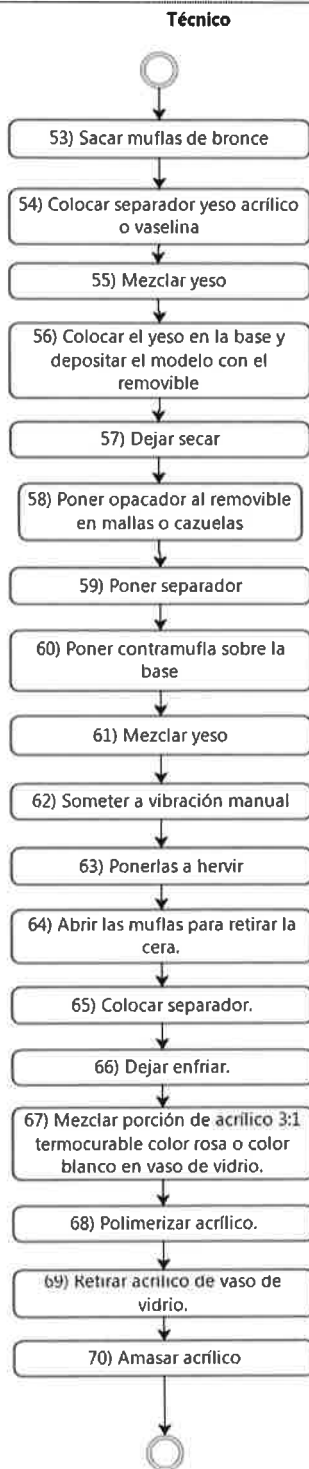


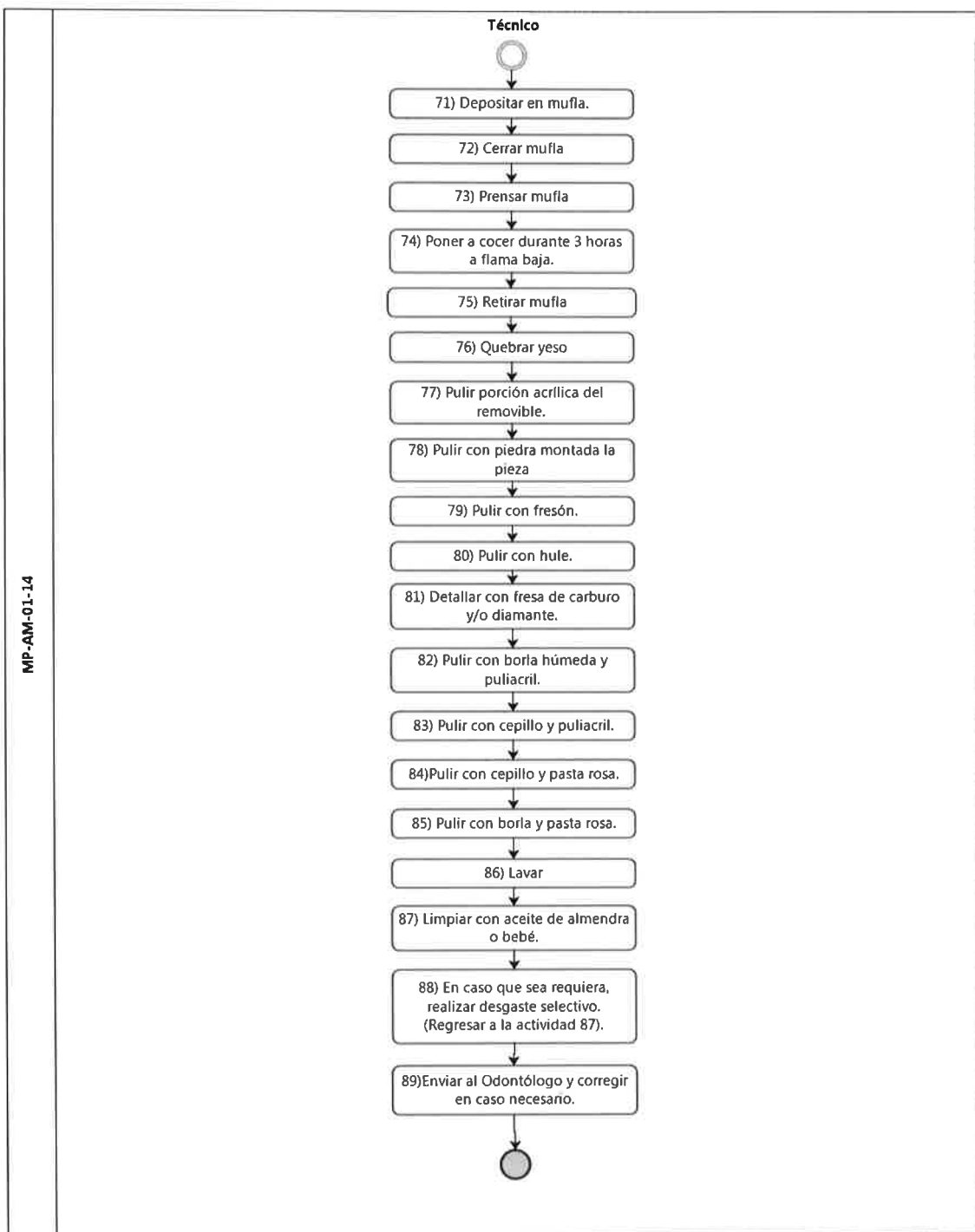
# Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor



MP-AM-01-14

MP-AM-01-14





**Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
<b>01</b>	<b>Mayo 2018</b>	Se integra como actividad 4 "Probar dientes" el procedimiento 3.12 "Enviar al odontólogo"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefe de Departamento
<b>02</b>	<b>Mayo 2018</b>	Se integra nueva actividad "Dar terminado"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefe de Departamento
<b>03</b>	<b>Mayo 2018</b>	Se agrega nueva actividad "Enviar al odontólogo"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefe de Departamento
<b>04</b>	<b>Agosto 2018</b>	Se cambia el procedimiento al formato propuesto en el 2018.	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefe de Departamento

## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para la impartición de talleres de psicología en CEMAM y en comunidades		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-15	<b>Revisión No:</b> 04	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Febrero del 2009		
<b>Autor:</b> Lic. Jaime Ríos Ramírez		<b>Revisó y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González.
<b>Puesto/firma:</b> Lic. en Psicología		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento.

**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.

**Responsable:** Mtra. María Guadalupe Díaz González.

**Formatos:**

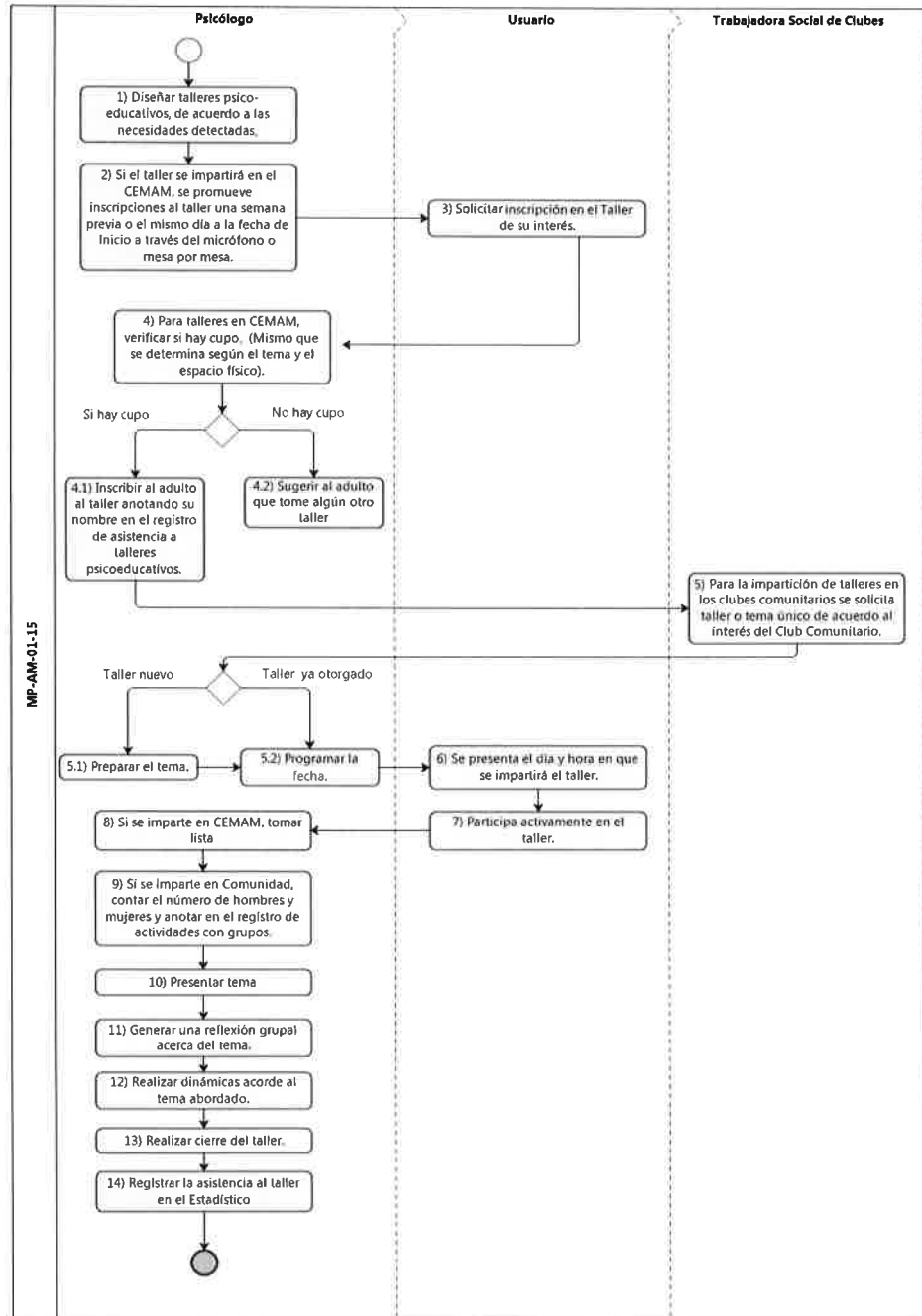
S/N Registro de asistencia a talleres  
S/N Registro de actividades con grupos

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Psicólogo	1	Diseñar talleres psico-educativos, 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	4	Para talleres en CEMAM, verificar si hay cupo. (Mismo que se determina según el tema y el espacio físico).
Psicólogo	4.1	Si aún hay cupo. Inscribir al adulto al taller anotando su nombre en el registro de asistencia a talleres psicoeducativos.
Psicólogo	4.2	Si no hay cupo. Sugerir al adulto que tome algún otro taller
Trabajadora Social de Clubes	5	Para la impartición de talleres en los clubes comunitarios se solicita taller o tema único de acuerdo al interés del Club Comunitario.
Psicólogo	5.1	Para talleres en Comunidad, si es un taller o tema nuevo, preparar el tema.
Psicólogo	5.2	Si no es un taller o tema nuevo programar la fecha.
Usuario	6	Se presenta el día y hora en que se impartirá el taller.

## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

<b>Usuario</b>	7	Participa activamente en el taller.
<b>Psicólogo</b>	8	Si se imparte en CEMAM, tomar lista.
<b>Psicólogo</b>	9	Si se imparte en Comunidad, contar el número de hombres y mujeres y anotar en el registro de actividades con grupos.
<b>Psicólogo</b>	10	Presentar tema.
<b>Psicólogo</b>	11	Generar una reflexión grupal acerca del tema.
<b>Psicólogo</b>	12	Realizar dinámicas acorde al tema abordado.
<b>Psicólogo</b>	13	Realizar cierre del taller.
<b>Psicólogo</b>	14	Registrar la asistencia al taller en el Estadístico

## Flujograma





**Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 4.2, se modifica texto: "nombre, edad, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento y colonia donde vive" por "su nombre en el registro de asistencia a talleres psicoeducativos"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
02	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 8.1 se agrega texto: "y anotar en el registro de actividades con grupos"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
03	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 10.1, se elimina texto: "de Población Vulnerable"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
04	<b>Agosto 2018</b>	Se cambia el procedimiento al formato propuesto en el 2018.	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento

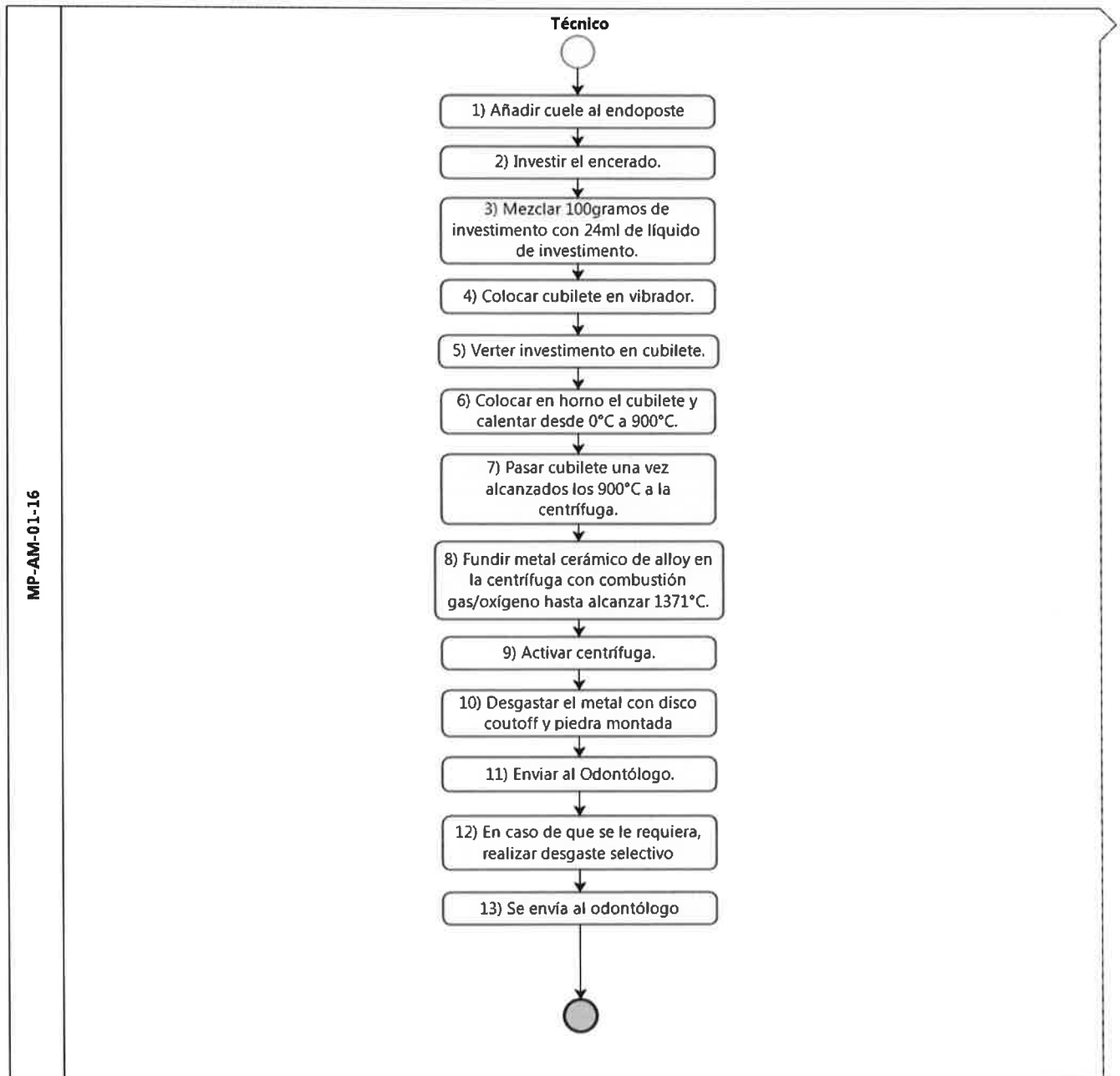
## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para elaboración de endoposte por el técnico dental.		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-16	<b>Revisión No:</b> 07	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Noviembre del 2008		
<b>Autor:</b> Saúl Contreras Gutiérrez		<b>Revisó y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Técnico en laboratorio		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento

<b>Objetivo:</b> Elaborar endoposte odontológico en beneficio de los usuario del CEMAM que reciben atención dental.
<b>Alcance:</b> La población de usuarios del Centro que requiere este servicio.
<b>Responsable:</b> Todo el personal del CEMAM que elabore endoposte deberá apegarse a este procedimiento.
<b>Formatos:</b> Sin formato

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Técnico	1	Añadir cuele al endoposte.
Técnico	2	Investir el encerado.
Técnico	3	Mezclar 100gramos de investimento con 24ml de líquido de investimento.
Técnico	4	Colocar cubilete en vibrador.
Técnico	5	Verter investimento en cubilete.
Técnico	6	Colocar en horno el cubilete y calentar desde 0°C a 900°C.
Técnico	7	Pasar cubilete una vez alcanzados los 900°C a la centrifuga.
Técnico	8	Fundir metal cerámico de alloy en la centrifuga con combustión gas/oxígeno hasta alcanzar 1371°C.
Técnico	9	Activar centrifuga.
Técnico	10	Desgastar el metal con disco coutoff y piedra montada.
Técnico	11	Enviar al Odontólogo.
Técnico	12	En caso de que se le requiera, realizar desgaste selectivo.
Técnico	13	Se envía al Odontólogo.

## Flujograma



### **Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	<b>Mayo 2018</b>	Se omite la palabra "Nota" del procedimiento 3.1.	Mtra. María Guadalupe DÍa González/Jefa de Departamento
02	<b>Mayo 2018</b>	Se agrega "y se envía al odontólogo" en flujograma proceso 3	Mtra. María Guadalupe DÍa González/Jefa de Departamento
03	<b>Agosto 2018</b>	Se cambia el procedimiento al formato propuesto en el año 2018.	Mtra. María Guadalupe DÍa González/Jefa de Departamento

## Procedimiento

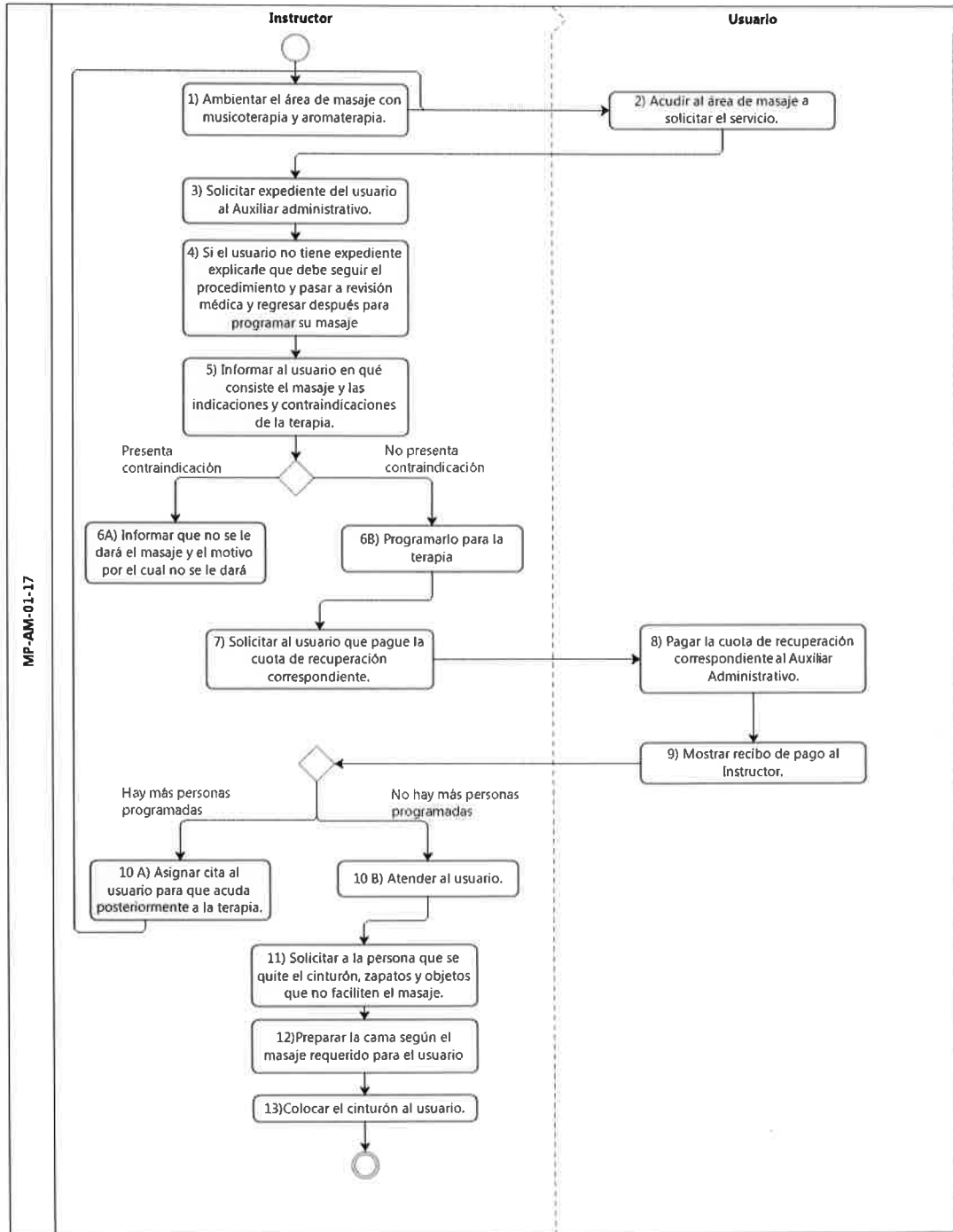
<b>Título:</b> Procedimiento para otorgar la terapia de masajes.		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-17	<b>Revisión No:</b> 04	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Julio del 2009		
<b>Autor:</b> Irma Puente García		<b>Revisó y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Instructor		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento

<b>Objetivo:</b> Brindar terapia de masajes a usuarios del CEMAM que necesiten del servicio.
<b>Alcance:</b> Población usuaria del Centro que requiera del servicio.
<b>Responsable:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Formatos:</b>
S/N                                  Historia clínica de masajes
S/N                                  Registro diario de usuarios atendidos

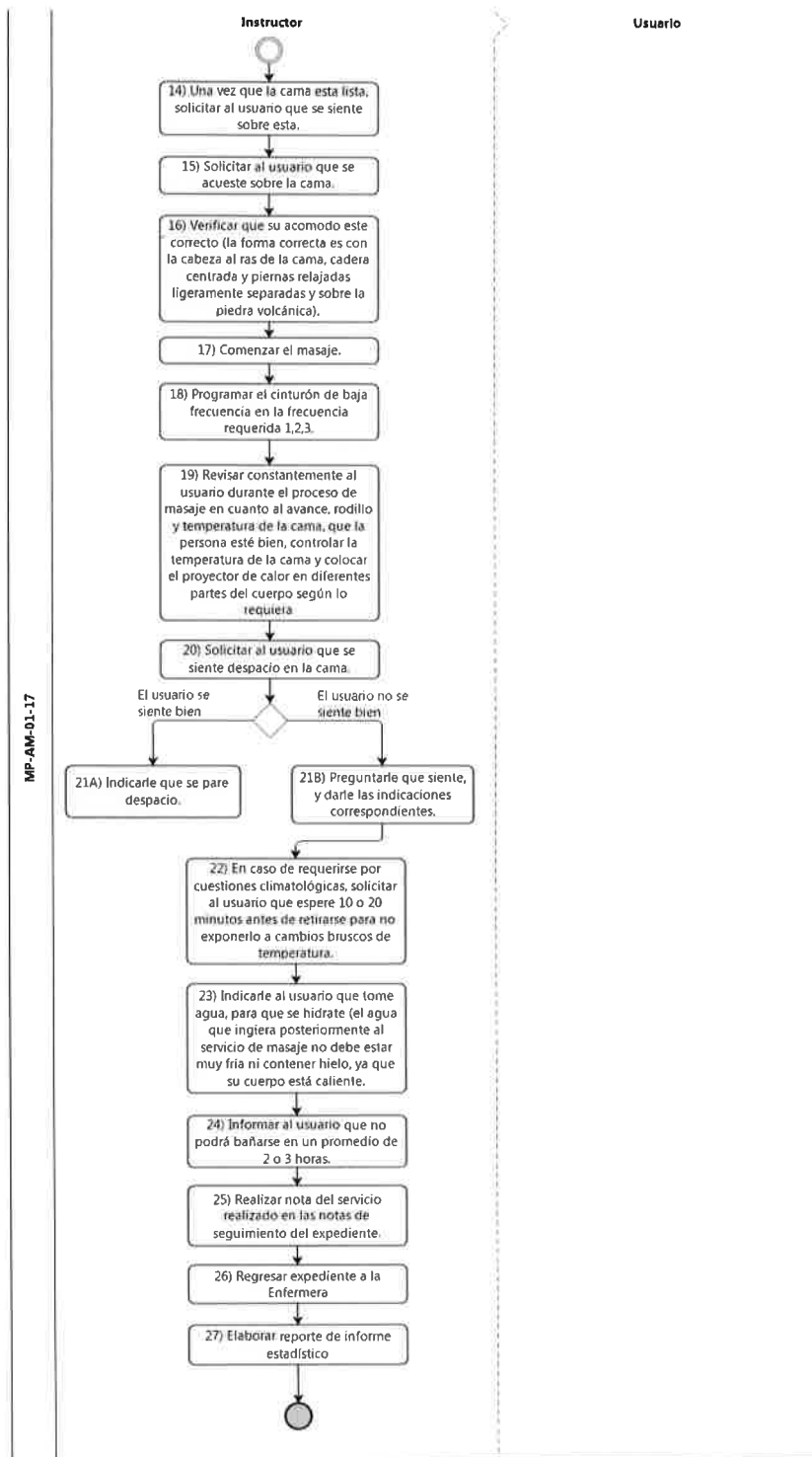
Responsable	Núm. Act.	Descripción
Instructor	1	Ambientar el área de masaje con musicoterapia y aromaterapia.
Usuario	2	Acudir al área de masaje a solicitar el servicio.
Instructor	3	Solicitar expediente del usuario al Auxiliar administrativo.
Instructor	4	Si el usuario no tiene expediente explicarle que debe seguir el procedimiento y pasar a revisión médica y regresar después para programar su masaje
Instructor	5	Informar al usuario en qué consiste el masaje y las indicaciones y contraindicaciones de la terapia.
Instructor	6 A	Si el usuario presenta una contraindicación, informar que no se le dará el masaje y el motivo por el cual no se le dará.
Instructor	6 B	Si el usuario no presenta contraindicaciones, programarlo para la terapia
Instructor	7	Solicitar al usuario que pague la cuota de recuperación correspondiente.
Usuario	8	Pagar la cuota de recuperación correspondiente al Auxiliar Administrativo.
Usuario	9	Mostrar recibo de pago al Instructor.
Instructor	10 A	Si hay más personas programadas para el masaje, asignar cita al usuario para que acuda posteriormente a la terapia.
Instructor	10 B	Si no hay más personas programadas, atender al usuario.

<b>Instructor</b>	11	Solicitar a la persona que se quite el cinturón, zapatos y objetos que no faciliten el masaje.
<b>Instructor</b>	12	Preparar la cama según el masaje requerido para el usuario.
<b>Instructor</b>	13	Colocar el cinturón al usuario.
<b>Instructor</b>	14	Una vez que la cama esta lista, solicitar al usuario que se siente sobre esta.
<b>Instructor</b>	15	Solicitar al usuario que se acueste sobre la cama.
<b>Instructor</b>	16	Verificar que su acomodo este correcto (la forma correcta es con la cabeza al ras de la cama, cadera centrada y piernas relajadas ligeramente separadas y sobre la piedra volcánica).
<b>Instructor</b>	17	Comenzar el masaje.
<b>Instructor</b>	18	Programar el cinturón de baja frecuencia en la frecuencia requerida 1,2,3.
<b>Instructor</b>	19	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.
<b>Instructor</b>	20	Solicitar al usuario que se siente despacio en la cama.
<b>Instructor</b>	21 A	Preguntar al usuario si se siente bien, si la respuesta es sí indicarle que se pare despacio.
<b>Instructor</b>	21 B	Si la respuesta es no, preguntarle que siente, y darle las indicaciones correspondientes.
<b>Instructor</b>	22	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.
<b>Instructor</b>	23	Indicarle al usuario que tome agua, para que se hidrate (el agua que ingiera posteriormente al servicio de masaje no debe estar muy fría ni contener hielo, ya que su cuerpo está caliente).
<b>Instructor</b>	24	Informar al usuario que no podrá bañarse en un promedio de 2 o 3 horas.
<b>Instructor</b>	25	Realizar nota del servicio realizado en las notas de seguimiento del expediente.
<b>Instructor</b>	26	Regresar expediente a la Enfermera
<b>Instructor</b>	27	Elaborar reporte de informe estadístico

## Flujograma



# Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor





**Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
<b>01</b>	<b>Mayo 2018</b>	Se modifica procedimiento 3.1 "Enfermera" por "Auxiliar administrativo"	Mtra. María Guadalupe Díaz Gonzalez/ Jefa de Departamento
<b>02</b>	<b>Mayo 2018</b>	Se elimina Actividad 4. "Entregar expediente"	Mtra. María Guadalupe Díaz Gonzalez/ Jefa de Departamento
<b>03</b>	<b>Mayo 2018</b>	Se modifica el titulo de la Actividad 5 "Explicar al usuario"	Mtra. María Guadalupe Díaz Gonzalez/ Jefa de Departamento
<b>04</b>	<b>Mayo 2018</b>	Se elimina actividad 6. "Cobrar"	Mtra. María Guadalupe Díaz Gonzalez/ Jefa de Departamento
<b>05</b>	<b>Mayo 2018</b>	Se modifica el proceso 6.2	Mtra. María Guadalupe Díaz Gonzalez/ Jefa de Departamento
<b>06</b>	<b>Agosto 2018</b>	Se cambia el procedimiento al formato propuesto en el 2018.	Mtra. María Guadalupe Díaz Gonzalez/ Jefa de Departamento

## Procedimiento

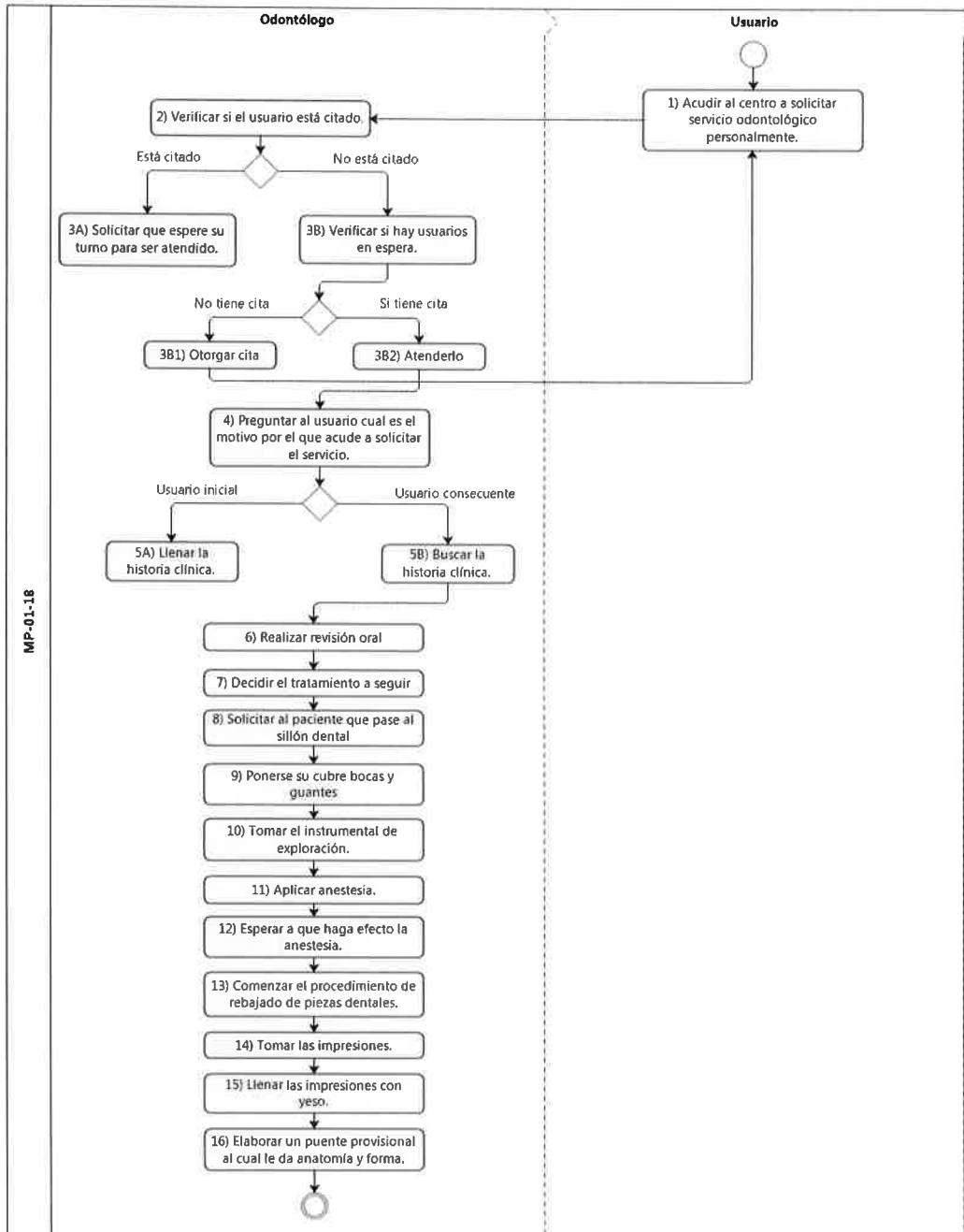
<b>Título:</b> Procedimiento para prótesis fija.		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-18	<b>Revisión No:</b> 06	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Noviembre del 2008		
<b>Autor:</b> CD. Jessica Elena Prado Bayardo		<b>Revisó y autorizó:</b> María Guadalupe Díaz González.
<b>Puesto/firma:</b> Odontóloga		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento.

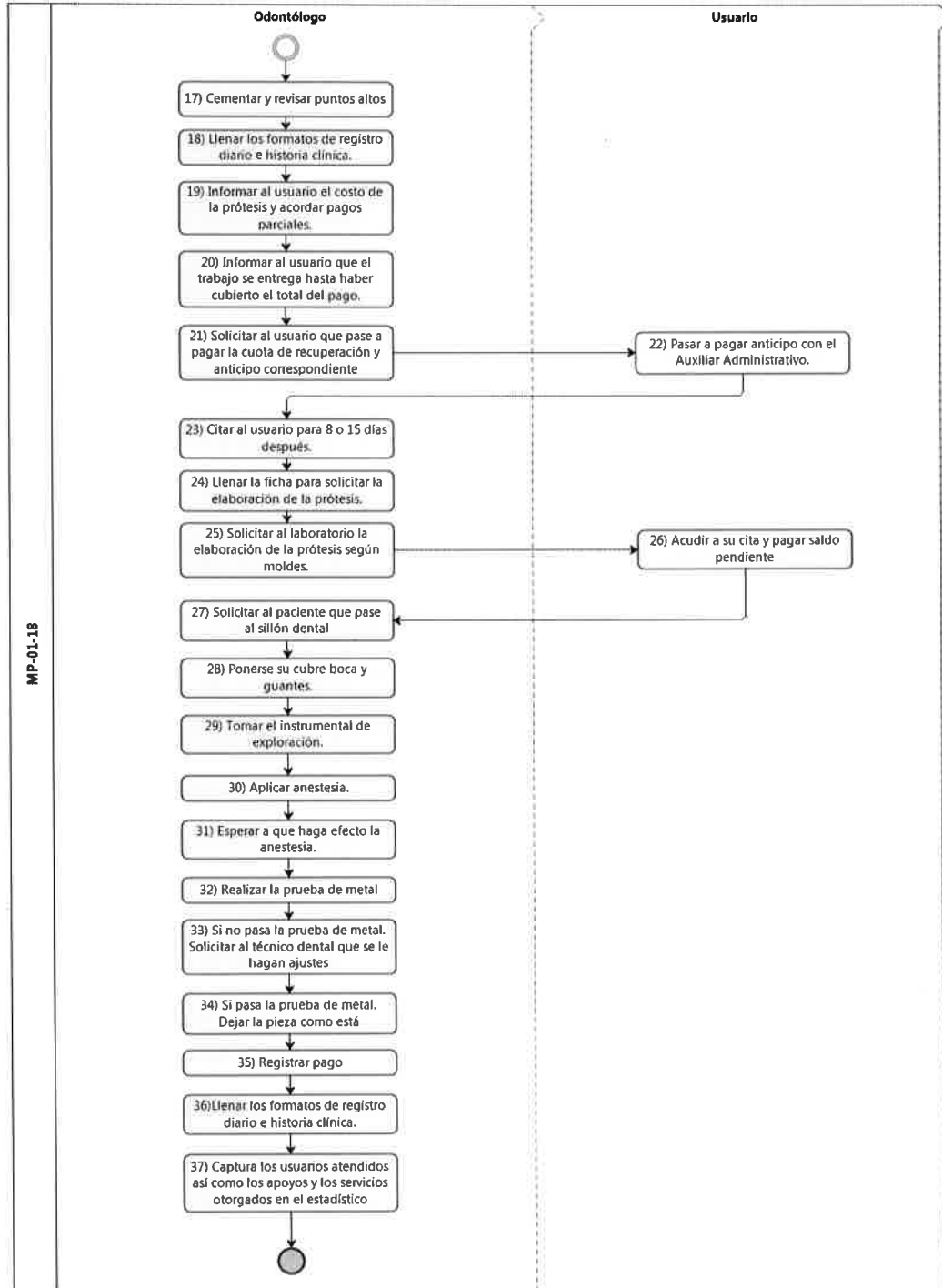
<b>Objetivo:</b> Atender a usuarios del CEMAM que requieran de una prótesis fija.
<b>Alcance:</b> Población usuaria del centro que necesite de una prótesis odontológica fija.
<b>Responsable:</b> Todos los odontólogos que otorguen el servicio de prótesis fija deberán apearse a este procedimiento.
<b>Formatos:</b>
F-SA-22                      Registro diario de actividades de odontología
F-SA-08                      Historia clínica odontológica
F-SA-23                      Registro de control de pagos
F-SA-02                      Solicitud de trabajo

Responsable	Núm. Act.	Descripción
<b>Usuario</b>	1	Acudir al centro a solicitar servicio odontológico personalmente.
<b>Odontólogo</b>	2	Verificar si el usuario está citado.
<b>Odontólogo</b>	3 A	Si el usuario está citado, solicitar que espere su turno para ser atendido.
<b>Odontólogo</b>	3 B	Si el usuario no está citado, verificar si hay usuarios en espera.
<b>Odontólogo</b>	3 B1	Si hay usuarios en espera, otorgar cita.
<b>Odontólogo</b>	3 B2	Si no hay usuarios en espera, atenderlo.
<b>Odontólogo</b>	4	Preguntar al usuario cual es el motivo por el que acude a solicitar el servicio.
<b>Odontólogo</b>	5 A	Si es la primera vez, llenar la historia clínica.
<b>Odontólogo</b>	5 B	Si es subsecuente, buscar la historia clínica.
<b>Odontólogo</b>	6	Realizar revisión oral.
<b>Odontólogo</b>	7	Decidir el tratamiento a seguir.
<b>Odontólogo</b>	8	Solicitar al paciente pase al sillón dental.
<b>Odontólogo</b>	9	Ponerse su cubre bocas y guantes.
<b>Odontólogo</b>	10	Tomar el instrumental de exploración.

<b>Odontólogo</b>	11	Aplicar anestesia.
<b>Odontólogo</b>	12	Esperar a que haga efecto la anestesia.
<b>Odontólogo</b>	13	Comenzar el procedimiento de rebajado de piezas dentales.
<b>Odontólogo</b>	14	Tomar las impresiones.
<b>Odontólogo</b>	15	Llenar las impresiones con yeso.
<b>Odontólogo</b>	16	Elaborar un puente provisional al cual le da anatomía y forma.
<b>Odontólogo</b>	17	Cementar y revisar puntos altos.
<b>Odontólogo</b>	18	Llenar los formatos de registro diario e historia clínica.
<b>Odontólogo</b>	19	Informar al usuario el costo de la prótesis y acordar pagos parciales.
<b>Odontólogo</b>	20	Informar al usuario que el trabajo se entrega hasta haber cubierto el total del pago.
<b>Odontólogo</b>	21	Solicitar al usuario que pase a pagar la cuota de recuperación y anticipo correspondiente
<b>Usuario</b>	22	Pasar a pagar anticipo con el Auxiliar Administrativo.
<b>Odontólogo</b>	23	Citar al usuario para 8 o 15 días después.
<b>Odontólogo</b>	24	Llenar la ficha para solicitar la elaboración de la prótesis.
<b>Odontólogo</b>	25	Solicitar al laboratorio la elaboración de la prótesis según moldes.
<b>Usuario</b>	26	Acudir a su cita y pagar saldo pendiente
<b>Odontólogo</b>	27	Solicitar al paciente que pase al sillón dental
<b>Odontólogo</b>	28	Ponerse su cubre boca y guantes.
<b>Odontólogo</b>	29	Tomar el instrumental de exploración.
<b>Odontólogo</b>	30	Aplicar anestesia.
<b>Odontólogo</b>	31	Esperar a que haga efecto la anestesia.
<b>Odontólogo</b>	32	Realizar la prueba de metal
<b>Odontólogo</b>	33	Si no pasa la prueba de metal. Solicitar al técnico dental que se le hagan ajustes.
<b>Odontólogo</b>	34	Si pasa la prueba de metal. Dejar la pieza como esta
<b>Odontólogo</b>	35	Registrar pago
<b>Odontólogo</b>	36	Llenar los formatos de registro diario e historia clínica.
<b>Odontólogo</b>	37	Captura los usuarios atendidos así como los apoyos y los servicios otorgados en el estadístico

## Flujograma





### Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable
01	Mayo 2018	Se integran actividades 1 a 6	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
02	Mayo 2018	Se omite "para todo el personal" y se sustituye por "odontólogos", en alcance del procedimiento.	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
03	Mayo 2018	Procedimiento 7.5, se corrige falta de ortografía "ha" por "a"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
04	Mayo 2018	Actividad 8. Se cambia redacción "Solicitar al usuario que pague" por "Informar costo al usuario"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
05	Mayo 2018	En los procedimientos de la actividad 8, se agrega: NOTA: El trabajo se entrega hasta haber cubierto el total del pago.	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
06	Mayo 2018	Se integra actividad 8.2 Informar al usuario el costo de la corona y acordar pagos parciales.	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
07	Mayo 2018	Se integra actividad 9. Pagar anticipo	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
08	Mayo 2018	Se cambia el orden de las actividades 10, 11 y 12.	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
09	Mayo 2018	Actividad 12.1, se cambia redacción "Pagar la cuota de recuperación correspondiente" por "Acudir a su cita y pagar saldo pendiente"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
10	Mayo 2018	Actividad 14, se cambia la redacción: "Solicitar al usuario que pague" por "Registrar"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
11	Mayo 2018	Procedimiento 15.1 Se sustituye "SEPV" por "estadístico"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
12	Agosto 2018	Se cambia el procedimiento al formato propuesto en el 2018.	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento

## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para prótesis removible o total.		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-19	<b>Revisión No:</b> 05	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Noviembre del 2008		
<b>Autor:</b> CD. Jessica Elena Prado Bayardo	<b>Reviso y autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González	
<b>Puesto/firma:</b> Odontóloga	<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento.	

<b>Objetivo:</b> Brindar el servicio de prótesis removible o total a usuarios del CEMAM.
<b>Alcance:</b> Usuarios del centro metropolitano que necesiten de una prótesis removible o total.
<b>Responsable:</b> Odontólogos de CEMAM y usuarios que soliciten prótesis removible o total.
<b>Formatos:</b>
F-SA-22                      Registro diario de actividades de odontología
F-SA-08                      Historia clínica odontológica
F-SA-23                      Registro de control de pagos
F-SA-02                      Solicitud de trabajo

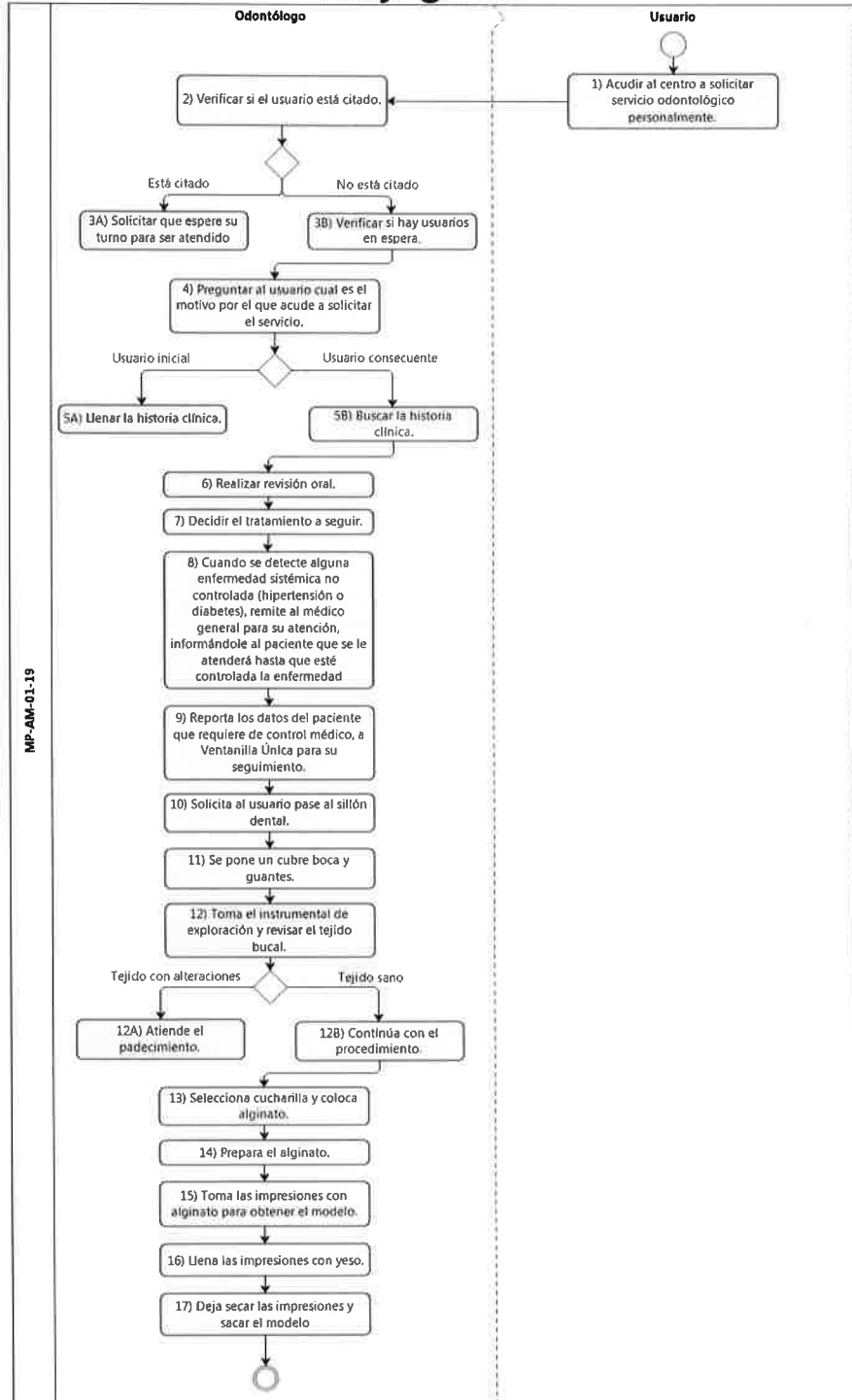
Responsable	Num. Act.	Descripción
<b>Usuario</b>	1	Acudir al centro a solicitar servicio odontológico personalmente.
<b>Odontólogo</b>	2	Verificar si el usuario está citado.
<b>Odontólogo</b>	3 A	Si el usuario está citado, solicitar que espere su turno para ser atendido.
<b>Odontólogo</b>	3 B	Si el usuario no está citado, verificar si hay usuarios en espera.
<b>Odontólogo</b>	3 B1	Si hay usuarios en espera, otorgar cita.
<b>Odontólogo</b>	3 B2	Si no hay usuarios en espera, atenderlo.
<b>Odontólogo</b>	4	Preguntar al usuario cual es el motivo por el que acude a solicitar el servicio.
<b>Odontólogo</b>	5 A	Si es la primera vez, llenar la historia clínica.
<b>Odontólogo</b>	5 B	Si es subsecuente, buscar la historia clínica.
<b>Odontólogo</b>	6	Realizar revisión oral.
<b>Odontólogo</b>	7	Decidir el tratamiento a seguir.
<b>Odontólogo</b>	8	Cuando se detecte alguna enfermedad sistémica no controlada (hipertensión o diabetes), remite al médico general para su atención, informándole al paciente que se le atenderá hasta que esté controlada la enfermedad.

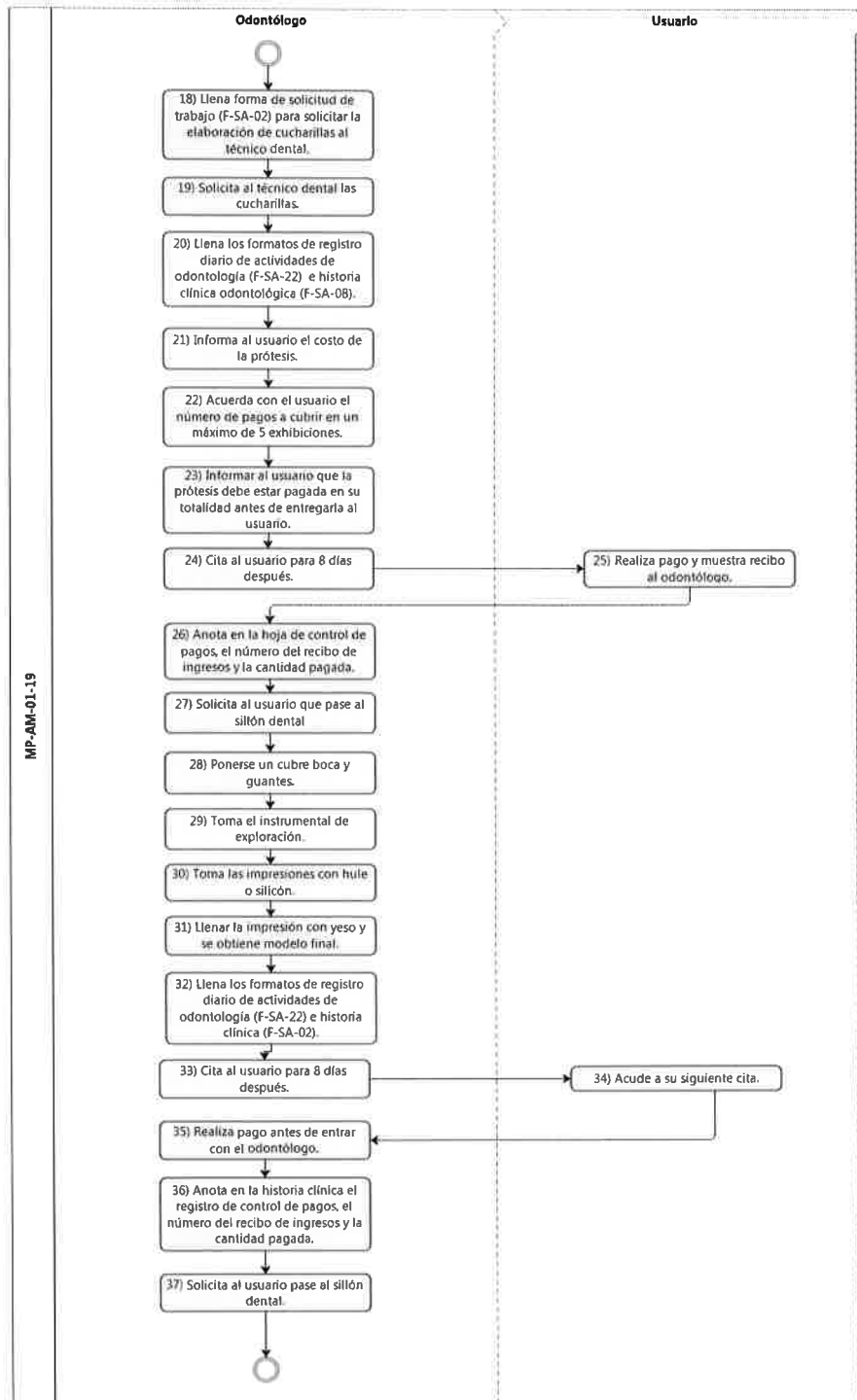
<b>Odontólogo</b>	9	Reporta los datos del paciente que requiere de control médico, a Ventanilla Única para su seguimiento.
<b>Odontólogo</b>	10	Solicita al usuario pase al sillón dental.
<b>Odontólogo</b>	11	Se pone un cubre boca y guantes.
<b>Odontólogo</b>	12	Toma el instrumental de exploración y revisar el tejido bucal.
<b>Odontólogo</b>	12 A	Si el tejido presenta gingivitis, candidiasis, periodontitis o alguna otra alteración, atiende el padecimiento.
<b>Odontólogo</b>	12 B	Si el tejido está sano, continua con el procedimiento.
<b>Odontólogo</b>	13	Selecciona cucharilla y coloca alginato.
<b>Odontólogo</b>	14	Prepara el alginato.
<b>Odontólogo</b>	15	Toma las impresiones con alginato para obtener el modelo.
<b>Odontólogo</b>	16	Llena las impresiones con yeso.
<b>Odontólogo</b>	17	Deja secar las impresiones y sacar el modelo.
<b>Odontólogo</b>	18	Llena forma de solicitud de trabajo (F-SA-02) para solicitar la elaboración de cucharillas al técnico dental.
<b>Odontólogo</b>	19	Solicita al técnico dental las cucharillas.
<b>Odontólogo</b>	20	Llena los formatos de registro diario de actividades de odontología (F-SA-22) e historia clínica odontológica (F-SA-08).
<b>Odontólogo</b>	21	Informa al usuario el costo de la prótesis.
<b>Odontólogo</b>	22	Acuerda con el usuario el número de pagos a cubrir en un máximo de 5 exhibiciones.
<b>Odontólogo</b>	23	Informar al usuario que la prótesis debe estar pagada en su totalidad antes de entregarla al usuario.
<b>Odontólogo</b>	24	Cita al usuario para 8 días después.
<b>Usuario</b>	25	Realiza pago y muestra recibo al odontólogo.
<b>Odontólogo</b>	26	Anota en la hoja de control de pagos, el número del recibo de ingresos y la cantidad pagada.
<b>Odontólogo</b>	27	Solicita al usuario que pase al sillón dental.
<b>Odontólogo</b>	28	Ponerse un cubre boca y guantes.
<b>Odontólogo</b>	29	Toma el instrumental de exploración.
<b>Odontólogo</b>	30	Toma las impresiones con hule o silicón.
<b>Odontólogo</b>	31	Llenar la impresión con yeso y se obtiene modelo final.
<b>Odontólogo</b>	32	Llena los formatos de registro diario de actividades de odontología (F-SA-22) e historia clínica (F-SA-02).
<b>Odontólogo</b>	33	Cita al usuario para 8 días después.
<b>Usuario</b>	34	Acude a su siguiente cita.
<b>Usuario</b>	35	Realiza pago antes de entrar con el odontólogo.
<b>Odontólogo</b>	36	Anota en la historia clínica el registro de control de pagos, el número del recibo de ingresos y la cantidad pagada.
<b>Odontólogo</b>	37	Solicita al usuario pase al sillón dental.
<b>Odontólogo</b>	38	Se pone un cubre boca y guantes.

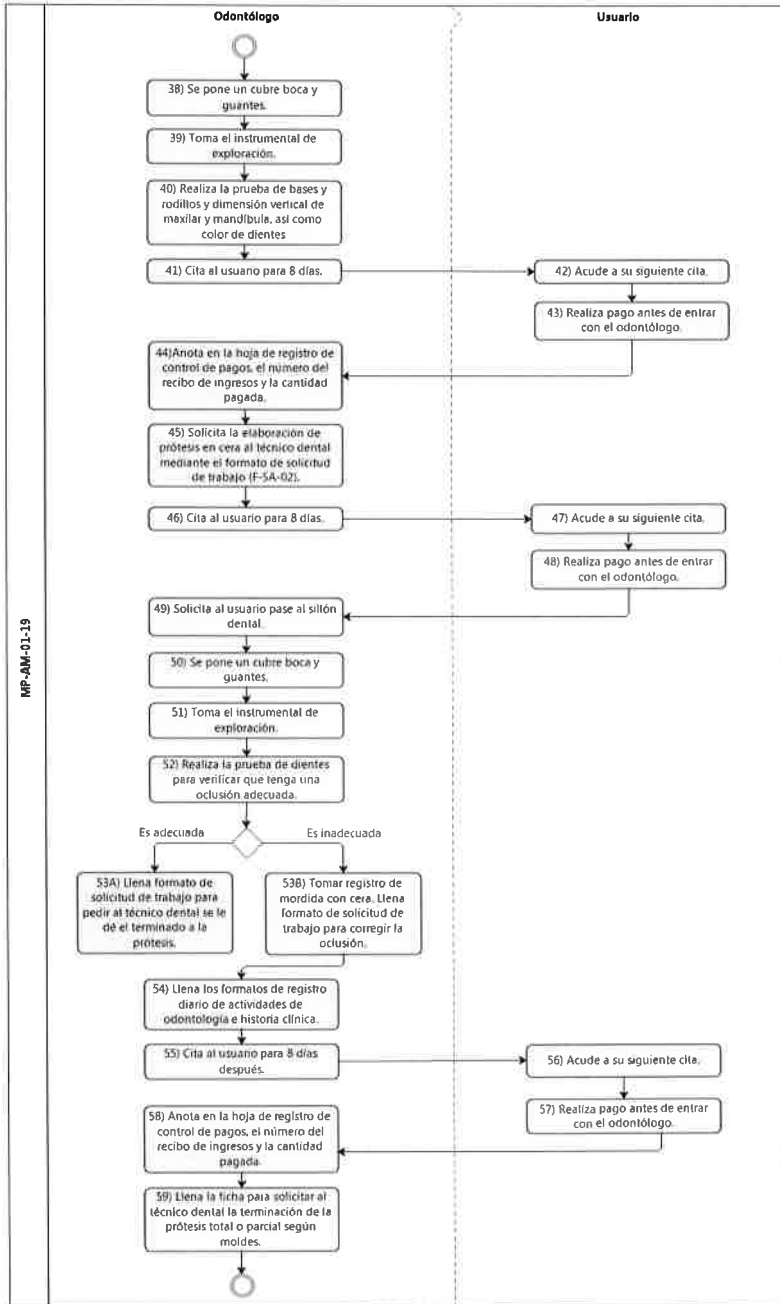


<b>Odontólogo</b>	39	Toma el instrumental de exploración.
<b>Odontólogo</b>	40	Realiza la prueba de bases y rodillos y dimensión vertical de maxilar y mandíbula, así como color de dientes.
<b>Odontólogo</b>	41	Cita al usuario para 8 días.
<b>Usuario</b>	42	Acude a su siguiente cita.
<b>Usuario</b>	43	Realiza pago antes de entrar con el odontólogo.
<b>Odontólogo</b>	44	Anota en la hoja de registro de control de pagos, el número del recibo de ingresos y la cantidad pagada.
<b>Odontólogo</b>	45	Solicita la elaboración de prótesis en cera al técnico dental mediante el formato de solicitud de trabajo (F-SA-02).
<b>Odontólogo</b>	46	Cita al usuario para 8 días.
<b>Usuario</b>	47	Acude a su siguiente cita.
<b>Usuario</b>	48	Realiza pago antes de entrar con el odontólogo.
<b>Odontólogo</b>	49	Solicita al usuario pase al sillón dental.
<b>Odontólogo</b>	50	Se pone un cubre boca y guantes.
<b>Odontólogo</b>	51	Toma el instrumental de exploración.
<b>Odontólogo</b>	52	Realiza la prueba de dientes para verificar que tenga una oclusión adecuada.
<b>Odontólogo</b>	53 A	Si la oclusión es la adecuada, llena formato de solicitud de trabajo para pedir al técnico dental se le dé el terminado a la prótesis.
<b>Odontólogo</b>	53 B	Si la oclusión es inadecuada, toma registro de mordida con cera. Llena formato de solicitud de trabajo para corregir la oclusión.
<b>Odontólogo</b>	54	Llena los formatos de registro diario de actividades de odontología e historia clínica.
<b>Odontólogo</b>	55	Cita al usuario para 8 días después.
<b>Usuario</b>	56	Acude a su siguiente cita.
<b>Usuario</b>	57	Realiza pago antes de entrar con el odontólogo.
<b>Odontólogo</b>	58	Anota en la hoja de registro de control de pagos, el número del recibo de ingresos y la cantidad pagada.
<b>Odontólogo</b>	59	Llena la ficha para solicitar al técnico dental la terminación de la prótesis total o parcial según moldes.
<b>Odontólogo</b>	60	Cita al usuario para 8 días después.
<b>Usuario</b>	61	Acude a su nueva cita.
<b>Usuario</b>	62	Realiza pago antes de entrar con el odontólogo.
<b>Odontólogo</b>	63	Entrega la prótesis al paciente.
<b>Odontólogo</b>	64	Llena los formatos de registro diario e historia clínica.
<b>Odontólogo</b>	65	Da indicaciones de cómo lavar las prótesis y guardarlas.
<b>Odontólogo</b>	66	Captura los usuarios atendidos así como los apoyos y los servicios otorgados en el estadístico.

## Flujograma

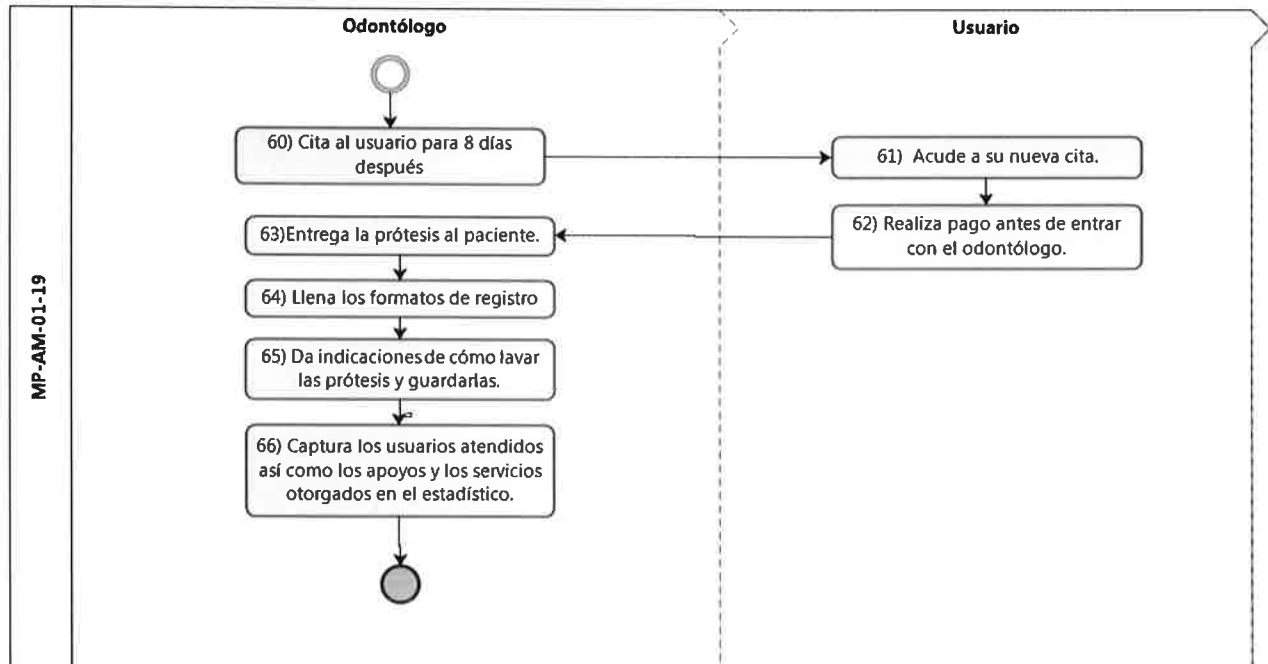






MP-AM-01-19





**Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	<b>Mayo 2018</b>	Se integran actividades 1 a 6	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefe de Departamento
02	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 6.4 (2.4) se sustituye "Apoyo Asistencial" por "Ventanilla Única"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefe de Departamento
03	<b>Mayo 2018</b>	La actividad 9 "Preparar impresiones" se conjunta con la actividad 7 (3) "Realizar procedimiento"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefe de Departamento
04	<b>Mayo 2018</b>	Actividad 9 (5). Se cambia redacción de actividad: "Solicitar al usuario que pague" por "Informar costo de prótesis"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefe de Departamento
05	<b>Mayo 2018</b>	Actividad 9 (5) se incluye la "Nota: la prótesis debe estar pagada en su totalidad antes de entregarla al usuario".	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefe de Departamento
06	<b>Mayo 2018</b>	Nuevo procedimiento: 11. Realizar pago. Se recorren 6 actividades siguientes	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefe de Departamento
07	<b>Mayo 2018</b>	Se cambia la redacción de las actividades "Solicitar al usuario que pague" por "Acudir a la cita y pagar"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefe de Departamento
08	<b>Mayo 2018</b>	Actividades "Anotar cantidad pagada", se cambian de orden y se inserta después de las actividades "Acudir a cita y pagar"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefe de Departamento
09	<b>Mayo 2018</b>	Nueva actividad 22. Solicitar prótesis en cera	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefe de Departamento
10	<b>Mayo 2018</b>	Actividad 34.1 se sustituye "SEPV" por "estadístico"	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefe de Departamento
11	<b>Agosto 2018</b>	Se cambia el procedimiento al formato propuesto en el 2018.	Mtra. María Guadalupe Díaz González/ Jefe de Departamento



# Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para otorgar el servicio de asesoría u orientación psicológica en el CEMAM.		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-20	<b>Revisión No:</b> 04	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Febrero 2009		
<b>Autor:</b> Lic. Jaime Ríos Ramírez	<b>Revisó y Autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González	
<b>Puesto/firma:</b> Lic. en psicología	<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento	

<b>Objetivo:</b> Establecer el procedimiento para otorgar el
<b>Alcance:</b> Usuarios del CEMAM.
<b>Responsable:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Formatos:</b> S/N Registro diario de usuarios S/N Historia clínica de psicología

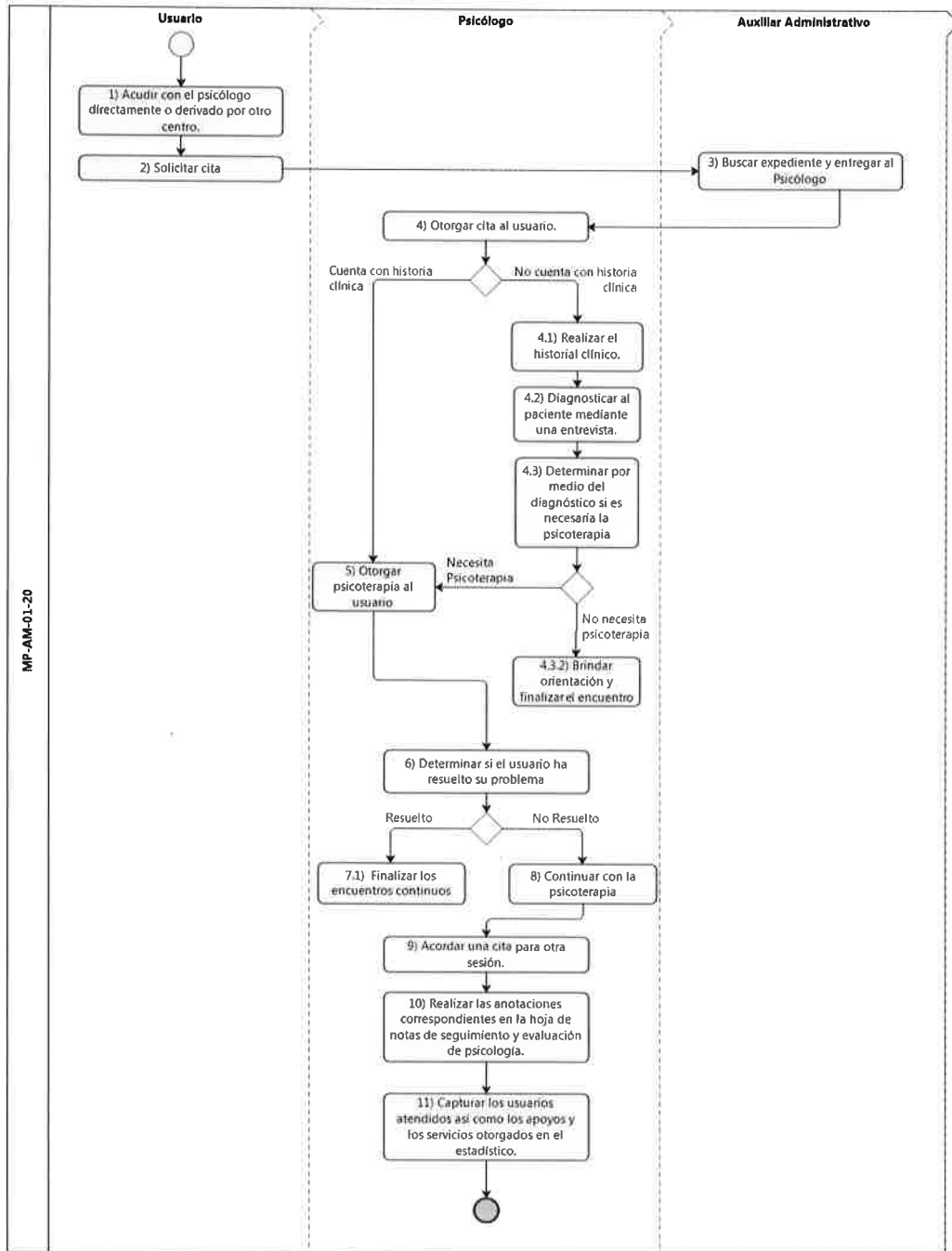
Responsable	Núm. Act.	Descripción
Usuarios	1	Acudir con el psicólogo directamente o derivado por otro centro.
Usuarios	2	Solicitar cita
Auxiliar Administrativo	3	Buscar expediente y entregar al Psicólogo
Psicólogo	4	Otorgar cita al usuario.
Psicólogo	4.1	Si el paciente no cuenta con historial clínico, realizar el historial clínico.
Psicólogo	4.2	Diagnosticar al paciente mediante una entrevista.
Psicólogo	4.3	Determinar por medio del diagnóstico si es necesaria la psicoterapia
Psicólogo	4.3.1	Si no es necesaria la psicoterapia, brindar orientación y finalizar el encuentro.
Psicólogo	5	Si es necesaria la psicoterapia, otorgar psicoterapia al usuario.
Psicólogo	6	Determinar si el usuario ha resuelto su problema

## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

<b>Psicólogo</b>	7.1	Si el usuario resolvió su problema. Finalizar los encuentros continuos
<b>Psicólogo</b>	8	Si el usuario no resolvió su problema, continuar con la psicoterapia
<b>Psicólogo</b>	9	Acordar una cita para otra sesión.
<b>Psicólogo</b>	10	Realizar las anotaciones correspondientes en la hoja de notas de seguimiento y evaluación de psicología.
<b>Psicólogo</b>	11	Capturar los usuarios atendidos así como los apoyos y los servicios otorgados en el estadístico.



## Flujograma



### **Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
<b>01</b>	<b>Mayo 2018</b>	Responsable actividad 3. Cambia a "Auxiliar Administrativo"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>02</b>	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 8.2 se modifica texto: "enfermera" por "auxiliar administrativo"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>03</b>	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 9.1 se modifica texto: "SEPV" por "estadístico"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>04</b>	<b>Agosto 2018</b>	Se cambió el procedimiento al formato propuesto en el 2018	Lic. María Fernanda Torres Alvarado

## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para corona completa.		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-21	<b>Revisión No:</b> 06	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Noviembre 2008		
<b>Autor:</b> CD. Jessica Elena Prado Bayardo		<b>Revisó y Autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Odontóloga		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento

<b>Objetivo:</b> Establecer el procedimiento para la colocación de una corona completa.
<b>Alcance:</b> usuarios del CEMAM.
<b>Responsable:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Formatos:</b> F-SA-22 Registro diario de actividades de odontología F-SA-08 Historia clínica odontológica F-SA-23 Formato de registro de control de pagos F-SA-02 Solicitud de trabajo

Responsable	Núm. Act.	Descripción
<b>Usuarios</b>	1	Acudir al centro a solicitar servicio odontológico personalmente.
<b>Odontólogo</b>	2	Verificar si el usuario está citado
<b>Odontólogo</b>	2.1	Si el usuario no está citado, verificar si hay usuarios en espera
<b>Odontólogo</b>	2.2	Si el usuario está citado, solicitar que espere su turno para ser atendido
<b>Odontólogo</b>	3	Preguntar al usuario cual es el motivo por el que acude a solicitar servicio.
<b>Odontólogo</b>	4.1	Si es usuario de primera vez, llenar la historia clínica.
<b>Odontólogo</b>	4.2	Si es usuario subsecuente, buscar la historia clínica.
<b>Odontólogo</b>	5	Realizar revisión oral
<b>Odontólogo</b>	6	Decidir el tratamiento a seguir.

## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

<b>Odontólogo</b>	8	Verificar si el usuario tiene alguna enfermedad sistémica no controlada.
<b>Odontólogo</b>	8.1	Si se detecta una enfermedad sistémica no controlada, remitir al médico general para su atención, informándole al paciente que se le atenderá hasta que esté controlada la enfermedad.
<b>Odontólogo</b>	8.2	Reportar los datos del paciente que requiere de control médico, a Ventanilla Única para su seguimiento.
<b>Odontólogo</b>	9	Solicitar al usuario que pase al sillón dental
<b>Odontólogo</b>	10	Ponerse su cubre boca y guantes.
<b>Odontólogo</b>	11	Tomar el instrumental de exploración.
<b>Odontólogo</b>	12	Aplicar anestésico tópico o infiltrado según la valoración del odontólogo.
<b>Odontólogo</b>	13	Esperar que haga efecto la anestesia.
<b>Odontólogo</b>	14	Sellar las piezas que tienen endodoncia
<b>Odontólogo</b>	15	Preparar y colocar ionómero de vidrio, dándole tiempo de endurecer.
<b>Odontólogo</b>	16	Comenzar la preparación para corona completa
<b>Odontólogo</b>	17	Realizar la reducción oclusal, lingual y bucal mas biselado de la cúspide funcional.
<b>Odontólogo</b>	18	Elegir cucharilla para toma de impresión final.
<b>Odontólogo</b>	19	Preparar el silicón y colocarlo en la cucharilla previamente seleccionada.
<b>Odontólogo</b>	20	Introducir en la boca para tomar la impresión
<b>Odontólogo</b>	21	Esperar que vulcanice siguiendo las indicaciones del fabricante y retirar la cucharilla de la boca.
<b>Odontólogo</b>	22	Realizan muescas en la cucharilla para darle lugar a la reimpresión
<b>Odontólogo</b>	23	Tomar reimpresión en boca.
<b>Odontólogo</b>	24	Correr impresión con yeso piedra.
<b>Odontólogo</b>	25	Elaborar una corona provisional (acrílico y monómero) para que la pieza no se fracture.
<b>Odontólogo</b>	26	Esperar que el material polimerice.
<b>Odontólogo</b>	27	Cementar la corona provisional en lo que se entrega la permanente.
<b>Odontólogo</b>	28	Informar al usuario el costo de la corona y acordar los pagos parciales.
<b>Odontólogo</b>	29	Citar al usuario para 8 o 15 días después.

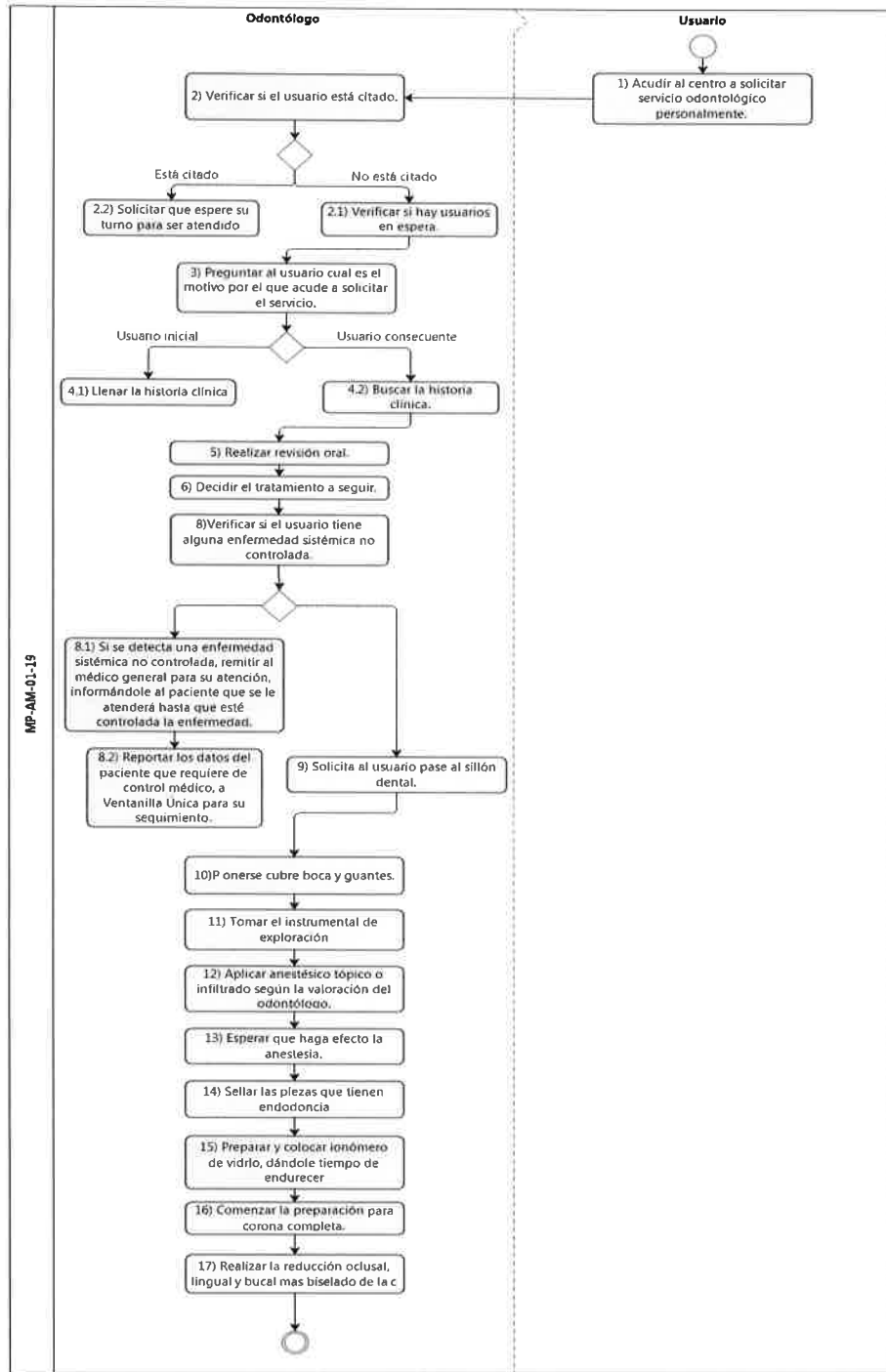
## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

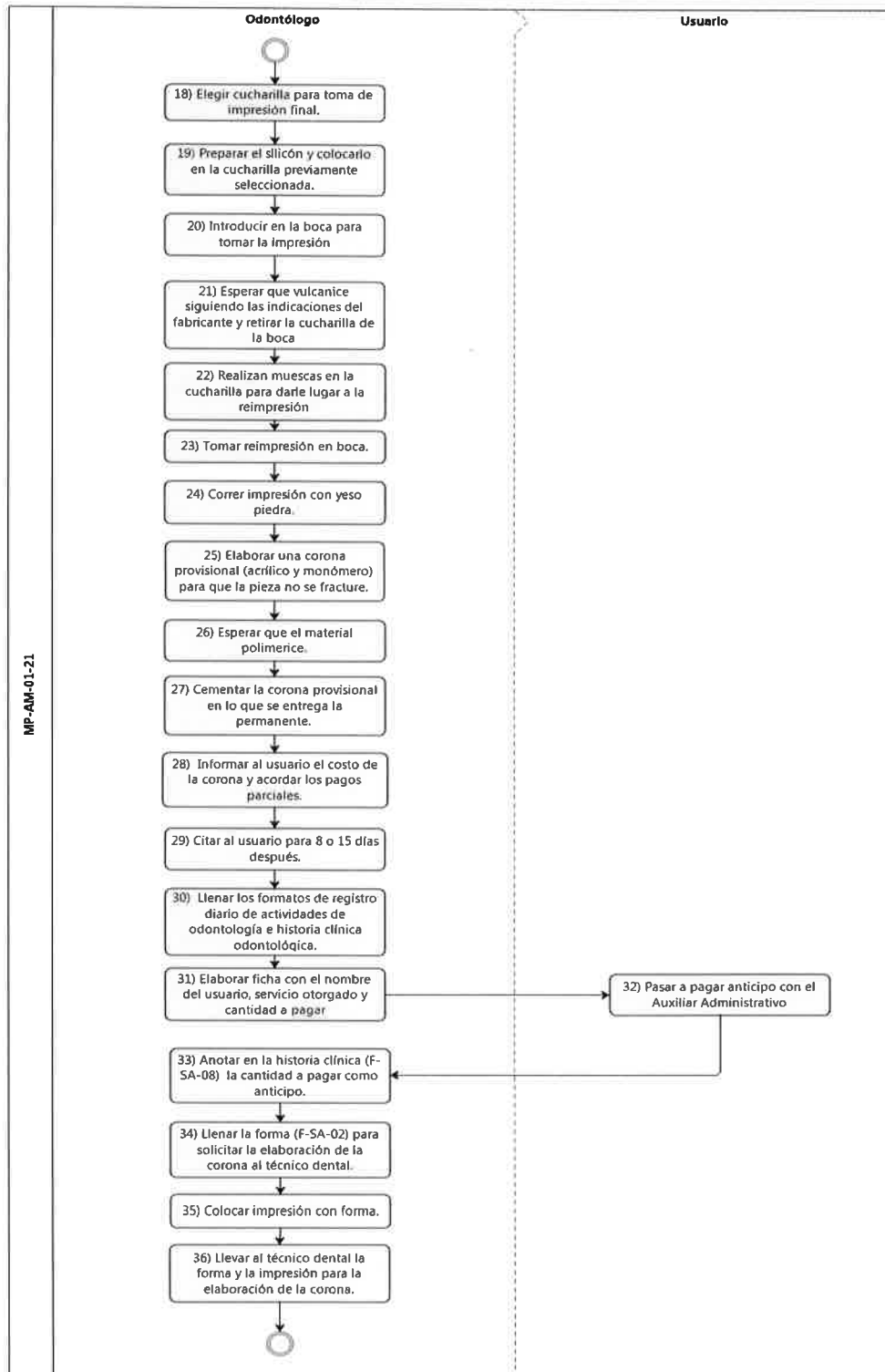
<b>Odontólogo</b>	30	Llenar los formatos de registro diario de actividades de odontología e historia clínica odontológica.
<b>Odontólogo</b>	31	Elaborar ficha con el nombre del usuario, servicio otorgado y cantidad a pagar.
<b>Usuario</b>	32	Pasar a pagar anticipo con el Auxiliar Administrativo
<b>Odontólogo</b>	33	Anotar en la historia clínica (F-SA-08) la cantidad a pagar como anticipo.
<b>Odontólogo</b>	34	Llenar la forma (F-SA-02) para solicitar la elaboración de la corona al técnico dental.
<b>Odontólogo</b>	35	Colocar impresión con forma.
<b>Odontólogo</b>	36	Llevar al técnico dental la forma y la impresión para la elaboración de la corona.
<b>Usuario</b>	37	Acudir a su cita y pagar segunda parcialidad con el Auxiliar Administrativo.
<b>Odontólogo</b>	38	Solicitar al usuario que pase al sillón dental
<b>Odontólogo</b>	39	Ponerse cubre bocas y guantes
<b>Odontólogo</b>	40	Tomar el instrumental de exploración
<b>Odontólogo</b>	41	Aplicar anestesia tópica o infiltrada en caso que sea necesario.
<b>Odontólogo</b>	42	Esperar que haga efecto el anestésico.
<b>Odontólogo</b>	43	Realizar prueba de metal y toma de color.
<b>Odontólogo</b>	43.1	Si no pasa la prueba de metal, solicitar al técnico dental que elabore la pieza nuevamente.
<b>Odontólogo</b>	43.2	Si pasa la prueba de metal, tomar color y regresar con el técnico dental.
<b>Odontólogo</b>	44	Citar al usuario para 8 o 15 días después.
<b>Odontólogo</b>	45	Llenar los formatos de registro diario de actividades de odontología (F-SA-22) e historia clínica (F-SA-08).
<b>Odontólogo</b>	46	Elaborar ficha con el nombre del usuario, servicio otorgado y cantidad a pagar.
<b>Odontólogo</b>	47	Anotar el número del recibo de ingresos y la cantidad pagada.
<b>Odontólogo</b>	48	Realizar la prueba de biscocho y verificar puntos de contacto
<b>Usuario</b>	49	Acudir a su cita y pagar tercera parcialidad con el Auxiliar Administrativo.

## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

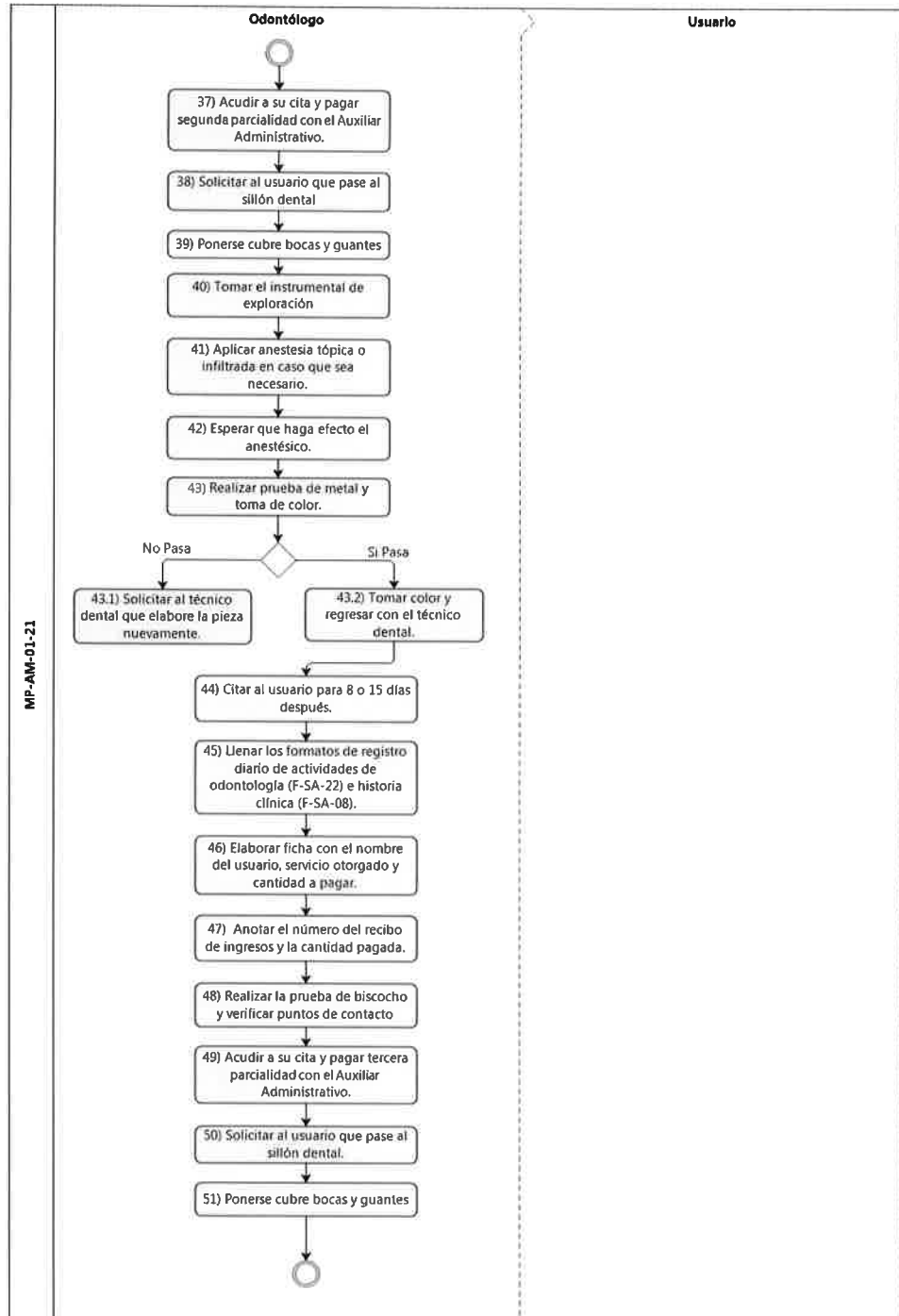
<b>Odontólogo</b>	50	Solicitar al usuario que pase al sillón dental.
<b>Odontólogo</b>	51	Ponerse cubre bocas y guantes
<b>Odontólogo</b>	52	Tomar instrumental de exploración
<b>Odontólogo</b>	53	Aplicar anestesia tópica o infiltrada en caso que sea necesario
<b>Odontólogo</b>	54	Esperar que haga efecto el anestésico.
<b>Odontólogo</b>	55	Remueve corona provisional
<b>Odontólogo</b>	56	Cementa corona definitiva.
<b>Odontólogo</b>	57	Anotar el número del recibo de ingresos y la cantidad pagada.
<b>Odontólogo</b>	58	Captura los usuarios atendidos así como los apoyos y los servicios otorgados en el estadístico.

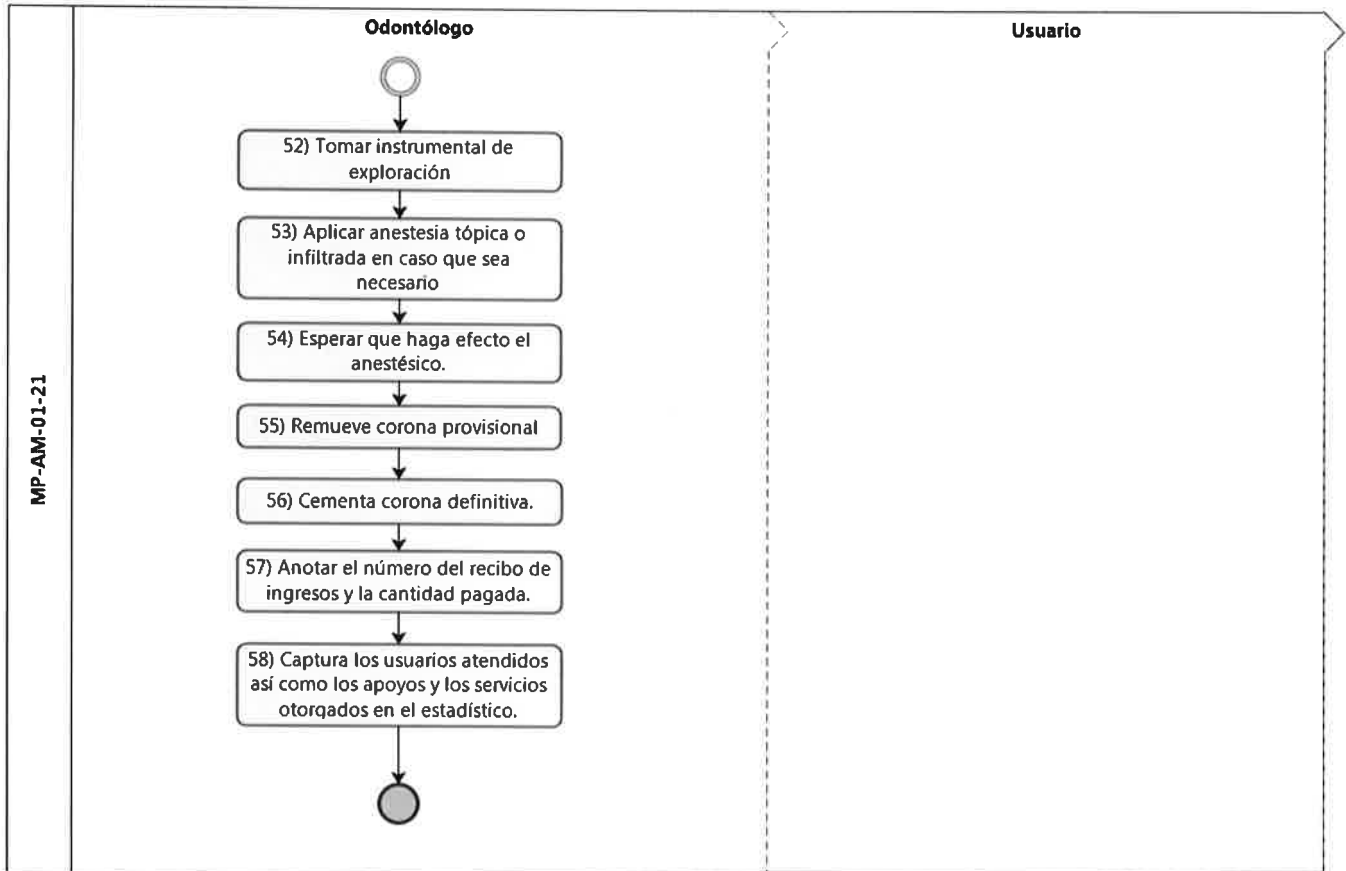
## Flujograma











### Hoja de registro de cambios

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	Mayo 2018	Se integran actividades 1 a 6	Mtra. María Guadalupe Díaz González
02	Mayo 2018	Procedimiento 1.2, se omite "al centro"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
03	Mayo 2018	Se cambia redacción en actividad 8 (3). "Informar y Citar"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
04	Mayo 2018	Se cambia redacción Actividad 10 (5). "Pagar anticipo"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
05	Mayo 2018	Se agrega en la Actividad 12 (7) "y pagar"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
06	Mayo 2018	Se elimina Actividad 9 "Pagar"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
07	Mayo 2018	Se cambia redacción en Actividad 19 (14) "Anotar pago"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
08	Mayo 2018	Se elimina actividades 15 y 16, "Mostrar pago" y "Anotar pago"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
09	Mayo 2018	Se cambia redacción en actividad 22 (15), "SEPV" por "estadístico"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
10	Agosto 2018	Se cambió el procedimiento al formato propuesto en el 2018	Lic. María Fernanda Torres Alvarado



# Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para la aplicación de resina fotopolimerizable.		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-22	<b>Revisión No:</b> 06	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Noviembre 2008		
<b>Autor:</b> CD. Jessica Elena Prado Bayardo		<b>Revisó y Autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Odontóloga		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento

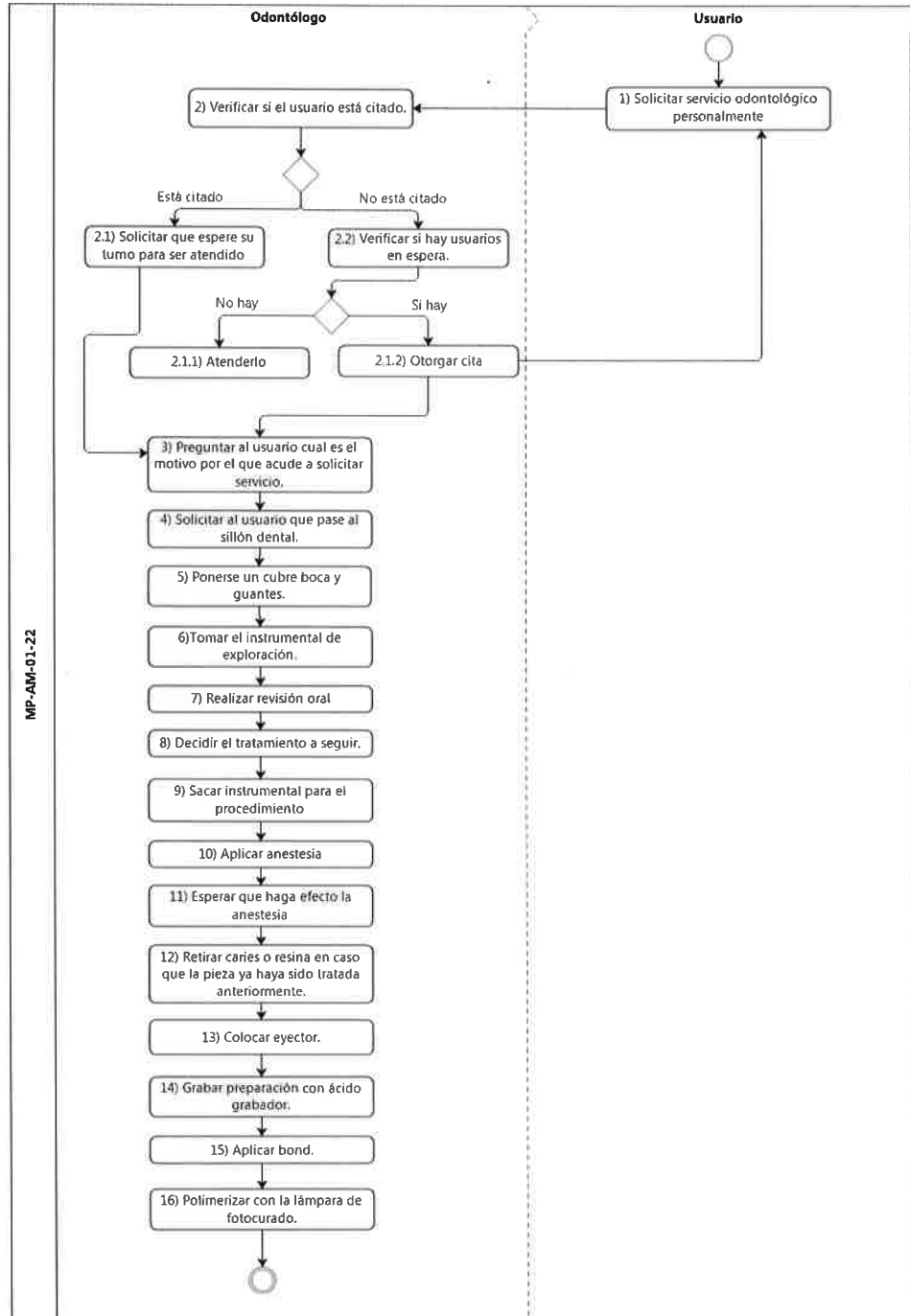
<b>Objetivo:</b> Establecer el procedimiento para la aplicación de resina fotopolimerizable
<b>Alcance:</b> Usuarios del CEMAM.
<b>Responsable:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Formatos:</b> F-SA-22 Registro diario de actividades de odontología F-SA-08 Historia clínica odontológica F-SA-23 Formato de registro de control de pagos F-SA-02 Solicitud de trabajo

Responsable	Núm. Act.	Descripción
<b>Usuarios</b>	1	Solicitar servicio odontológico personalmente
<b>Odontólogo</b>	2	Verificar si el usuario está citado.
<b>Odontólogo</b>	2.1	Si el usuario está citado, solicitar que espere su turno para ser atendido
<b>Odontólogo</b>	2.2	Si el usuario no está citado, verificar si hay usuarios en espera
<b>Odontólogo</b>	2.1.1	Si no hay usuarios en espera, atenderlo
<b>Odontólogo</b>	2.1.2	Si hay usuarios en espera, otorgar cita.
<b>Odontólogo</b>	3	Preguntar al usuario cual es el motivo por el que acude a solicitar servicio.
<b>Odontólogo</b>	4	Solicitar al usuario que pase al sillón dental.
<b>Odontólogo</b>	5	Ponerse un cubre boca y guantes.
<b>Odontólogo</b>	6	Tomar el instrumental de exploración.
<b>Odontólogo</b>	7	Realizar revisión oral
<b>Odontólogo</b>	8	Decidir el tratamiento a seguir.
<b>Odontólogo</b>	9	Sacar instrumental para el procedimiento
<b>Odontólogo</b>	10	Aplicar anestesia.

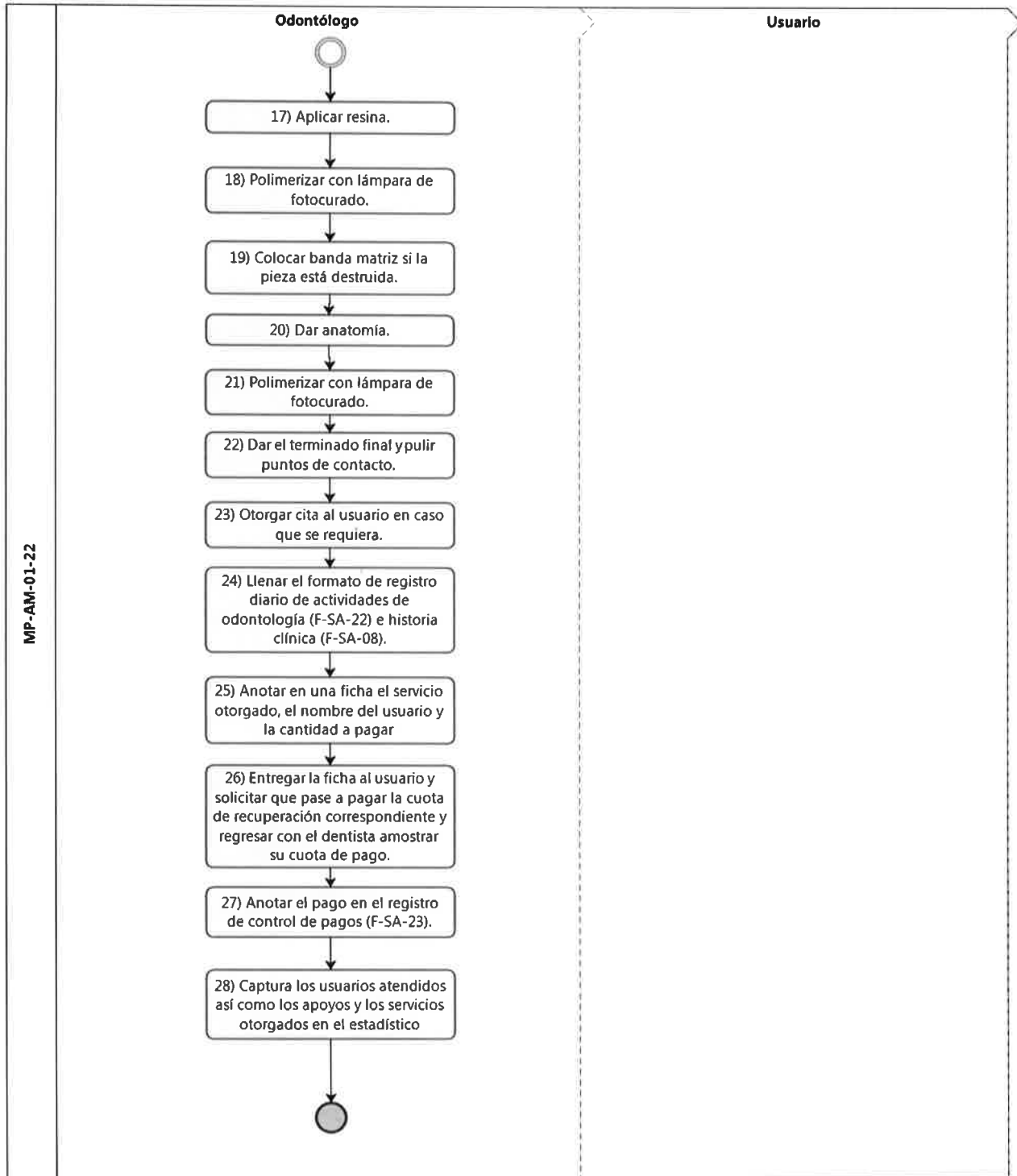
## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

<b>Odontólogo</b>	11	Esperar que haga efecto la anestesia.
<b>Odontólogo</b>	12	Retirar caries o resina en caso que la pieza ya haya sido tratada anteriormente.
<b>Odontólogo</b>	13	Colocar eyector.
<b>Odontólogo</b>	14	Grabar preparación con ácido grabador.
<b>Odontólogo</b>	15	Aplicar bond.
<b>Odontólogo</b>	16	Polimerizar con la lámpara de fotocurado.
<b>Odontólogo</b>	17	Aplicar resina.
<b>Odontólogo</b>	18	Polimerizar con lámpara de fotocurado.
<b>Odontólogo</b>	19	Colocar banda matriz si la pieza está destruida.
<b>Odontólogo</b>	20	Dar anatomía.
<b>Odontólogo</b>	21	Polimerizar con lámpara de fotocurado.
<b>Odontólogo</b>	22	Dar el terminado final y pulir puntos de contacto.
<b>Odontólogo</b>	23	Otorgar cita al usuario en caso que se requiera.
<b>Odontólogo</b>	24	Llenar el formato de registro diario de actividades de odontología (F-SA-22) e historia clínica (F-SA-08).
<b>Odontólogo</b>	25	Anotar en una ficha el servicio otorgado, el nombre del usuario y la cantidad a pagar.
<b>Odontólogo</b>	26	Entregar la ficha al usuario y solicitar que pase a pagar la cuota de recuperación correspondiente y regresar con el dentista amostrar su cuota de pago.
<b>Odontólogo</b>	27	Anotar el pago en el registro de control de pagos (F-SA-23).
<b>Odontólogo</b>	28	Captura los usuarios atendidos así como los apoyos y los servicios otorgados en el estadístico

## Flujograma



MP-AM-01-22



**Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	<b>Mayo 2018</b>	Responsable de la actividad 3, cambia de "Enfermera" a "Auxiliar Administrativo"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
02	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 3.2. se modifica texto: "pase a pagar" por "pague"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
03	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 4.4., se agrega texto: "entregar expediente a la Auxiliar Administrativo".	Mtra. María Guadalupe Díaz González
04	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 5.1, se modifica texto: "entregar ficha a la enfermera" por "mostrar ficha al Técnico podólogo"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
05	<b>Mayo 2018</b>	Actividad 8, se modifica texto: "Elaborar" por "Revisar".	Mtra. María Guadalupe Díaz González
06	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 11.1 se modifica texto: "Enfermera" por "Auxiliar administrativo"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
07	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 13.3 se omite texto "de Población Vulnerable"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
08	<b>Agosto 2018</b>	Se cambió el procedimiento al formato propuesto en el 2018	Lic. María Fernanda Torres Alvarado



## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para otorgar servicio de podología.		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-23	<b>Revisión No:</b> 04	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> febrero 2009		
<b>Autor:</b> T.P. José Humberto Ramírez Mora		<b>Revisó y Autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Técnico Podólogo		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento

<b>Objetivo:</b> Establecer el procedimiento para otorgar el servicio de podología.
<b>Alcance:</b> Usuarios del CEMAM.
<b>Responsable:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Formatos:</b> S/N Historia clínica podológica S/N Registro diario de usuarios atendidos

Responsable	Núm. Act.	Descripción
<b>Usuarios</b>	1	Solicitar ficha personalmente con la auxiliar administrativo
<b>Auxiliar Administrativo</b>	2	Verificar si hay ficha disponible para el primer turno (8:30) y post pandrial (dos horas después de tomar alimentos) 11:15 am
<b>Auxiliar Administrativo</b>	2.1	Si no hay ficha disponible, solicitar que el usuario regrese a las 11.00 para ver si hay algún lugar disponible para atenderlo
<b>Usuario</b>	2.1.2	Regresar a la hora señalada y realizar paso 4.
<b>Auxiliar Administrativo</b>	2.2	Si hay ficha disponible, otorgar una al usuario
<b>Auxiliar Administrativo</b>	3	Solicitar al usuario que pase con la Enfermera para realizar la toma de signos vitales (glicemia capilar y presión arterial) somatometría
<b>Usuario</b>	4	Acudir con la enfermera para la toma de signos vitales
<b>Enfermera</b>	5	Buscar expediente del usuario y revisar si tiene su historia clínica actualizada

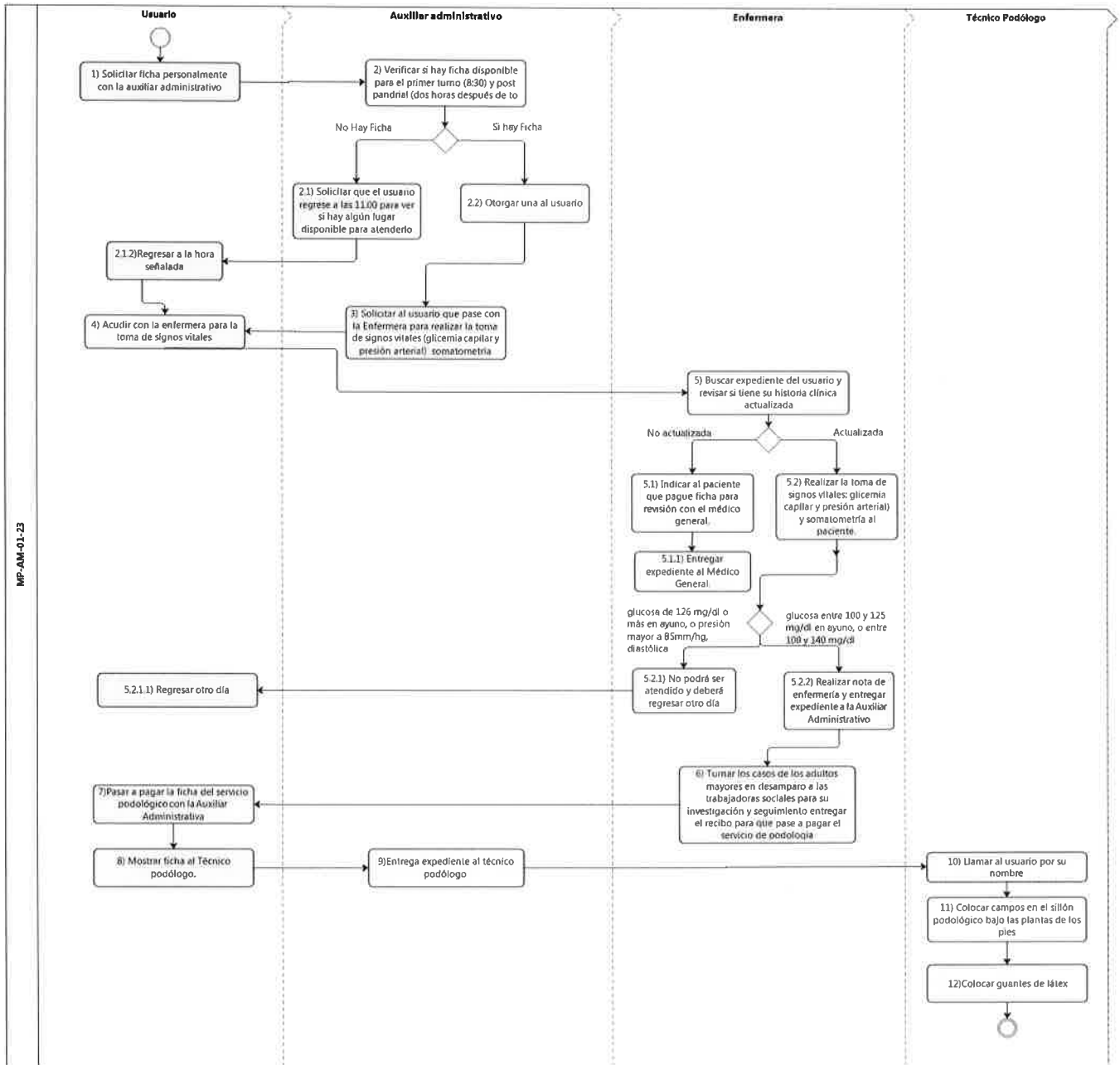
## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

<b>Enfermera</b>	5.1	Si no está actualizada la historia clínica, indicar al paciente que pague ficha para revisión con el médico general.
<b>Enfermera</b>	5.1.1	Entregar expediente al Médico General.
<b>Enfermera</b>	5.2	Si está actualizada la historia clínica. Realizar la toma de signos vitales: glicemia capilar y presión arterial) y somatometría al paciente.
<b>Enfermera</b>	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
<b>Usuario</b>	5.2.1.1	Regresar otro día y realizar paso 5.2
<b>Enfermera</b>	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, realizar nota de enfermería y entregar expediente a la Auxiliar Administrativo
<b>Enfermera</b>	6	Turnar los casos de los adultos mayores en desamparo a las trabajadoras sociales para su investigación y seguimiento entregar el recibo para que pase a pagar el servicio de podología
<b>Usuario</b>	7	Pasar a pagar la ficha del servicio podológico con la Auxiliar Administrativa
<b>Usuario</b>	8	Mostrar ficha al Técnico podólogo.
<b>Auxiliar Administrativo</b>	9	Entrega expediente al técnico podólogo
<b>Técnico Podólogo</b>	10	Llamar al usuario por su nombre
<b>Técnico Podólogo</b>	11	Colocar campos en el sillón podológico bajo las plantas de los pies
<b>Técnico Podólogo</b>	12	Colocar guantes de látex.
<b>Técnico Podólogo</b>	13	Colocar algodón con fenol o benzal cuando la piel es muy sensible
<b>Técnico Podólogo</b>	14	Revisar si el usuario cuenta con historia clínica podológica
<b>Técnico Podólogo</b>	14.1	Si el usuario no cuenta con historia clínica podológica, elaborarla mientras se ablandan las uñas con fenol
<b>Técnico Podólogo</b>	14.1.1	Solicitar que al usuario que firme su historia clínica.
<b>Técnico Podólogo</b>	14.1.2	Pedir al usuario que traiga una fotografía tamaño infantil para su expediente.

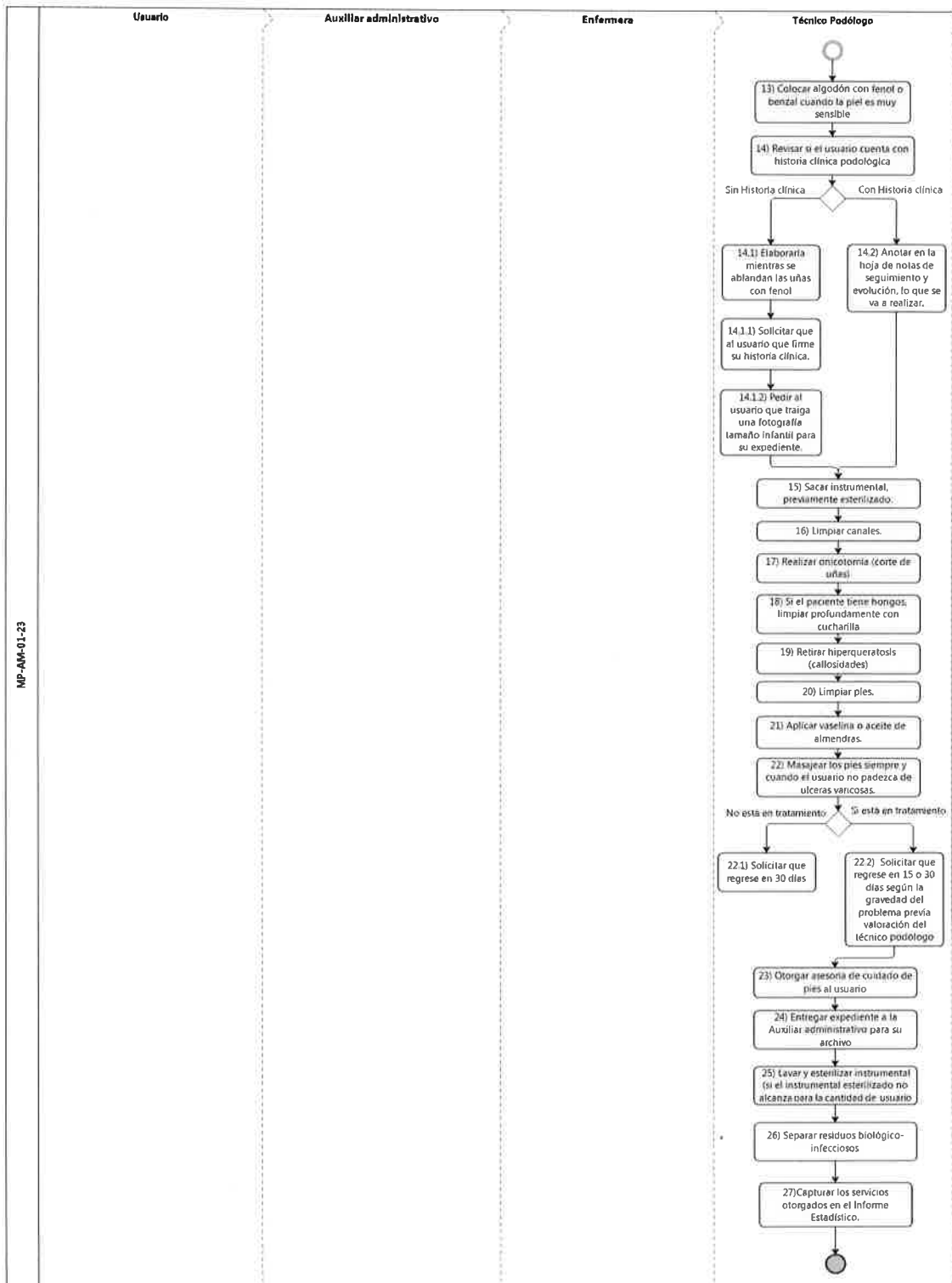
## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

<b>Técnico Podólogo</b>	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.
<b>Técnico Podólogo</b>	15	Sacar instrumental, previamente esterilizado.
<b>Técnico Podólogo</b>	16	Limpiar canales.
<b>Técnico Podólogo</b>	17	Realizar onicotomía (corte de uñas)
<b>Técnico Podólogo</b>	18	Si el paciente tiene hongos, limpiar profundamente con cucharilla
<b>Técnico Podólogo</b>	19	Retirar hiperqueratosis (callosidades)
<b>Técnico Podólogo</b>	20	Limpiar pies.
<b>Técnico Podólogo</b>	21	Aplicar vaselina o aceite de almendras.
<b>Técnico Podólogo</b>	22	Masajear los pies siempre y cuando el usuario no padezca de úlceras varicosas.
<b>Técnico Podólogo</b>	22.1	Si el usuario no está en tratamiento, solicitar que regrese en 30 días
<b>Técnico Podólogo</b>	22.2	Si el usuario está en tratamiento, solicitar que regrese en 15 o 30 días según la gravedad del problema previa valoración del técnico podólogo
<b>Técnico Podólogo</b>	23	Otorgar asesoría de cuidado de pies al usuario.
<b>Técnico Podólogo</b>	24	Entregar expediente a la Auxiliar administrativo para su archivo
<b>Técnico Podólogo</b>	25	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)
<b>Técnico Podólogo</b>	26	Separar residuos biológico-infecciosos
<b>Técnico Podólogo</b>	27	Capturar los servicios otorgados en el Informe Estadístico.

## Flujograma



# Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor



MP-AM-01-23

**Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	<b>Mayo 2018</b>	Responsable de la actividad 3, cambia de "Enfermera" a "Auxiliar Administrativo"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
02	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 3.2. se modifica texto: "pase a pagar" por "pague"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
03	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 4.4., se agrega texto: "entregar expediente a la Auxiliar Administrativo".	Mtra. María Guadalupe Díaz González
04	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 5.1, se modifica texto: "entregar ficha a la enfermera" por "mostrar ficha al Técnico podólogo"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
05	<b>Mayo 2018</b>	Actividad 8, se modifica texto: "Elaborar" por "Revisar".	Mtra. María Guadalupe Díaz González
06	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 11.1 se modifica texto: "Enfermera" por "Auxiliar administrativo"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
07	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 13.3 se omite texto "de Población Vulnerable"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
08	<b>Agosto 2018</b>	Se cambió el procedimiento al formato propuesto en el 2018	Lic. María Fernanda Torres Alvarado

# Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para la atención de adultos mayores en estado de desamparo, marginación o maltrato.		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-24	<b>Revisión No:</b> 06	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Marzo 2009		
<b>Autor:</b> LTS. Celia Cruz Rubio Romero y LTS. Aurora Villa Macorro		<b>Revisó y Autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Trabajadoras Sociales		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento

<b>Objetivo:</b> Establecer el procedimiento para la atención de adultos mayores en estado de desamparo, marginación o maltrato.
<b>Alcance:</b> Usuarios del CEMAM en estado de desamparo, marginación o maltrato.
<b>Responsable:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Formatos:</b> F-AA-04      Entrevista-Orientación de trabajo social F-AA-07      Reporte de casos de trabajo social F-AA-10      Recibo de apoyo SICATS        Sistema Interinstitucional de Canalización al Trabajo Social

Responsable	Núm. Act.	Descripción
<b>Usuarios (adulto mayor, familiar, vecino, conocido, o público en general)</b>	1	Solicitar apoyo personalmente o vía telefónica, en el área de Apoyo Asistencial del Centro Metropolitano del Adulto Mayor
<b>Trabajador(a) Social de Ventanilla Única</b>	2	Realizar reporte de caso de adulto mayor en desamparo, marginación o maltrato.
<b>Trabajador(a) Social de Ventanilla Única</b>	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
<b>Trabajador(a) Social de Ventanilla Única</b>	3.1	Si no se requiere de canalización o derivación y se resuelve la duda en el momento el adulto se retira.
<b>Trabajador(a) Social de Ventanilla Única</b>	3.2	Si se requiere de canalización o derivación, realizarla vía SICAT al programa o dependencia correspondiente según las necesidades del caso.
<b>Trabajador(a) Social de Ventanilla Única</b>	4	Archivar formato entrevista-orientación (F-AA-04) por consecutivo asignado

## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

<b>Trabajador(a) Social de Ventanilla Única</b>	5	Captura los usuarios atendidos así como los apoyos y los servicios otorgados en el SEPV
<b>Trabajador(a) Social de Ventanilla Única</b>	6	Turnar los casos de los adultos mayores en desamparo a las trabajadoras sociales para su investigación y seguimiento
<b>Trabajador(a) Social</b>	7	Programar visita domiciliaria de acuerdo a las rutas establecidas (norte, sur o centro). En caso de maltrato, programar la visita con el abogado.
<b>Trabajador(a) Social</b>	8	Acudir a los domicilios programados de acuerdo a la ruta correspondiente.
<b>Trabajador(a) Social</b>	8.1	Si no se localiza el adulto mayor reportado, realizar visitas a colaterales (vecinos más cercanos), recabando la mayor información sobre el caso reportado
<b>Trabajador(a) Social</b>	9	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.
<b>Trabajador(a) Social</b>	10	Entrevistar al adulto mayor completando el formato de entrevista iniciando desde la fecha que se recibió el reporte.
<b>Trabajador(a) Social</b>	11	Determinar si el adulto mayor requiere asistencia social
<b>Trabajador(a) Social</b>	11.1	Si no se confirma la necesidad de asistencia social, se elabora ficha informativa (F-AA-11) explicando la situación general.
<b>Trabajador(a) Social</b>	11.1.1	Turnar el formato F-AA-11 a la jefatura de departamento de CEMAM y finalizar el proceso.
<b>Trabajador(a) Social</b>	11.2	Si se confirma la necesidad de asistencia social, aplicar Estudio Socio Familiar con la información disponible
<b>Trabajador(a) Social</b>	11.2.1	Solicitar al usuario la documentación requerida para integrar expediente.
<b>Trabajador(a) Social</b>	12	Verificar si el adulto mayor tiene familia
<b>Trabajador(a) Social</b>	12.1	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.
<b>Trabajador(a) Social</b>	12.2	Si el adulto tiene familia, crear red de apoyo familiar.
<b>Trabajador(a) Social</b>	13	Verificar si existe caso de maltrato
<b>Trabajador(a) Social</b>	13.1	Si confirma que en el caso existe algún tipo de maltrato, citar a los familiares
<b>Trabajador(a) Social</b>	13.1.2	Mediar y firmar convenio con la familia.

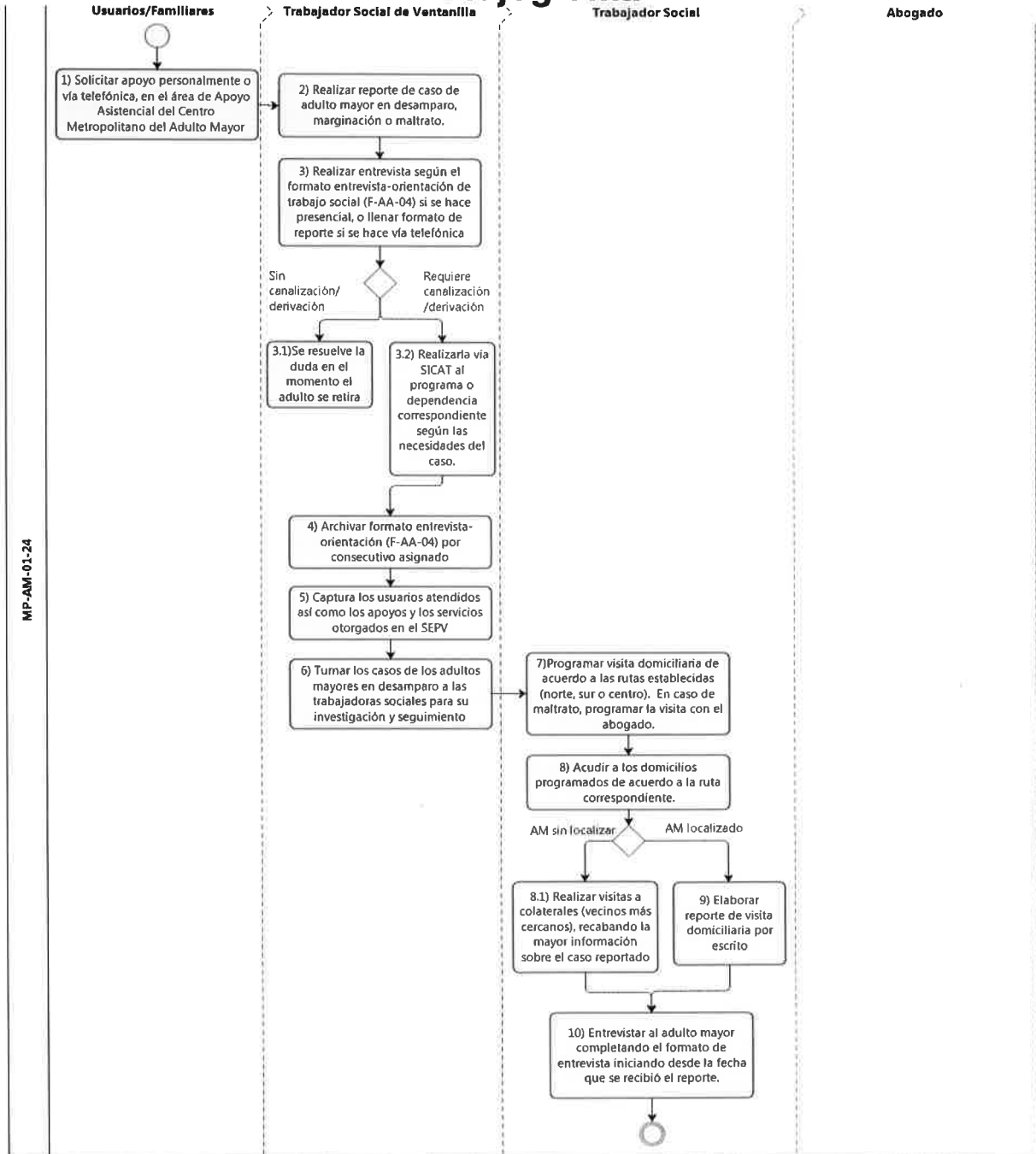


## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

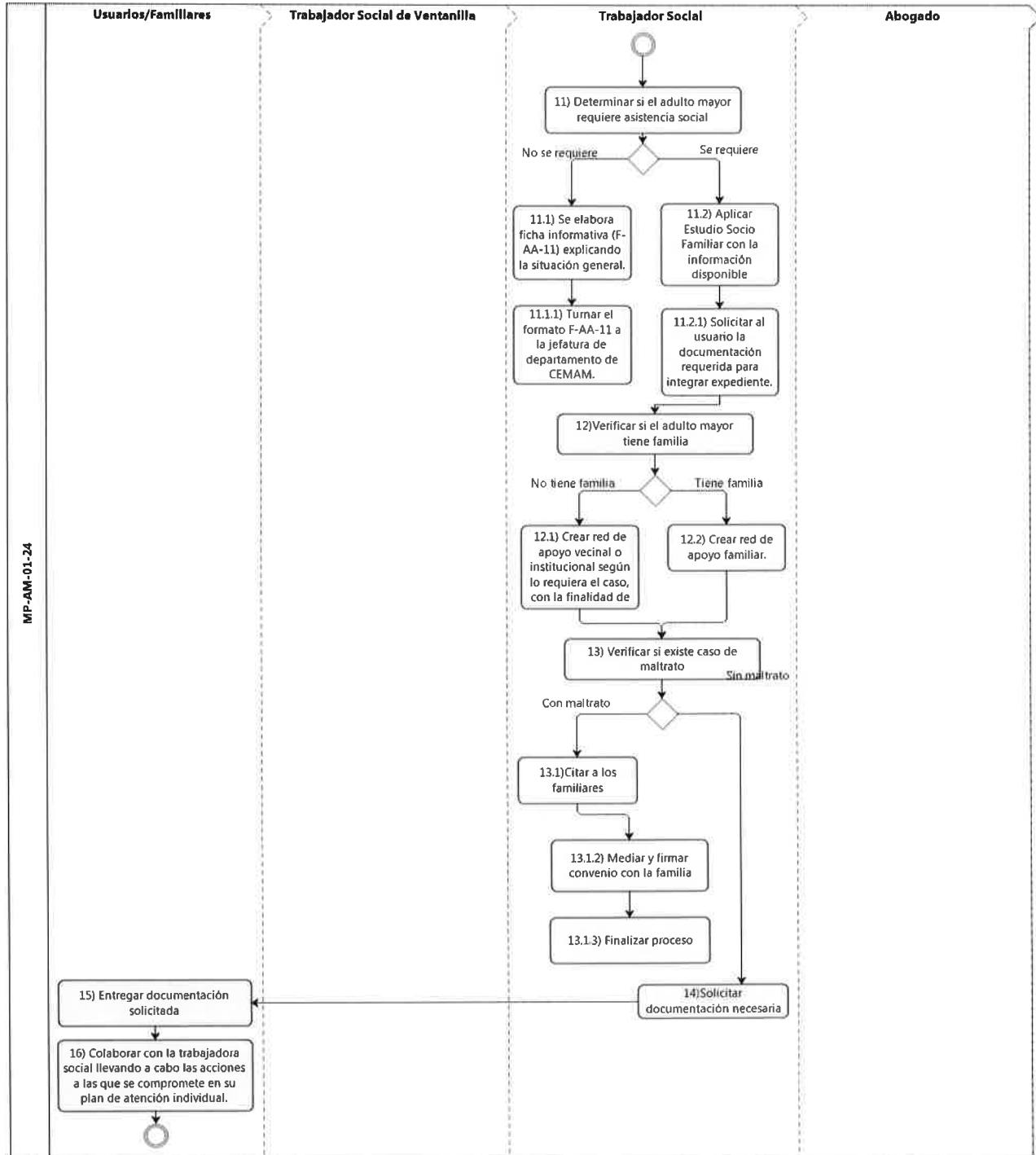
<b>Trabajador(a) Social</b>	13.1.3	Finalizar proceso
<b>Trabajador(a) Social</b>	14	Solicitar documentación necesaria para integrar expediente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de nacimiento</li> <li>• Credencial de elector</li> <li>• Comprobante de domicilio</li> <li>• Receta médica</li> </ul>
<b>Usuarios/familiares</b>	15	Entregar documentación solicitada
<b>Usuarios/familiares</b>	16	Colaborar con la trabajadora social llevando a cabo las acciones a las que se compromete en su plan de atención individual.
<b>Trabajador(a) Social</b>	17	Dar seguimiento de forma programada a cada caso inscrito en el Padrón de Adultos Mayores en Desamparo o Situación Crítica
<b>Trabajador(a) Social</b>	18	Realizar en su respectivo expediente las notas de seguimiento y apoyos otorgados.
<b>Trabajador(a) Social</b>	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.
<b>Trabajador(a) Social</b>	20	Capturar los usuarios atendidos así como los apoyos y los servicios otorgados en el estadístico.
<b>Trabajador(a) Social</b>	21	Cuando el personal de trabajo social agota los recursos de intervención en los casos de abandono y maltrato, turnar el expediente al Abogado mediante ficha informativa para la elaboración y presentación de denuncia.
<b>Abogado</b>	22	Elaborar y presentar la denuncia u oficio de conocimiento ante la autoridad correspondiente.
<b>Abogado</b>	23	Resguardar expedientes de casos sobre los cuales se realiza convenio con familiares o se presenta denuncia ante las instancias correspondientes.
<b>Abogado</b>	24	Llevar un control de los casos de los que se elabora convenio o se presenta denuncia
<b>Abogado</b>	25	Dar seguimiento periódico, elaborando notas de seguimiento en el expediente.

# Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

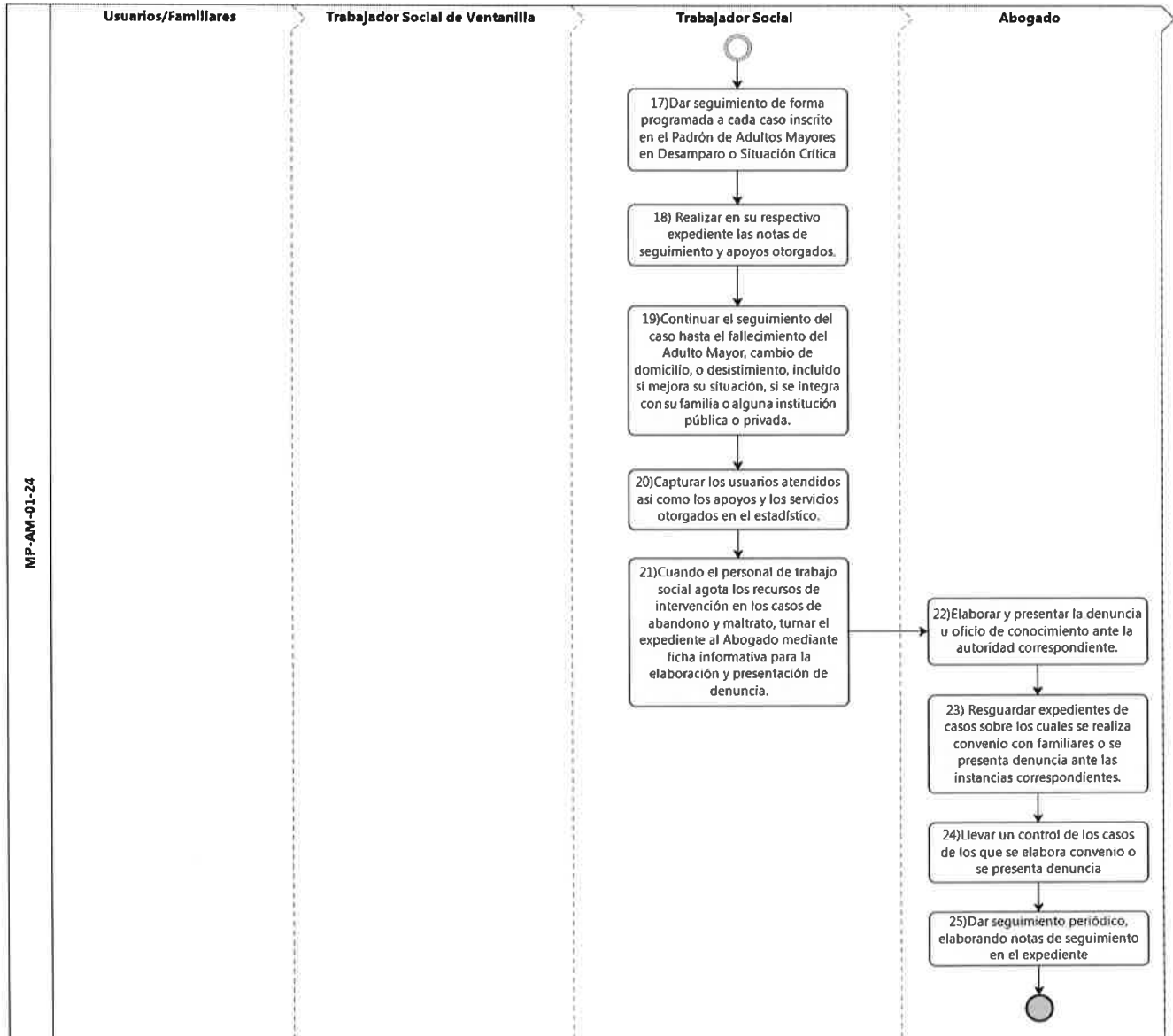
## Flujograma



MP-AM-01-24



# Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor



**Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	<b>Mayo 2018</b>	Se elimina actividad "Derivar vía SICATS"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
02	<b>Mayo 2018</b>	Se elimina "familiar" de la Actividad 7	Mtra. María Guadalupe Díaz González
03	<b>Mayo 2018</b>	Se integra nueva Actividad 8 "Elaborar Convenio"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
04	<b>Mayo 2018</b>	En procedimiento 11.2, se agrega "cambio de domicilio, o desistimiento"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
05	<b>Mayo 2018</b>	Se integra Actividad 13. Presentar denuncia	Mtra. María Guadalupe Díaz González
06	<b>Mayo 2018</b>	Se integra Actividad 14. Dar seguimiento a Casos	Mtra. María Guadalupe Díaz González
07	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 12.1, se sustituye "SEPV", por "estadístico"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
08	<b>Agosto 2018</b>	Se cambió el procedimiento al formato propuesto en el 2018	Lic. María Fernanda Torres Alvarado



# Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para la integración de expedientes para las campañas de asistencia social		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-25	<b>Revisión No:</b> 06	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Marzo 2009		
<b>Autor:</b> T.S. Ana Luisa España Fernández		<b>Revisó y Autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Trabajadora Social		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento

<b>Objetivo:</b> Establecer el procedimiento para la integración de expedientes para las campañas de asistencia social por parte de trabajo social del área de apoyo asistencial del CEMAM
<b>Alcance:</b> Usuarios del CEMAM
<b>Responsable:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Formatos:</b> F-AA-04      Entrevista-Orientación de trabajo social F-AA-07      Reporte de casos de trabajo social F-AA-10      Recibo de apoyo SICATS        Sistema Interinstitucional de Canalización al Trabajo Social

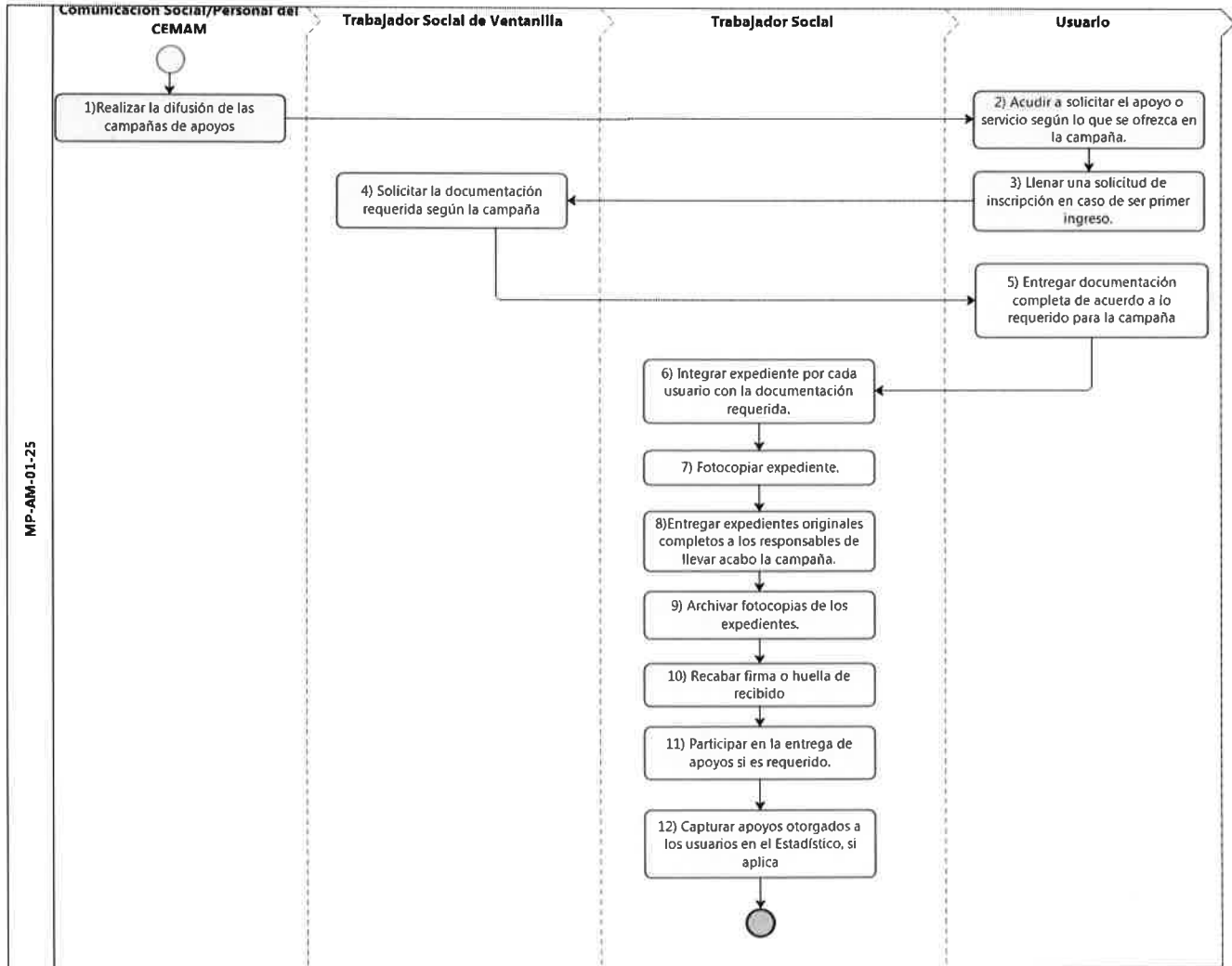
Responsable	Núm. Act.	Descripción
<b>Comunicación Social/Personal del CEMAM</b>	1	Realizar la difusión de las campañas de apoyos
<b>Usuarios</b>	2	Acudir a solicitar el apoyo o servicio según lo que se ofrezca en la campaña.
<b>Usuarios</b>	3	Llenar una solicitud de inscripción en caso de ser primer ingreso.
<b>Trabajador(a) Social de Ventanilla Única</b>	4	Solicitar la documentación requerida según la campaña
<b>Usuario</b>	5	Entregar documentación completa de acuerdo a lo requerido para la campaña
<b>Trabajador(a) Social</b>	6	Integrar expediente por cada usuario con la documentación requerida.
<b>Trabajador(a) Social</b>	7	Fotocopiar expediente.
<b>Trabajador(a) Social</b>	8	Entregar expedientes originales completos a los responsables de llevar acabo la campaña.

## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

<b>Trabajador(a) Social</b>	9	Archivar fotocopias de los expedientes.
<b>Trabajador(a) Social</b>	10	Recabar firma o huella de recibido.
<b>Trabajador(a) Social</b>	11	Participar en la entrega de apoyos si es requerido.
<b>Trabajador(a) Social</b>	12	Capturar apoyos otorgados a los usuarios en el Estadístico, si aplica.

# Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

## Flujograma





### Hoja de registro de cambios

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	Mayo 2018	Se agrega procedimiento 3.2 y nota	Mtra. María Guadalupe Díaz González
02	Mayo 2018	Se elimina actividad 4. Determinar si el adulto mayor es sujeto de asistencia social, se integra en el procedimiento 3.2	Mtra. María Guadalupe Díaz González
03	Agosto 2018	Se cambió el procedimiento al formato propuesto en el 2018	Lic. María Fernanda Torres Alvarado

## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para la activación física y cachibol		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-26	<b>Revisión No:</b> 02	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Mayo 2015		
<b>Autor:</b> LEFyD. Ismael Magaña Carmona		<b>Revisó y Autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Lic. en Educación Física		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento

<b>Objetivo:</b> Establecer el procedimiento para otorgar el servicio de activación física y cachibol.
<b>Alcance:</b> Usuarios del CEMAM
<b>Responsable:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Formatos:</b>
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	Núm. Act.	Descripción
<b>Usuarios</b>	1	Acudir a solicitar informes con el Instructor de activación física y cachibol.
<b>Instructor</b>	2	Recibir a la persona y brindarle la información requerida.
<b>Usuarios</b>	3	Llenar una solicitud de inscripción en caso de ser primer ingreso.
<b>Instructor</b>	4	Solicitar a todos los usuarios que entreguen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia del acta de nacimiento</li> <li>• Gafete de CEMAM</li> <li>• Credencial INE o INAPAM</li> <li>• Comprobante de domicilio</li> <li>• 2 fotografías tamaño infantil.</li> </ul>
<b>Instructor</b>	4.1	Si la persona no cuenta con su gafete de usuario se solicita acuda a realizar el trámite y pasar a paso 4.
<b>Usuarios</b>	5	Entregar documentación solicitada.

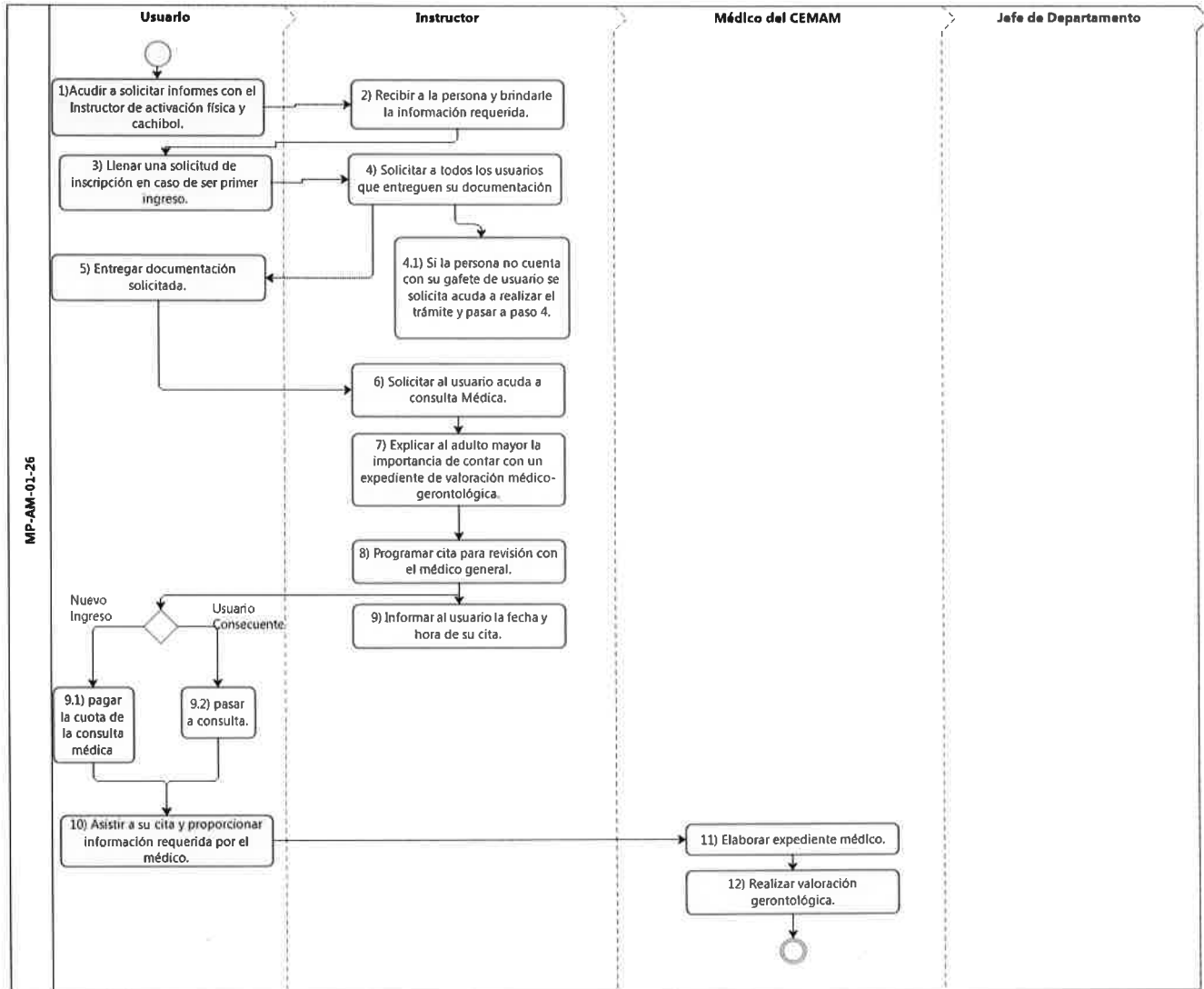
## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

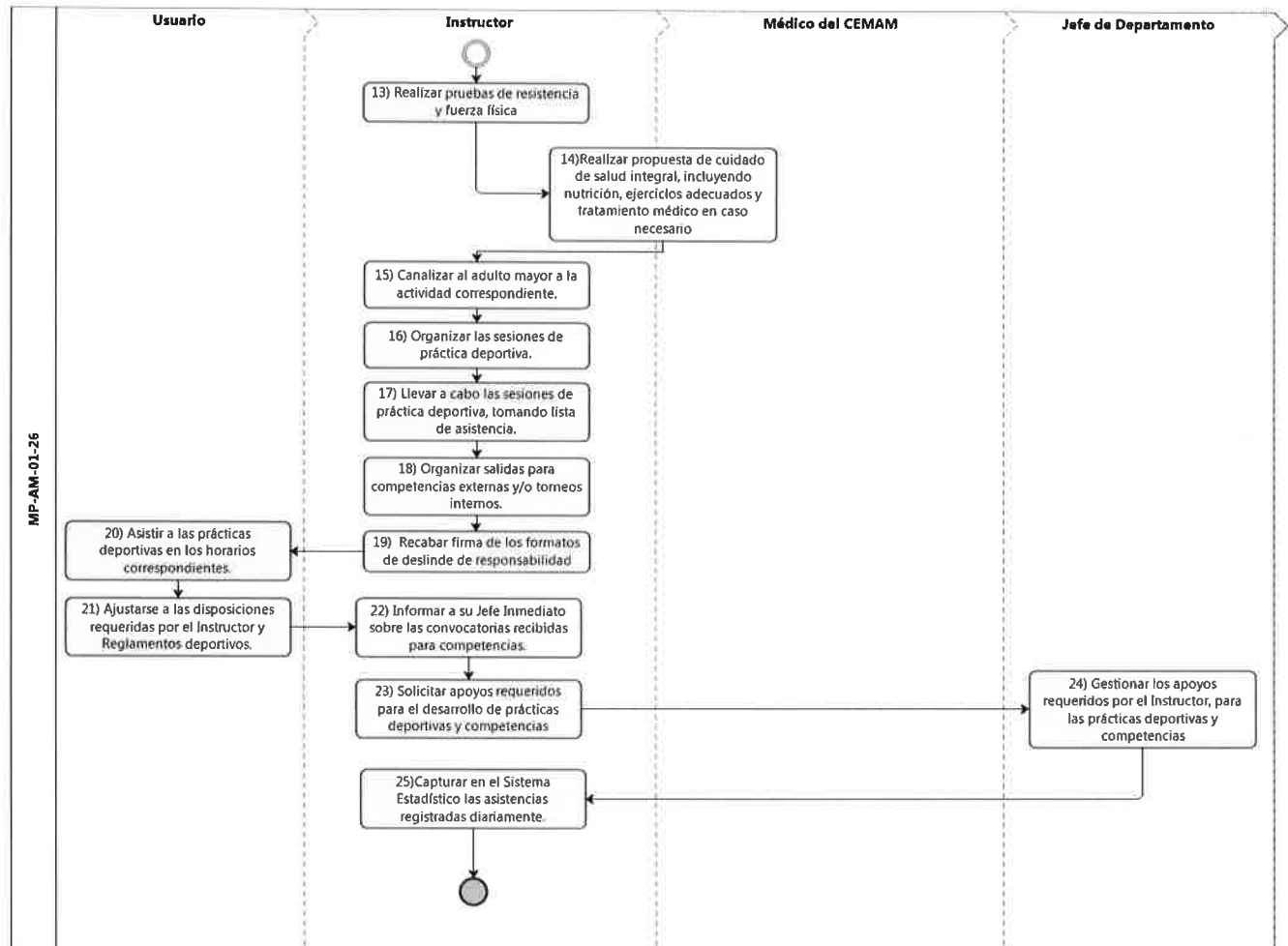
<b>Instructor</b>	6	Solicitar al usuario acuda a consulta Médica.
<b>Instructor</b>	7	Explicar al adulto mayor la importancia de contar con un expediente de valoración médico-gerontológica.
<b>Instructor</b>	8	Programar cita para revisión con el médico general.
<b>Instructor</b>	9	Informar al usuario la fecha y hora de su cita.
<b>Usuario</b>	9.1	Si el usuario es de nuevo ingreso, pagar la cuota de la consulta médica
<b>Usuario</b>	9.2	Si el usuario no es de nuevo ingreso, pasar a consulta.
<b>Usuario</b>	10	Asistir a su cita y proporcionar información requerida por el médico.
<b>Médico del CEMAM</b>	11	Elaborar expediente médico.
<b>Médico del CEMAM</b>	12	Realizar valoración gerontológica.
<b>Instructor</b>	13	Realizar pruebas de resistencia y fuerza física.
<b>Instructor/Médico del CEMAM</b>	14	Realizar propuesta de cuidado de salud integral, incluyendo nutrición, ejercicios adecuados y tratamiento médico en caso necesario.
<b>Instructor</b>	15	Canalizar al adulto mayor a la actividad correspondiente.
<b>Instructor</b>	16	Organizar las sesiones de práctica deportiva.
<b>Instructor</b>	17	Llevar a cabo las sesiones de práctica deportiva, tomando lista de asistencia.
<b>Instructor</b>	18	Organizar salidas para competencias externas y/o torneos internos.
<b>Instructor</b>	19	Recabar firma de los formatos de deslinde de responsabilidad
<b>Usuarios</b>	20	Asistir a las prácticas deportivas en los horarios correspondientes.
<b>Usuarios</b>	21	Ajustarse a las disposiciones requeridas por el Instructor y Reglamentos deportivos.
<b>Instructor</b>	22	Informar a su Jefe Inmediato sobre las convocatorias recibidas para competencias.
<b>Instructor</b>	23	Solicitar apoyos requeridos para el desarrollo de prácticas deportivas y competencias
<b>Jefe de Departamento</b>	24	Gestionar los apoyos requeridos por el Instructor, para las prácticas deportivas y competencias

## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

<b>Instructor</b>	25	Capturar en el Sistema Estadístico las asistencias registradas diariamente.
-------------------	----	---

## Flujograma





### Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable
01	Mayo 2018	Se modifica el título del procedimiento	Mtra. María Guadalupe Díaz González
02	Mayo 2018	Procedimiento 1.1. se omite texto: "al Área de Desarrollo y Participación Social o directamente" y se modifica texto: "Actividades Deportivas" por "activación física y cachibol"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
03	Mayo 2018	Se modifica responsable de actividad 2: "Instructor"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
04	Mayo 2018	Se modifica responsable de actividad 4: "Instructor"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
05	Mayo 2018	Se modifica responsable de actividad 6: "Instructor"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
06	Mayo 2018	Actividad 6. Se elimina texto "al área"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
07	Mayo 2018	Responsable de actividad 10, se omite "Jefe de Área"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
08	Mayo 2018	Procedimiento 11.4 se agrega texto: "Y recabar firma de los formatos de deslinde de responsabilidad".	Mtra. María Guadalupe Díaz González
09	Mayo 2018	Responsable de actividad 14. Jefe de Departamento	Mtra. María Guadalupe Díaz González
10	Mayo 2018	Se agrega la Actividad 15. Capturar	Mtra. María Guadalupe Díaz González
11	Agosto 2018	Se cambió el procedimiento al formato propuesto en el 2018	Lic. María Fernanda Torres Alvarado

## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para talleres y pláticas para el desarrollo y la participación social.		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-27	<b>Revisión No:</b> 01	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Marzo 2014		
<b>Autor:</b> Mtra. Verónica Rodríguez Sánchez		<b>Revisó y Autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Trabajadora Social		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento

<b>Objetivo:</b> Establecer el procedimiento para ingresar a talleres y pláticas para el desarrollo y la participación social
<b>Alcance:</b> Usuarios del CEMAM
<b>Responsable:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Formatos:</b> F-DH-04      Lista de asistencia

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Trabajador (a) Social	1	Realiza planeación anual o mensual de temáticas de talleres y pláticas.
Trabajador (a) Social	2	Elabora una Carta Descriptiva de cada taller, conferencia o plática.
Trabajador (a) Social	3	Invitar a ponente con el perfil idóneo para impartir, plática, conferencia o taller.
Trabajador (a) Social	4	Enviar la carta descriptiva al ponente para explicar el objetivo que se busca obtener con su intervención.
Trabajador (a) Social	5	Acordar con los ponentes las fechas de taller, pláticas o conferencias, cuando no estén estipuladas con anterioridad.
Trabajador (a) Social	6	Determinar el salón o espacio en el cual se va a realizar la plática, conferencia o taller.
Personal de Capacitación Gerontológica/ 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/ Ponente	8	Anotar a los asistentes en el formato correspondiente y apoyar a nombrar lista en caso necesario.

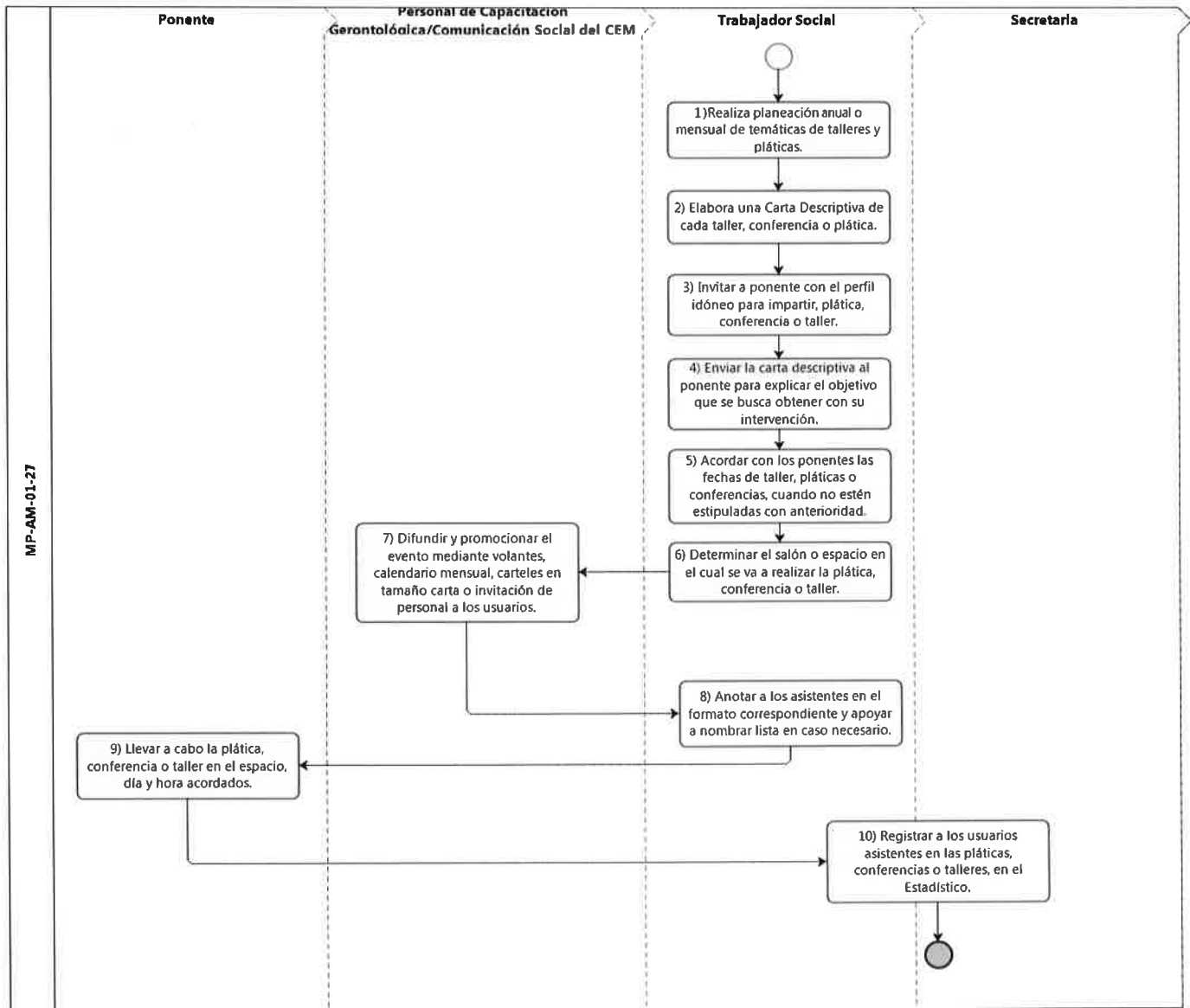




## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

<b>Ponente</b>	9	Llevar a cabo la plática, conferencia o taller en el espacio, día y hora acordados.
<b>Secretaria/ Trabajador (a) Social</b>	10	Registrar a los usuarios asistentes en las pláticas, conferencias o talleres, en el Estadístico.

## Flujograma



### **Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
<b>01</b>	<b>Mayo 2018</b>	Se elimina "Jefe de Área" de la columna "Responsable" en las actividades 1, 2 y 7	Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>02</b>	<b>Mayo 2018</b>	Se cambia al Responsable de la Actividad 4 "Personal de Capacitación Gerontológica"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>03</b>	<b>Mayo 2018</b>	Se cambia al responsable de la actividad 5 "Trabajadora social o Ponente"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>04</b>	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 7. Se elimina "de Población Vulnerable"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>05</b>	<b>Agosto 2018</b>	Se cambió el procedimiento al formato propuesto en el 2018	Lic. María Fernanda Torres Alvarado

## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para ingresar y cursar el taller de alfabetización.		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-28	<b>Revisión No:</b> 05	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Julio 2009		
<b>Autor:</b> Mtra. Verónica Rodríguez Sánchez		<b>Revisó y Autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Trabajadora Social		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento

<b>Objetivo:</b> Establecer el procedimiento para ingresar y cursar el taller de alfabetización.
<b>Alcance:</b> Personal del CEMAM que imparta el taller de alfabetización y para los usuarios que cursen dicho taller.
<b>Responsable:</b> Personal del CEMAM que imparta el taller de alfabetización y para los usuarios que cursen dicho taller.
<b>Formatos:</b> F-DH-02      Registro diario F-DH-04      Lista de asistencia

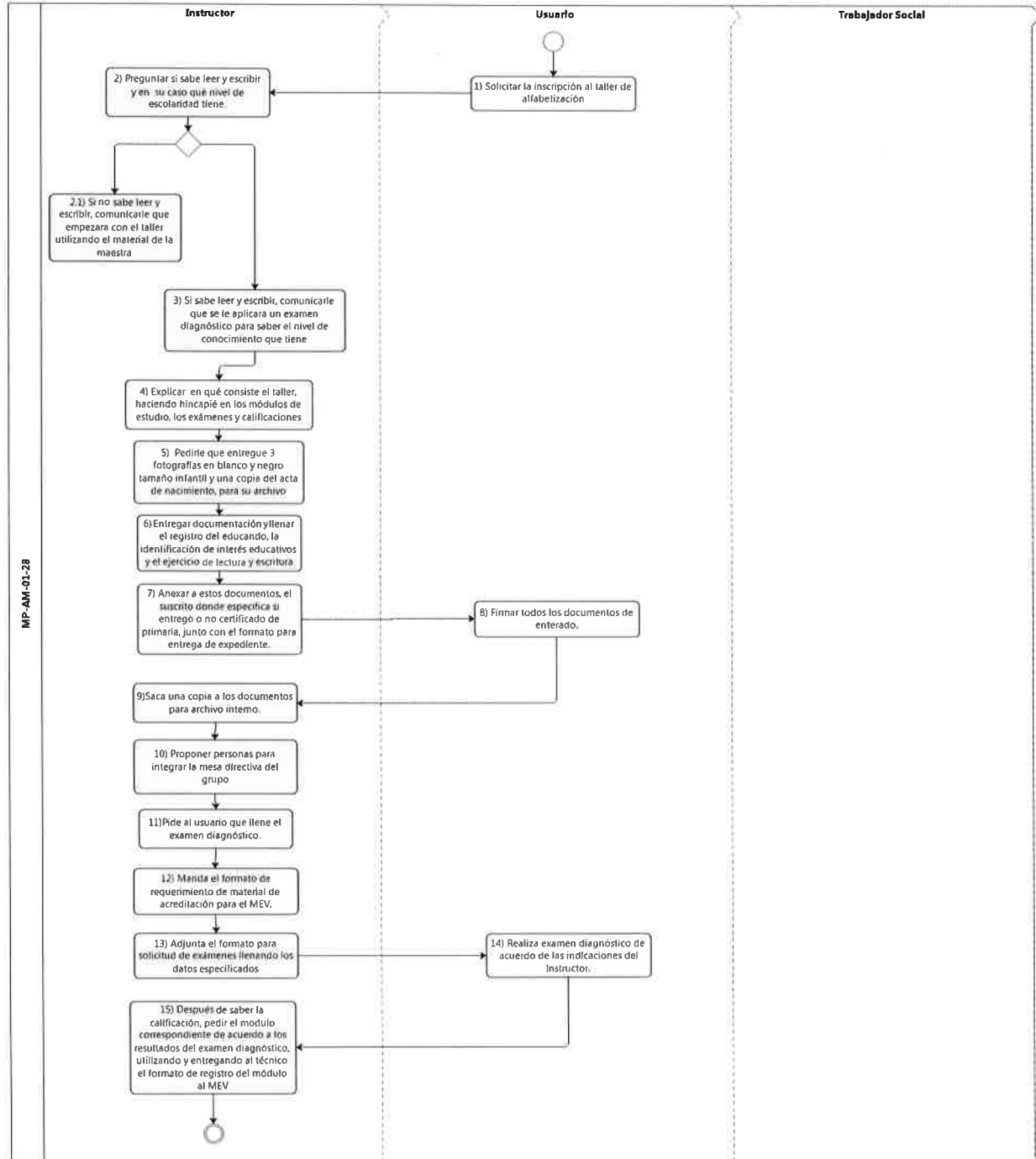
Responsable	Núm. Act.	Descripción
<b>Usuarios</b>	1	Solicitar la inscripción al taller de alfabetización.
<b>Instructor</b>	2	Preguntar si sabe leer y escribir y en su caso qué nivel de escolaridad tiene.
<b>Instructor</b>	2.1	Si no sabe leer y escribir, comunicarle que empezara con el taller utilizando el material de la maestra.
<b>Instructor</b>	3	Si sabe leer y escribir, comunicarle que se le aplicara un examen diagnóstico para saber el nivel de conocimiento que tiene.
<b>Instructor</b>	4	Explicar en qué consiste el taller, haciendo hincapié en los módulos de estudio, los exámenes y calificaciones.
<b>Instructor</b>	5	Pedirle que entregue 3 fotografías en blanco y negro tamaño infantil y una copia del acta de nacimiento, para su archivo.
<b>Instructor</b>	6	Entregar documentación y llenar el registro del educando, la identificación de interés educativos y el ejercicio de lectura y escritura.
<b>Instructor</b>	7	Anexar a estos documentos, el suscrito donde especifica si entregó o no certificado de primaria, junto con el formato

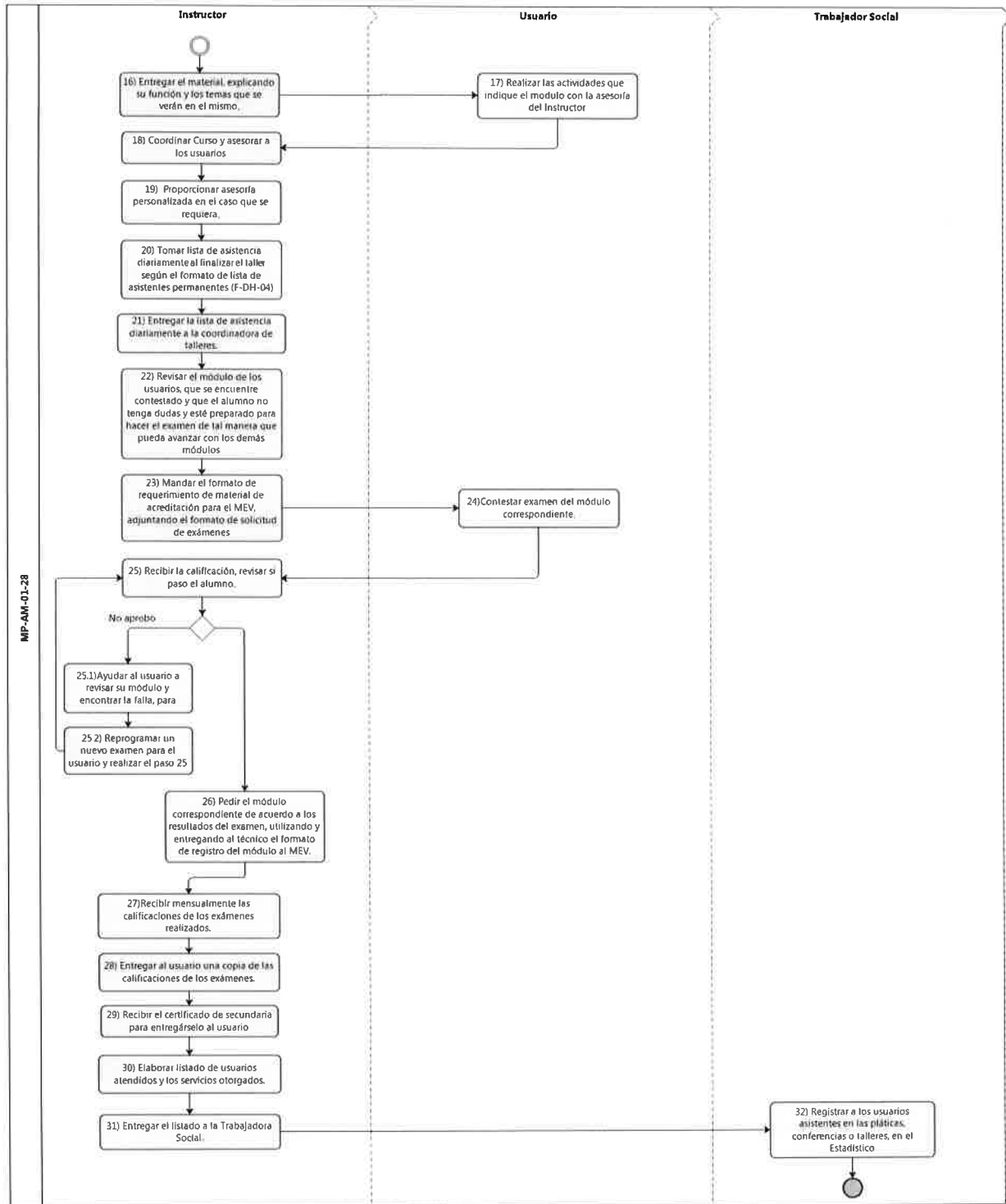
		para entrega de expediente.
<b>Usuarios</b>	8	Firmar todos los documentos de enterado.
<b>Instructor</b>	9	Saca una copia a los documentos para archivo interno.
<b>Instructor</b>	10	Proponer personas para integrar la mesa directiva del grupo.
<b>Instructor</b>	11	Pide al usuario que llene el examen diagnóstico.
<b>Instructor</b>	12	Manda el formato de requerimiento de material de acreditación para el MEV.
<b>Instructor</b>	13	Adjunta el formato para solicitud de exámenes llenando los datos correspondientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha</li> <li>• Círculo de estudios</li> <li>• Asesor</li> <li>• Examen</li> <li>• Usuario</li> <li>• RFC</li> <li>• Firma.</li> </ul>
<b>Usuarios</b>	14	Realiza examen diagnóstico de acuerdo de las indicaciones del Instructor.
<b>Instructor</b>	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"> <li>• Nombre del educando</li> <li>• RFC</li> <li>• Información del círculo de estudios</li> <li>• Coordinador de Zona</li> <li>• Unidad operativa</li> <li>• Firma.</li> </ul>
<b>Instructor</b>	16	Entregar el material, explicando su función y los temas que se verán en el mismo.
<b>Usuario</b>	17	Realizar las actividades que indique el modulo con la asesoría del Instructor.
<b>Instructor</b>	18	Coordinar Curso y asesorar a los usuarios.
<b>Instructor</b>	19	Proporcionar asesoría personalizada en el caso que se requiera.

## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

<b>Instructor</b>	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).
<b>Instructor</b>	21	Entregar la lista de asistencia diariamente a la coordinadora de talleres.
<b>Instructor</b>	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
<b>Instructor</b>	23	Mandar el formato de requerimiento de material de acreditación para el MEV, adjuntando el formato de solicitud de exámenes
<b>Usuarios</b>	24	Contestar examen del módulo correspondiente.
<b>Instructor</b>	25	Recibir la calificación, revisar si paso el alumno.
<b>Instructor</b>	25.1	Si el usuario no aprobó, ayudar al usuario a revisar su módulo y encontrar la falla, para
<b>Instructor</b>	25.2	Reprogramar un nuevo examen para el usuario y realizar el paso 25
<b>Instructor</b>	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.
<b>Instructor</b>	27	Recibir mensualmente las calificaciones de los exámenes realizados.
<b>Instructor</b>	28	Entregar al usuario una copia de las calificaciones de los exámenes.
<b>Instructor</b>	29	Recibir el certificado de secundaria para entregárselo al usuario
<b>Instructor</b>	30	Elaborar listado de usuarios atendidos y los servicios otorgados.
<b>Instructor</b>	31	Entregar el listado a la Trabajadora Social.
<b>Trabajador (a) Social</b>	32	Registrar a los usuarios asistentes en las pláticas, conferencias o talleres, en el Estadístico

## Flujograma





MP-AM-01-28



**Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
<b>01</b>	<b>Mayo 2018</b>	Se integra nueva Actividad 13: capturar	Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>02</b>	<b>Agosto 2018</b>	Se cambió el procedimiento al formato propuesto en el 2018	Lic. María Fernanda Torres Alvarado

## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para la integración y seguimiento de clubes comunitarios de adultos mayores en las comunidades.		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-29	<b>Revisión No:</b> 06	<b>Fecha de última revisión:</b> Mayo 2015
<b>Fecha de publicación:</b> Noviembre 2008		
<b>Autor:</b> Mtra. Verónica Rodríguez Sánchez y LTS. Bertha Alicia Villanueva Villalobos		<b>Revisó y Autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Trabajadoras Sociales		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento

**Objetivo:** Establecer el procedimiento para la integración y seguimiento de clubes comunitarios de adultos mayores.

**Alcance:** Adultos mayores asistentes del CEMAM

**Responsable:** Personal del CEMAM que imparta el taller de alfabetización y para los usuarios que cursen dicho taller.

**Formatos:**

- S/N Acta Constitutiva de clubes comunitarios
- S/N Lista de asistencia de clubes comunitarios
- S/N Directorio general de clubes comunitarios

Responsable	Núm. Act.	Descripción
<b>Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC</b>	1	Identificar y contactar a adultos mayores de la comunidad o detectar la necesidad de la integración de un nuevo club.
<b>Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC</b>	2	Establecer contacto con algún líder comunitario.
<b>Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC</b>	3	Buscar y elegir un lugar para la realización de la primera reunión.
<b>Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC</b>	4	Convocar o invitar a adultos mayores y público para una sesión informativa en medios propios de la comunidad como son iglesias, por medio de carteles, volantes, etc.
<b>Usuarios</b>	5	Acudir a la sesión informativa.
<b>Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC/ Usuarios</b>	6	Definir el calendario y programa de sesiones, así como fecha y lugar de la primera sesión.
<b>Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC</b>	7	Elaborar lista de asistentes a la sesión informativa.
<b>Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC</b>	8	Acordar la fecha y hora de la primera sesión con los adultos mayores.

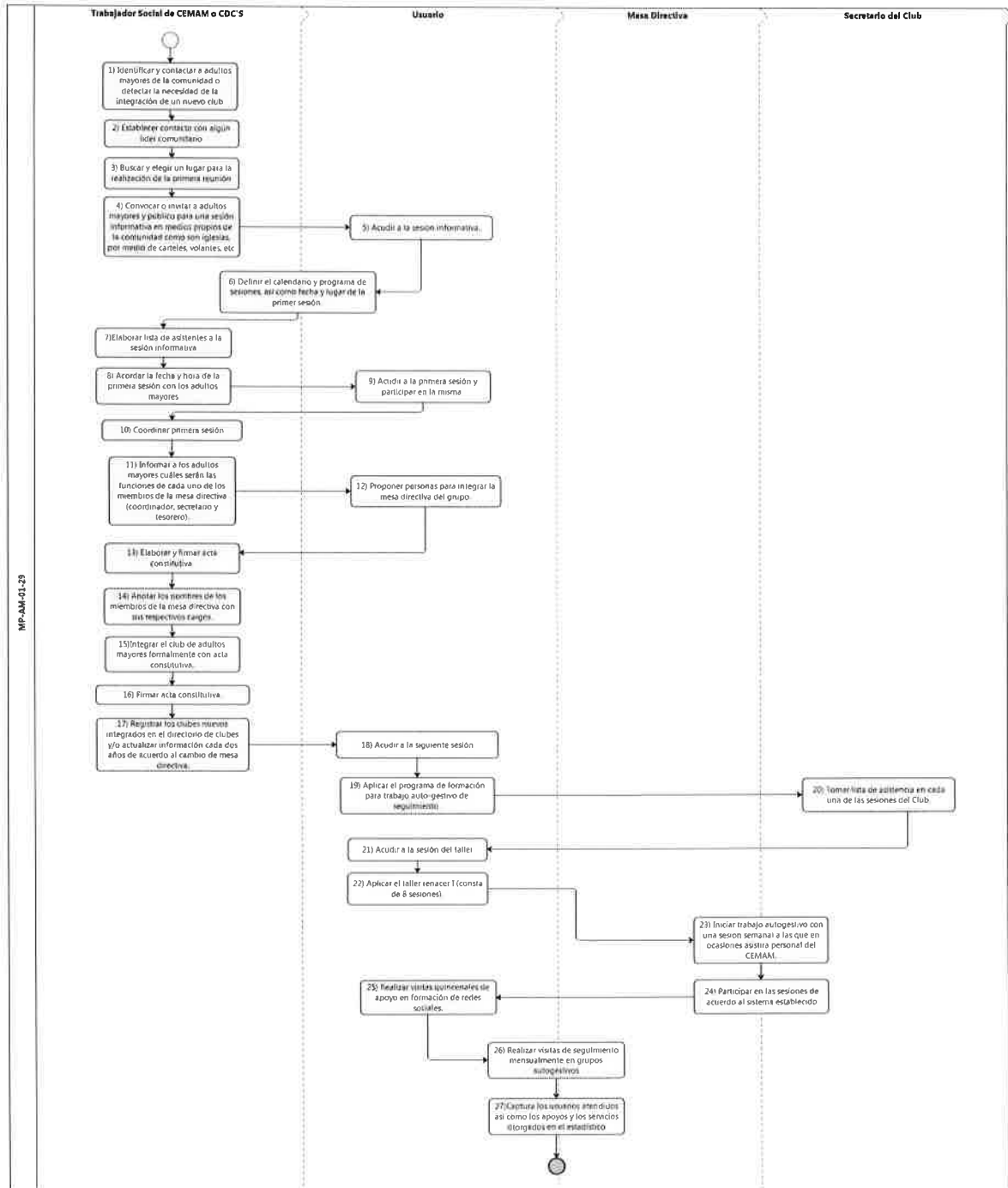
## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

<b>Usuarios</b>	9	Acudir a la primera sesión y participar en la misma.
<b>Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC</b>	10	Coordinar primera sesión.
<b>Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC</b>	11	Informar a los adultos mayores cuáles serán las funciones de cada uno de los miembros de la mesa directiva (coordinador, secretario y tesorero).
<b>Usuarios</b>	12	Proponer personas para integrar la mesa directiva del grupo.
<b>Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC</b>	13	Elaborar y firmar acta constitutiva.
<b>Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC</b>	14	Anotar los nombres de los miembros de la mesa directiva con sus respectivos cargos.
<b>Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC</b>	15	Integrar el club de adultos mayores formalmente con acta constitutiva.
<b>Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC</b>	16	Firmar acta constitutiva.
<b>Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC</b>	15	Acordar con los adultos mayores la hora, fecha y actividades a realizar en la próxima sesión.
<b>Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC</b>	16	Integrar expediente por cada club que se encuentra activo.
<b>Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC</b>	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.
<b>Usuarios</b>	18	Acudir a la siguiente sesión.
<b>Usuarios</b>	19	Aplicar el programa de formación para trabajo auto-gestivo de seguimiento.
<b>Secretario del Club</b>	20	Tomar lista de asistencia en cada una de las sesiones del Club.
<b>Trabajador (a) Social CEMAM o CDC</b>	21	Acudir a la sesión del taller.
<b>Trabajador (a) Social CEMAM o CDC</b>	22	Aplicar el taller renacer I (consta de 8 sesiones).
<b>Usuarios y Mesa Directiva</b>	23	Iniciar trabajo autogestivo con una sesión semanal a las que en ocasiones asistirá personal del CEMAM.

## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

<b>Usuarios y Mesa Directiva</b>	24	<p>Participar en las sesiones de acuerdo al sistema establecido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitar al saludo inicial.</li> <li>• Comenzar sesión de ejercicio físico.</li> <li>• Compartir el tema.</li> <li>• Realizar la dinámica de grupo.</li> <li>• Trabajar con juegos de recreación o manualidades.</li> <li>• Tomar lista de asistencia (F-GA-01).</li> <li>• Tomar acuerdos concernientes al Club</li> <li>• Realizar cierre de la sesión</li> </ul>
<b>Trabajador (a) Social CEMAM o CDC</b>	25	Realizar visitas quincenales de apoyo en formación de redes sociales.
<b>Usuarios y Mesa Directiva</b>	26	Realizar visitas de seguimiento mensualmente en grupos autogestivos.
<b>Usuarios y Mesa Directiva</b>	27	Captura los usuarios atendidos así como los apoyos y los servicios otorgados en el estadístico.

## Flujograma



### **Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
<b>01</b>	<b>Mayo 2018</b>	Se integra nueva Actividad 8. Integrar directorio de clubes, con 2 procedimientos.	Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>02</b>	<b>Mayo 2018</b>	Se modifica responsable de Actividad 11	Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>03</b>	<b>Mayo 2018</b>	Se cambia redacción en Procedimiento 13.1 "SEPV" por "estadístico"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>04</b>	<b>Agosto 2018</b>	Se cambió el procedimiento al formato propuesto en el 2018	Lic. María Fernanda Torres Alvarado

## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para el recorrido “Espejo a futuro”.		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-30	<b>Revisión No:</b> 05	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Julio 2009		
<b>Autor:</b> LCC. Julia Patricia Acero Reyes		<b>Revisó y Autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Licenciada en Comunicación		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento

<b>Objetivo:</b> Establecer el procedimiento a seguir para la impartición de los encuentros generacionales.
<b>Alcance:</b> Personal del CEMAM que participen en los encuentros generacionales
<b>Responsable:</b> Personal del CEMAM que participe en taller de espejo a futuro deberá apegarse a este procedimiento
<b>Formatos:</b> Sin Formatos

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Lic. en Comunicación	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,

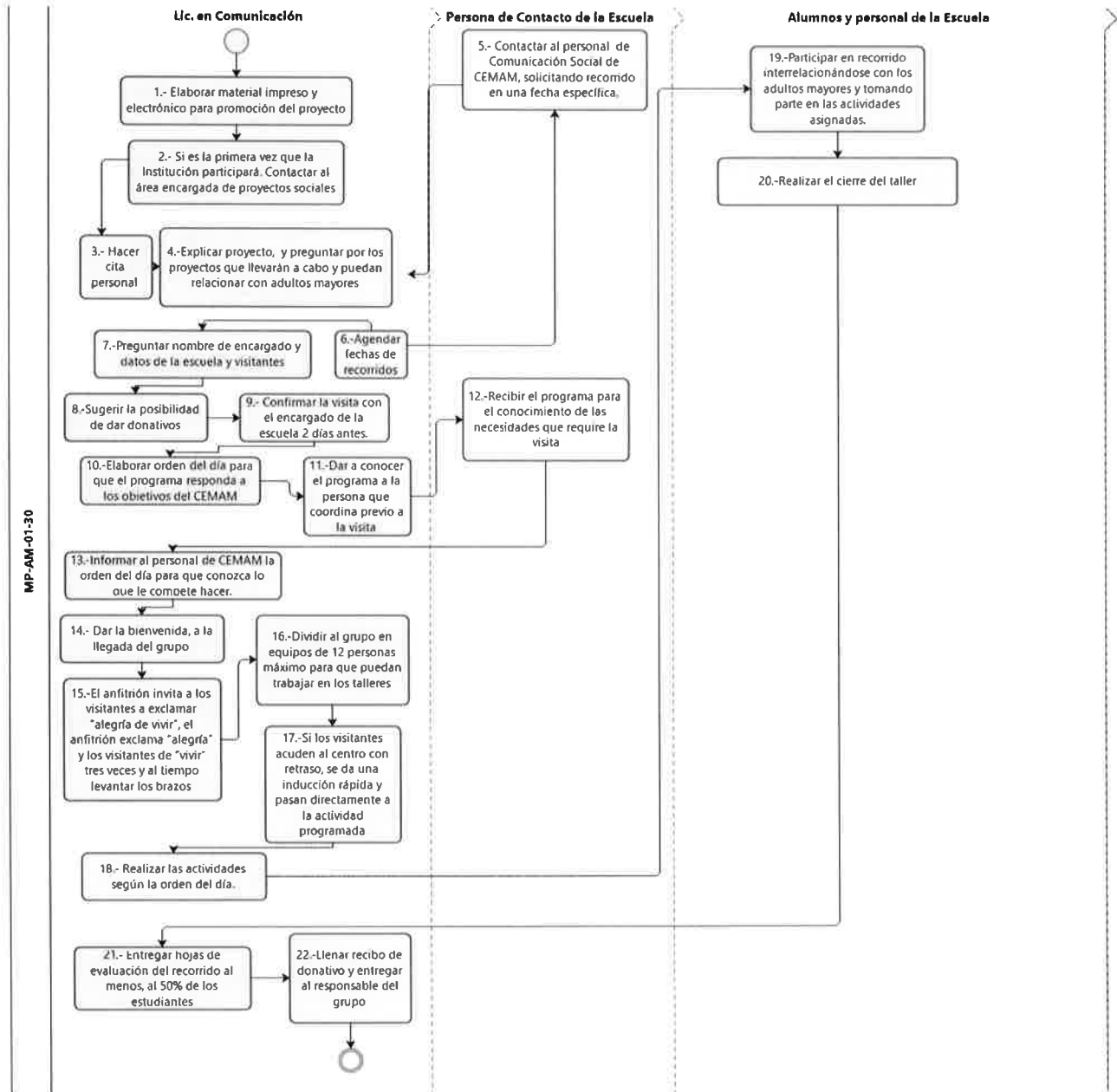
## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

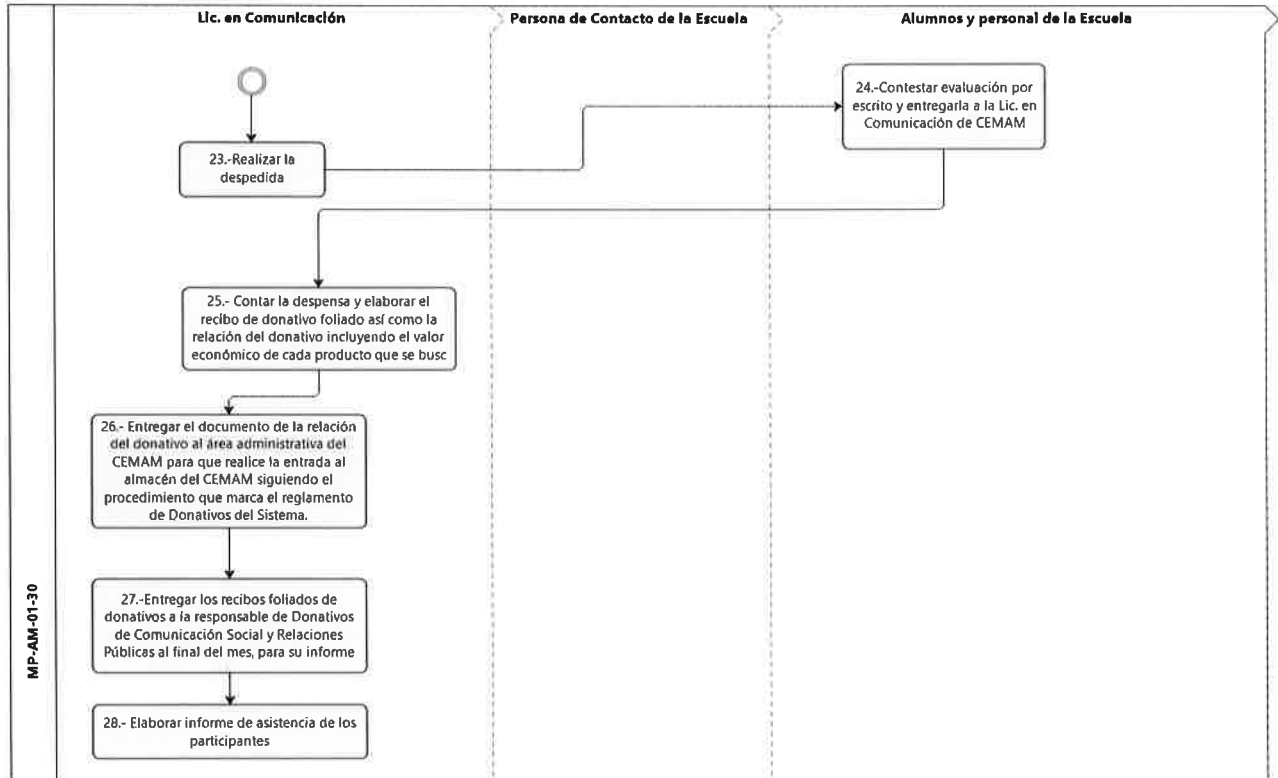
		pañales o suplemento alimenticio para los adultos mayores en desamparo o en estado vulnerable atendidos a través del CEMAM.
<b>Lic. en Comunicación</b>	9	Confirmar la visita con el encargado de la escuela 2 días antes.
<b>Lic. en Comunicación</b>	10	Elaborar orden del día para el grupo de visita con horarios y actividades que se planean para que el programa responda a los objetivos del CEMAM y al de la institución educativa.
<b>Lic. en Comunicación</b>	11	Dar a conocer el programa a la persona que coordina previo a la visita.
<b>Persona de Contacto de la Escuela</b>	12	Recibir el programa para el conocimiento de las necesidades humanas y materiales que requiere para la visita.
<b>Lic. en Comunicación</b>	13	Informar al personal de CEMAM la orden del día para que conozca lo que le compete hacer.
<b>Lic. en Comunicación</b>	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.
<b>Lic. en Comunicación</b>	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.
<b>Lic. en Comunicación</b>	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.
<b>Lic. en Comunicación</b>	17	Si los visitantes acuden al centro con retraso, se da una inducción rápida y pasan directamente a la actividad programada según el horario.
<b>Lic. en Comunicación</b>	18	Realizar las actividades según la orden del día.
<b>Alumnos y personal de la Escuela</b>	19	Participar en recorrido interrelacionándose con los adultos mayores y tomando parte en las actividades asignadas.
<b>Alumnos y personal de la Escuela</b>	20	Realizar el cierre del taller.
<b>Lic. en Comunicación</b>	21	Entregar hojas de evaluación del recorrido al menos, al 50% de los estudiantes.
<b>Lic. en Comunicación</b>	22	Llenar recibo de donativo y entregar al responsable del grupo.
<b>Lic. en Comunicación</b>	23	Realizar la despedida.
<b>Alumnos y personal de la Escuela</b>	24	Contestar evaluación por escrito y entregarla a la Lic. en Comunicación de CEMAM.
<b>Lic. en Comunicación</b>	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.
<b>Lic. en Comunicación</b>	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.
<b>Lic. en Comunicación</b>	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.
<b>Lic. en Comunicación</b>	28	Elaborar informe de asistencia de los participantes.

## Flujograma





### Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable
01	Mayo 2018	Procedimiento 3.3. Se cambia "Solicitar" por "Sugerir la posibilidad de dar un"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
02	Mayo 2018	Procedimiento 5.1. se cambia "Entregar a todo el personal involucrado una copia de" por "Informar al personal de CEMAM"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
03	Mayo 2018	Procedimiento 7.1, se elimina texto "con: consejos o plática por parte de un adulto mayor, si está contemplado en el programa"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
04	Mayo 2018	Procedimiento 7.2 se elimina texto "y entregarles la lista de asistencia para que escriban su nombre y algún dato de contacto como teléfono o e-mail".	Mtra. María Guadalupe Díaz González
05	Mayo 2018	Se agrega procedimiento 7.3. "Llenar recibo de donativo y entregar al responsable del grupo"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
06	Mayo 2018	Se modifica redacción de la Actividad 11 "Informe" y del procedimiento 11.1 "Elaborar informe de asistencia de los participantes" en lugar de: "Captura los usuarios atendidos, así como los apoyos y los servicios otorgados en el SEPV"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
07	Agosto 2018	Se cambió el procedimiento al formato propuesto en el 2018	Lic. María Fernanda Torres Alvarado



# Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

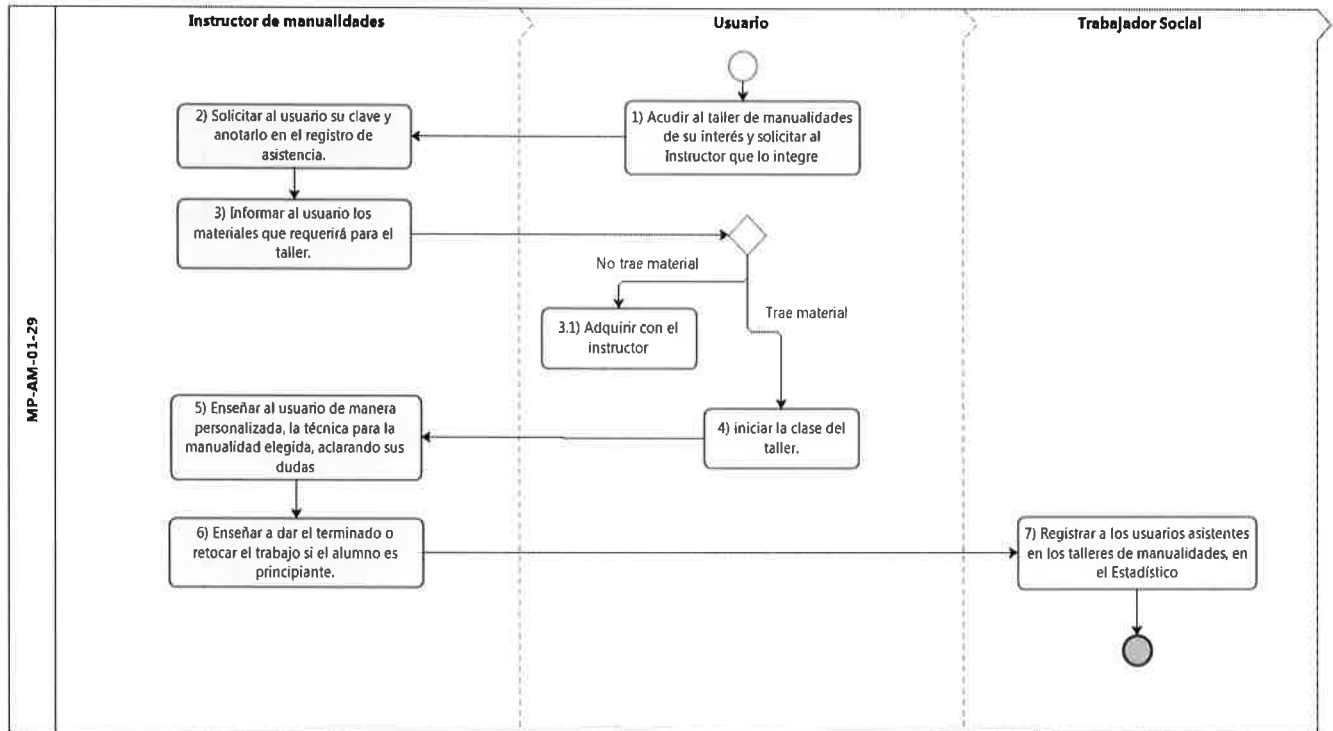
## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento de los talleres de manualidades.		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-31	<b>Revisión No:</b> 04	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Febrero 2009		
<b>Autor:</b> LTS. Mayra González Mora		<b>Revisó y Autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Trabajadora Social		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento

<b>Objetivo:</b> Establecer el procedimiento para la impartición del taller de manualidades.
<b>Alcance:</b> Instructores y usuarios del taller de manualidades.
<b>Responsable:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Formatos:</b> F-DH-04      Lista de asistencia

Responsable	Núm. Act.	Descripción
<b>Usuarios</b>	1	Acudir al taller de manualidades de su interés y solicitar al Instructor que lo integre.
<b>Instructor (a) de manualidades</b>	2	Solicitar al usuario su clave y anotarlo en el registro de asistencia.
<b>Instructor (a) de manualidades</b>	3	Informar al usuario los materiales que requerirá para el taller.
<b>Usuarios</b>	3.1	Si no trae material, adquirirlo con el instructor.
<b>Usuarios</b>	4	Si el usuario trae su material, iniciar la clase del taller.
<b>Instructor (a) de manualidades</b>	5	Enseñar al usuario de manera personalizada, la técnica para la manualidad elegida, aclarando sus dudas.
<b>Instructor (a) de manualidades</b>	6	Enseñar a dar el terminado o retocar el trabajo si el alumno es principiante.
<b>Trabajadora Social o Instructor</b>	7	Registrar a los usuarios asistentes en los talleres de manualidades, en el Estadístico.

## Flujograma



### **Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 3.2. se cambia redacción "y presentarse a la siguiente clase" por "con el instructor"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
02	<b>Mayo 2018</b>	Responsable Actividad 5, se cambia "Secretaria" por "Trabajadora Social"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
03	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 5.1 se elimina texto "de Población Vulnerable"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
04	<b>Agosto 2018</b>	Se cambió el procedimiento al formato propuesto en el 2018	Lic. María Fernanda Torres Alvarado

## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

### Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para el servicio de transporte de CEMAM.		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-32	<b>Revisión No:</b> 05	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Noviembre del 2008		
<b>Autor:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González		<b>Revisó y Autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento

<b>Objetivo:</b> Establecer el procedimiento para el servicio de transporte de CEMAM
<b>Alcance:</b> Choferes y usuarios del servicio de transporte de CEMAM
<b>Responsable:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Formatos:</b> S/N Registro diario de servicio de transporte

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.
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.
Chofer	5	Entregar boletos a los usuarios asignando un lugar de acuerdo a sus condiciones físicas y de salud.
Chofer	6	Realizar paradas continuas dentro de la ruta para subir usuarios.
Chofer	7	Apoyar a bajar a los usuarios al CEMAM.
Chofer	8	Llenar el registro 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.

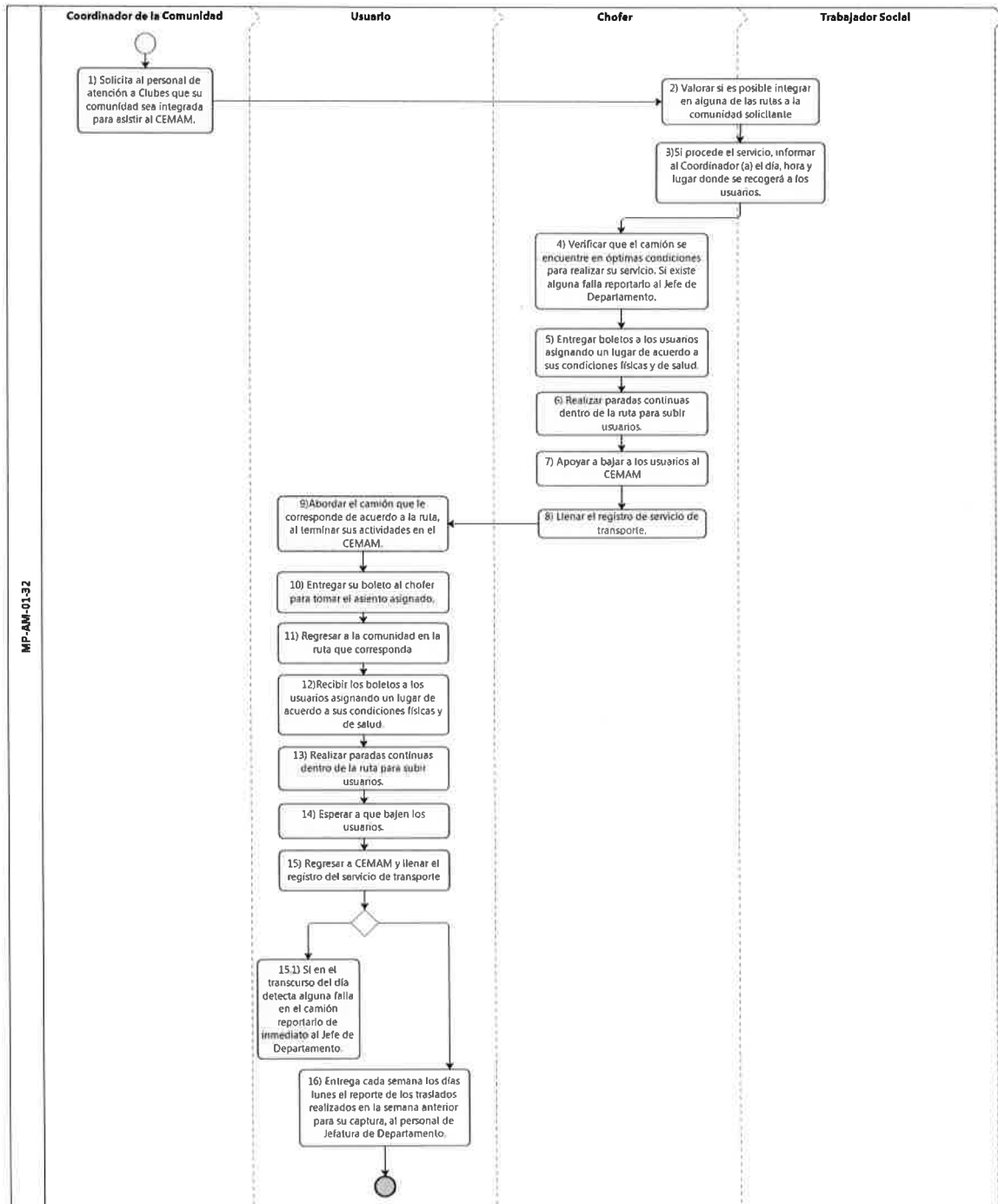


## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

<b>Chofer</b>	11	Regresar a la comunidad en la ruta que corresponda.
<b>Chofer</b>	12	Recibir los boletos a los usuarios asignando un lugar de acuerdo a sus condiciones físicas y de salud.
<b>Chofer</b>	13	Realizar paradas continuas dentro de la ruta para subir usuarios.
<b>Chofer</b>	14	Esperar a que bajen los usuarios.
<b>Chofer</b>	15	Regresar a CEMAM y llenar el registro del servicio de transporte.
<b>Chofer</b>	15.1	Si en el transcurso del día detecta alguna falla en el camión reportarlo de inmediato al Jefe de Departamento.
<b>Chofer</b>	16	Entrega cada semana los días lunes el reporte de los traslados realizados en la semana anterior para su captura, al personal de Jefatura de Departamento.

# Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

## Flujograma



### Hoja de registro de cambios

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	Mayo 2018	Responsable actividad 2, se cambia "Jefe de Centro de día" por "Trabajadora Social"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
02	Mayo 2018	Procedimiento 3.1 y 5.5., se cambia "Jefe de Centro, por Jefe de Departamento"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
03	Mayo 2018	Se agrega actividad 6. "Entregar reporte semanal"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
04	Agosto 2018	Se cambió el procedimiento al formato propuesto en el 2018	Lic. María Fernanda Torres Alvarado



# Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para la asesoría jurídica.		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-33	<b>Revisión No:</b> 02	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Mayo 2015		
<b>Autor:</b> Lic. Héctor Daniel Nuño Gutiérrez		<b>Revisó y Autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Abogado		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento

<b>Objetivo:</b> Establecer el procedimiento para la asesoría jurídica de CEMAM
<b>Alcance:</b> Abogados y usuarios del servicio de asesoría jurídica de CEMAM
<b>Responsable:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Formatos:</b> S/N Registro de usuarios

Responsable	Núm. Act.	Descripción
<b>Usuario</b>	1	Acudir a solicitar asesoría jurídica.
<b>Abogado</b>	2	Recibir al usuario y brindar la asesoría requerida de manera gratuita y registrar el servicio en el formato correspondiente recabando firma del usuario.
<b>Usuario</b>	2.1	Si el usuario no le interesa realizar la gestión de su asunto, se retira.
<b>Abogado</b>	3	Si el usuario presenta omisión de cuidados o sospecha de maltrato se deriva a Ventanilla Única para investigación del Caso por el personal de Trabajo Social de CEMAM.
<b>Abogado</b>	4	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.
<b>Abogado</b>	5	Si el usuario requiere realizar su testamento, entregar formato para testamento ológrafo o se deriva a notaria 18 con tarjeta para descuento en testamento público abierto.
<b>Abogado</b>	5.1	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

## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

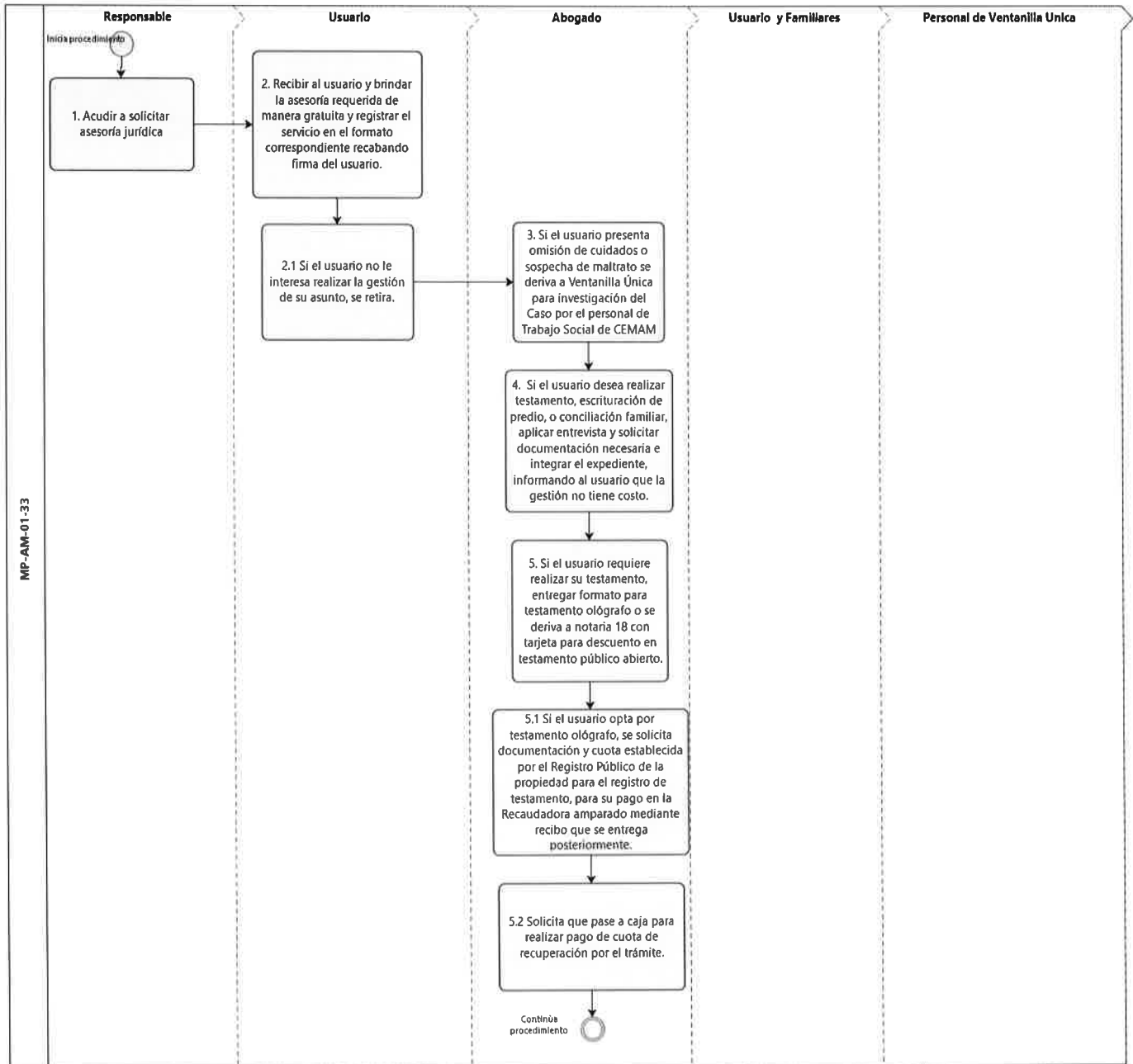
		se entrega posteriormente; además se solicita que pase a caja para realizar pago de cuota de recuperación por el trámite.
<b>Abogado</b>	5.2	Solicita que pase a caja para realizar pago de cuota de recuperación por el trámite.
<b>Abogado</b>	6	Si el usuario desea legalizar escrituras se deriva a Notaria para su elaboración.
<b>Abogado</b>	7	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.
<b>Usuario</b>	7.1	Regresar con sus familiares el día de la cita.
<b>Abogado</b>	8	En el caso de trámite de testamento ológrafo, realizar pago en la Recaudadora y requiere cita asignada en la Dirección Jurídica del Registro Público de la Propiedad.
<b>Usuario</b>	9	Asistir junto con el Abogado y otro testigo en la fecha asignada.
<b>Abogado</b>	10	Proporcionar asesoría a los familiares citados del usuario.
<b>Abogado</b>	11	Redactar Carta-Compromiso de acuerdo a las necesidades del adulto mayor y la opinión y disposición de los familiares.
<b>Abogado</b>	12	Recabar firmas de los asistentes a la cita.
<b>Usuario y familiares</b>	13	Participar en la asesoría de conciliación.
<b>Usuario y familiares</b>	14	Revisar y firmar Carta-Compromiso elaborada por el Abogado.
<b>Abogado</b>	15	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 las autoridades correspondientes.
<b>Abogado</b>	16	Dar seguimiento a la gestión.
<b>Personal de Ventanilla única</b>	17	Se programa visita domiciliaria en equipo multidisciplinario (trabajo social, médico, psicólogo y abogado).
<b>Personal de Ventanilla única</b>	18	Si se detecta la presencia de maltrato u omisión de cuidados en algún usuario, se integra expediente por parte del equipo multidisciplinario para presentar denuncia y darle vista a Procuraduría Social del Edo.
<b>Personal de Ventanilla única</b>	19	Solicitar información del caso en la dependencia correspondiente.



## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

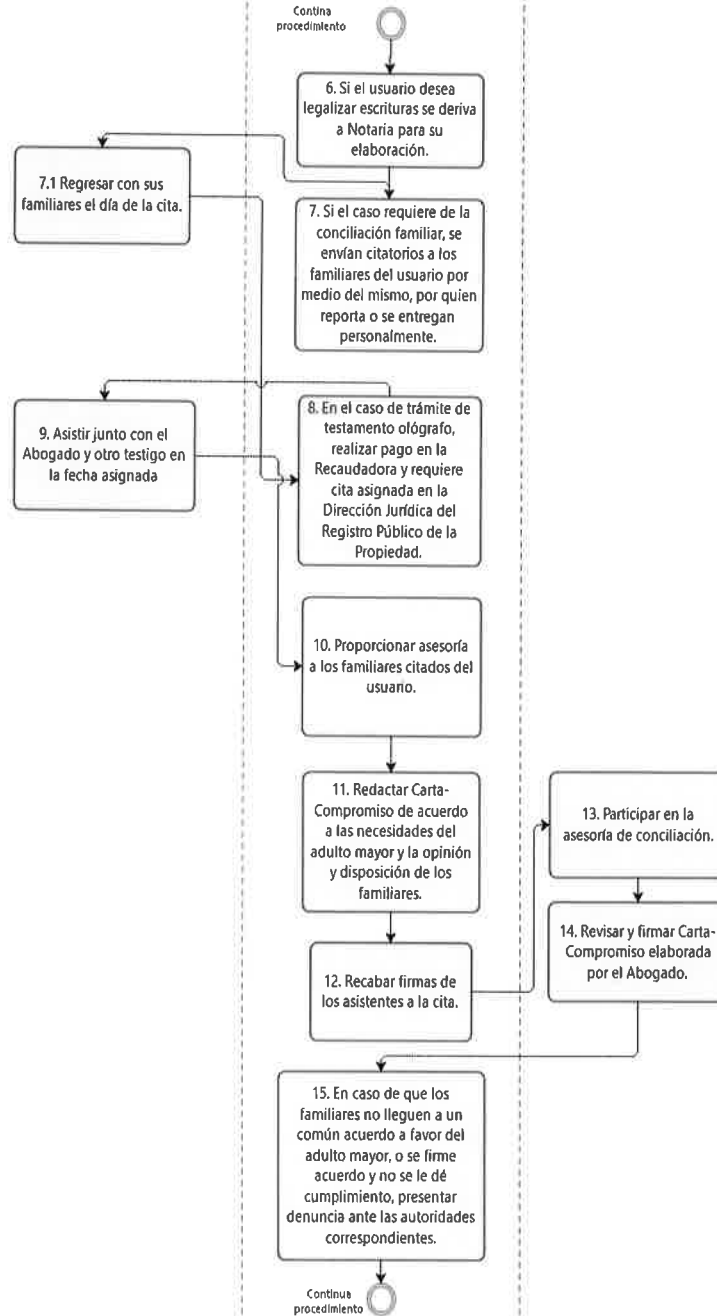
<b>Personal de Ventanilla única</b>	20	Dar seguimiento a la denuncia.
---	----	--------------------------------

## Flujograma



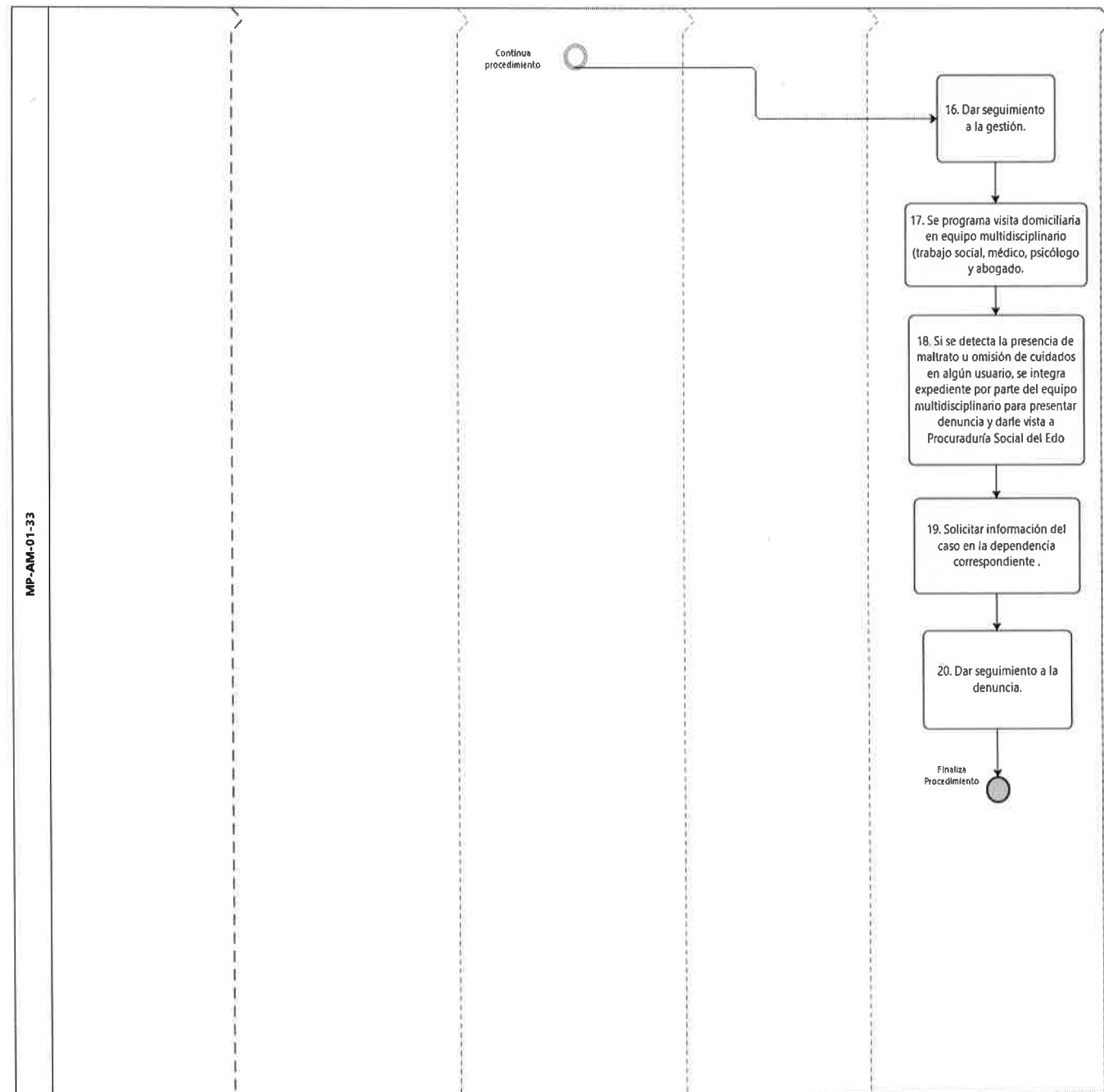
# Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

MP-AM-01-33





# Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor



**Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
<b>01</b>	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 4.2.1. se agrega el texto "además se solicita que pase a caja para realizar pago de cuota de recuperación por el trámite".	Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>02</b>	<b>Mayo 2018</b>	Responsable actividad 9, se cambia "Equipo multidisciplinario" por "Trabajadora social de Ventanilla única"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>03</b>	<b>Mayo 2018</b>	Responsable actividad 10, se sustituye "Personal de ventanilla única" por abogado.	Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>04</b>	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 10.1 se cambia texto: "al equipo multidisciplinario" por "en la dependencia correspondiente".	Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>05</b>	<b>Agosto 2018</b>	Se cambió el procedimiento al formato propuesto en el 2018	Lic. María Fernanda Torres Alvarado

# Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para uso del servicio de biblioteca y donación de materiales		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-34	<b>Revisión No:</b> 07	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Noviembre del 2008		
<b>Autor:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González	<b>Revisó y Autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González	
<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento	<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento	

**Objetivo:** Establecer el procedimiento a seguir para la recepción y clasificación del material donado a la biblioteca.

**Alcance:** Personal del de la biblioteca que recibe material en donación.

**Responsable:** Personal de la biblioteca que reciba material en donación para el Centro Metropolitano del Adulto Mayor deberán recibir y clasificar el material de acuerdo a los requisitos que marca este procedimiento

**Formatos:**

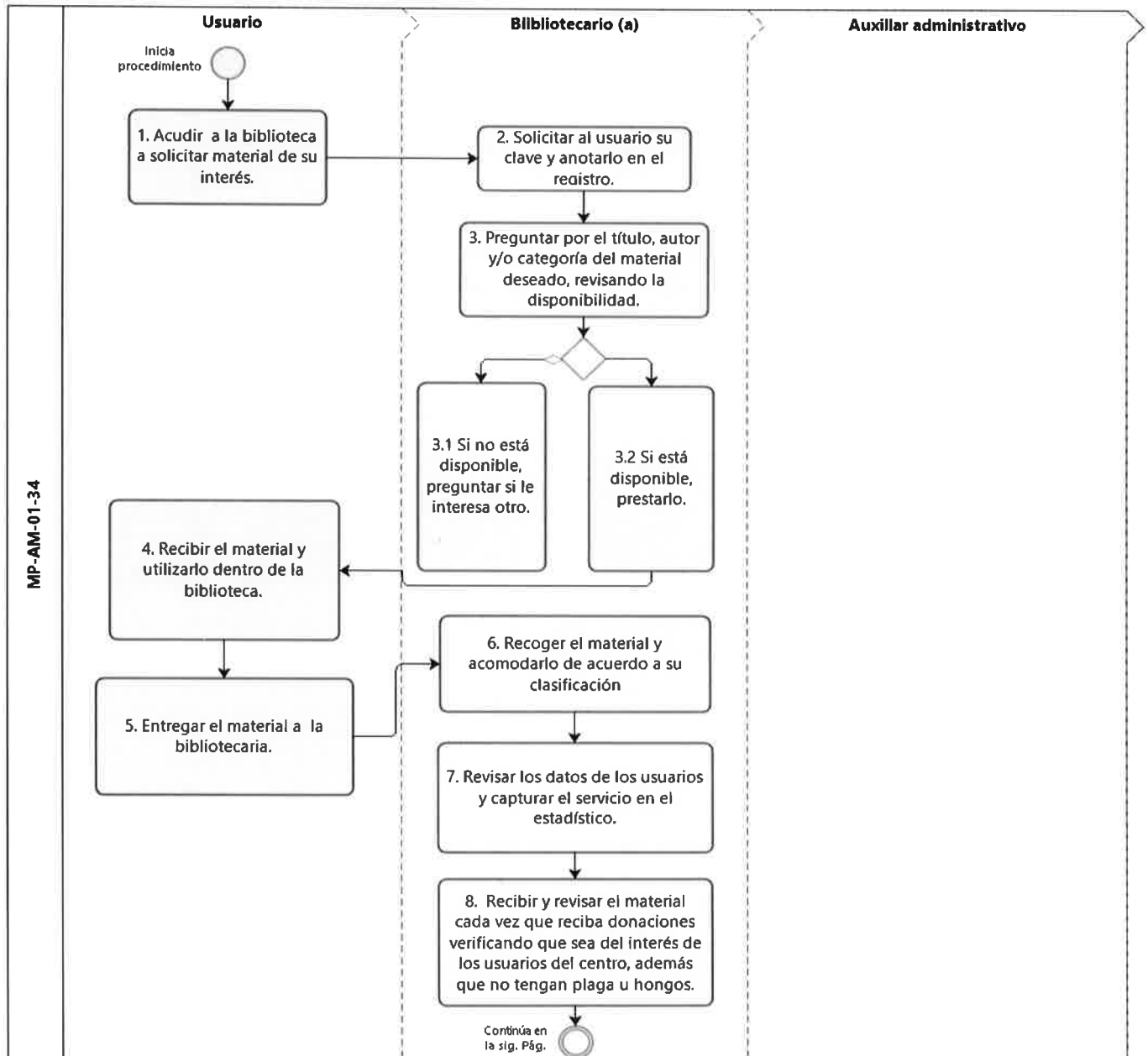
F-DH-05 Registro de usuarios

Responsable	Núm. Act.	Descripción
<b>Usuario</b>	1	Acudir a la biblioteca a solicitar material de su interés
<b>Bibliotecario (a)</b>	2	Solicitar al usuario su clave y anotarlo en el registro.
<b>Bibliotecario (a)</b>	3	Preguntar por el título, autor y/o categoría del material deseado, revisando la disponibilidad.
<b>Bibliotecario (a)</b>	3.1	Si no está disponible, preguntar si le interesa otro.
<b>Bibliotecario (a)</b>	3.2	Si está disponible, prestarlo.
<b>Usuario</b>	4	Recibir el material y utilizarlo dentro de la biblioteca.
<b>Usuario</b>	5	Entregar el material a la bibliotecaria.
<b>Bibliotecario (a)</b>	6	Recoger el material y acomodarlo de acuerdo a su clasificación.
<b>Bibliotecario (a)</b>	7	Revisar los datos de los usuarios y capturar el servicio en el estadístico.

## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

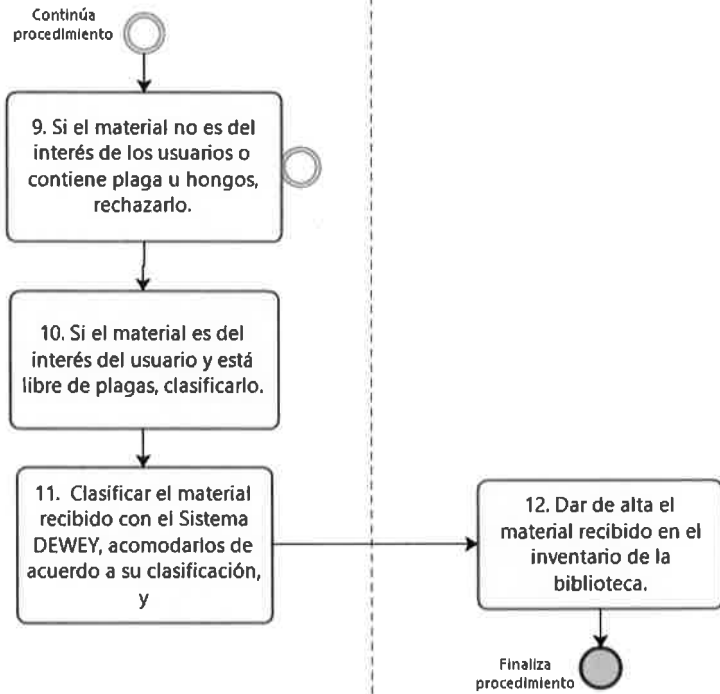
<b>Bibliotecario (a)</b>	8	Recibir y revisar el material cada vez que reciba donaciones verificando que sea del interés de los usuarios del centro, además que no tengan plaga u hongos.
<b>Bibliotecario (a)</b>	9	Si el material no es del interés de los usuarios o contiene plaga u hongos, rechazarlo.
<b>Bibliotecario (a)</b>	10	Si el material es del interés del usuario y está libre de plagas, clasificarlo.
<b>Bibliotecario (a)</b>	11	Clasificar el material recibido con el Sistema DEWEY, acomodarlos de acuerdo a su clasificación.
<b>Auxiliar Administrativo</b>	12	Dar de alta el material recibido en el inventario de la biblioteca.

## Flujograma



MP-AM-01-34

MP-AM-01-34



### **Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
<b>01</b>	<b>Mayo 2018</b>	Se omite redacción “de Población Vulnerable” en procedimiento 5.1.	Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>02</b>	<b>Agosto 2018</b>	Se cambió el procedimiento al formato propuesto en el 2018	Lic. María Fernanda Torres Alvarado



# Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para entrega y recepción de abarrotes para el comedor		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-35	<b>Revisión No:</b> 04	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Mayo 2015		
<b>Autor:</b> Leticia Hernández Álvarez		<b>Revisó y Autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Auxiliar Administrativo		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento

**Objetivo:** Establecer el procedimiento a seguir para la recepción y entrega de abarrotes para el comedor del CEMAM.

**Alcance:** Personal del CEMAM que reciba y/o entregue abarrotes para el comedor.

**Responsable:** Mtra. María Guadalupe Díaz González

**Formatos:**

F-AD-02      Nota de salida de mercancía  
 F-AD-08      Inventario de abarrotes  
 F-AD-09      Control de almacén de víveres

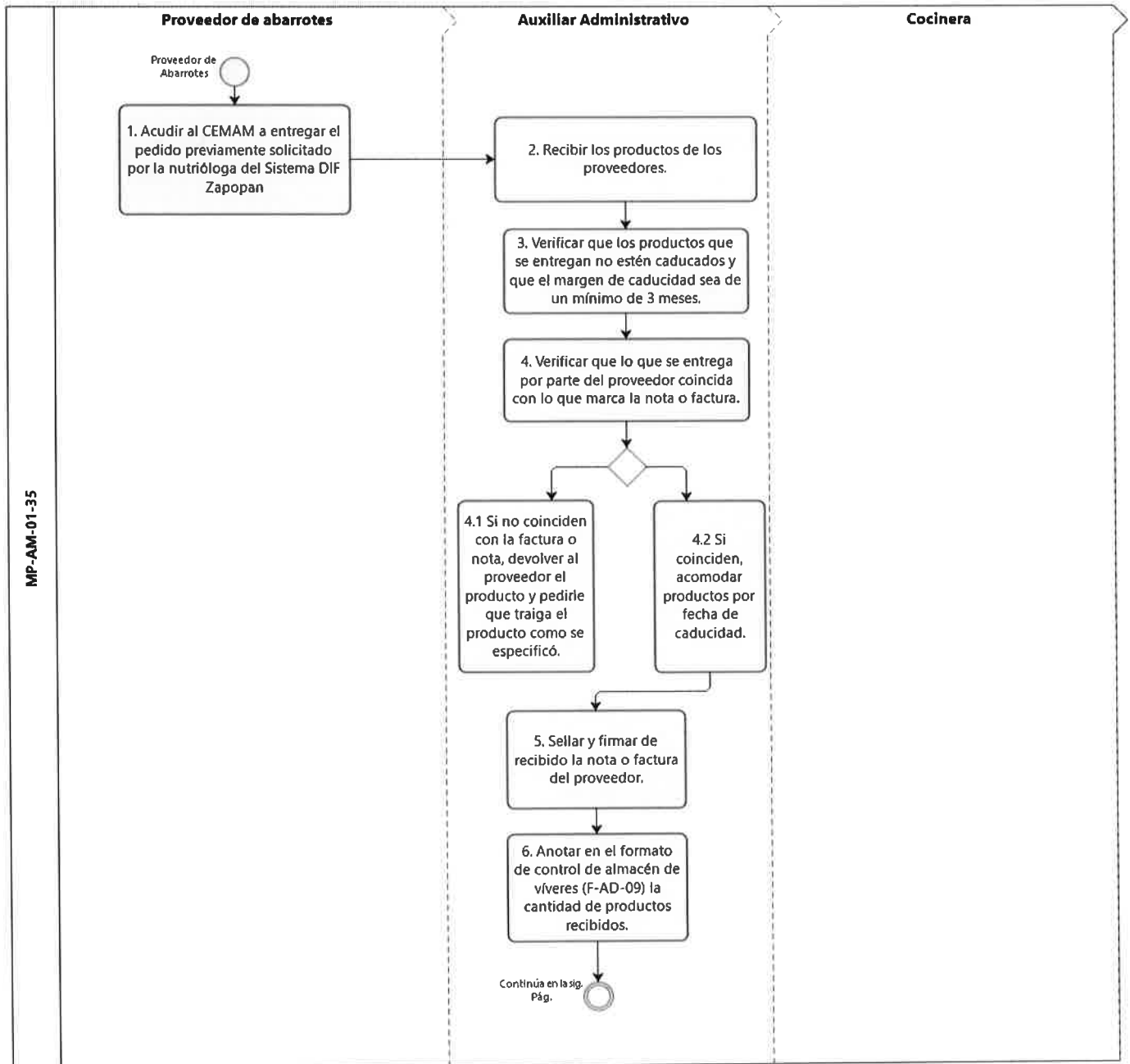
Responsable	Núm. Act.	Descripción
<b>Proveedor de Abarrotes</b>	1	Acudir al CEMAM a entregar el pedido previamente solicitado por la nutrióloga del Sistema DIF Zapopan
<b>Auxiliar Administrativo</b>	2	Recibir los productos de los proveedores
<b>Auxiliar Administrativo</b>	3	Verificar que los productos que se entregan no estén caducados y que el margen de caducidad sea de un mínimo de 3 meses.
<b>Auxiliar Administrativo</b>	4	Verificar que lo que se entrega por parte del proveedor coincida con lo que marca la nota o factura.
<b>Auxiliar Administrativo</b>	4.1	Si no coinciden con la factura o nota, devolver al proveedor el producto y pedirle que traiga el producto como se especificó
<b>Auxiliar Administrativo</b>	4.2	Si coinciden, acomodar productos por fecha de caducidad.
<b>Auxiliar Administrativo</b>	5	Sellar y firmar de recibido la nota o factura del proveedor.
<b>Auxiliar Administrativo</b>	6	Anotar en el formato de control de almacén de víveres (F-AD-09) la cantidad de productos recibidos



## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

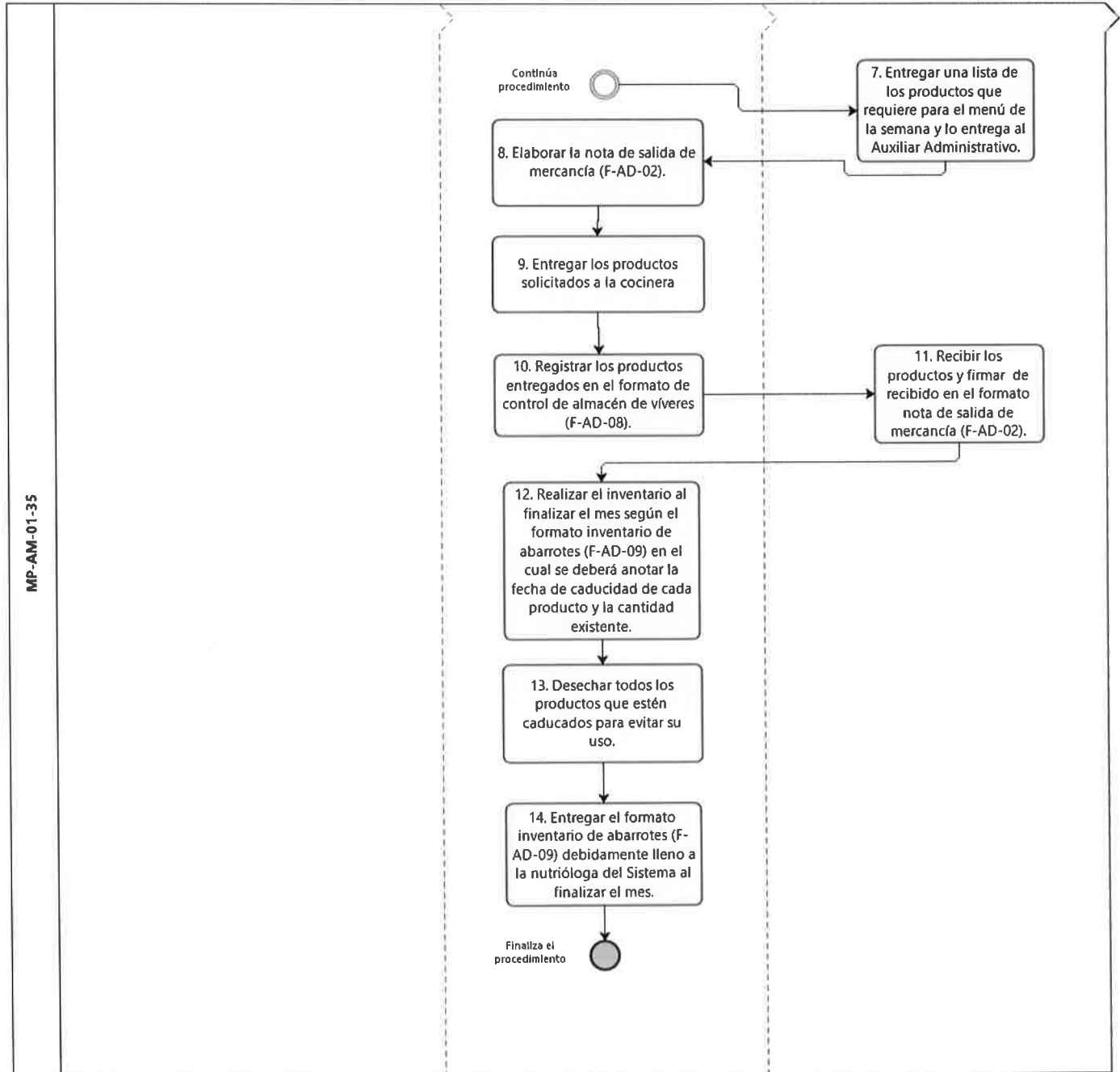
<b>Cocinera</b>	7	Entregar una lista de los productos que requiere para el menú de la semana y lo entrega al Auxiliar Administrativo.
<b>Auxiliar Administrativo</b>	8	Elaborar la nota de salida de mercancía (F-AD-02).
<b>Auxiliar Administrativo</b>	9	Entregar los productos solicitados a la cocinera
<b>Auxiliar Administrativo</b>	10	Registrar los productos entregados en el formato de control de almacén de víveres (F-AD-08).
<b>Cocinera</b>	11	Recibir los productos y firmar de recibido en el formato nota de salida de mercancía (F-AD-02).
<b>Auxiliar Administrativo</b>	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.
<b>Auxiliar Administrativo</b>	13	Desechar todos los productos que estén caducados para evitar su uso
<b>Auxiliar Administrativo</b>	14	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

## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor



### **Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
<b>01</b>	<b>Mayo 2018</b>	Procedimientos 4.1 y 6.3, se modifica la clave del formato "F-AD-08" POR "F-AD-09"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>02</b>	<b>Mayo 2018</b>	Procedimientos 8.1 y 8.2, se modifica la clave del formato "F-AD-09" POR "F-AD-08"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>03</b>	<b>Agosto 2018</b>	Se cambió el procedimiento al formato propuesto en el 2018	Lic. María Fernanda Torres Alvarado

## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para otorgar servicio de estética		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-36	<b>Revisión No:</b> 02	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Julio 2009		
<b>Autor:</b> Leticia Hernández Álvarez		<b>Revisó y Autorizó:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Auxiliar Administrativo		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento

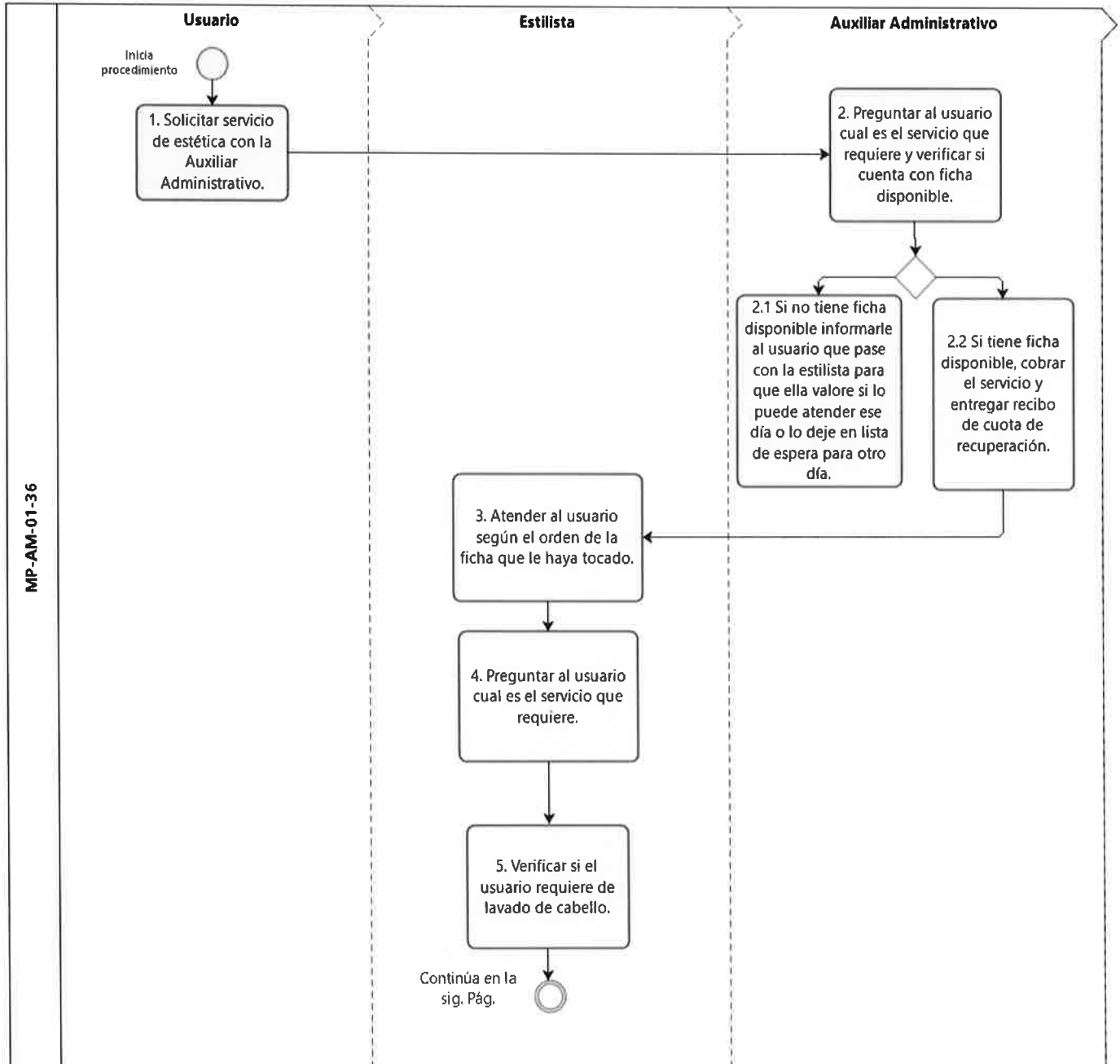
<b>Objetivo:</b> Establecer el procedimiento para otorgar el servicio de estética de CEMAM
<b>Alcance:</b> Personal del CEMAM encargado del servicio de estética.
<b>Responsable:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Formatos:</b> S/N Registro de servicios

Responsable	Núm. Act.	Descripción
<b>Usuario</b>	1	Solicitar servicio de estética con la Auxiliar Administrativo.
<b>Auxiliar Administrativo</b>	2	Preguntar al usuario cual es el servicio que requiere y verificar si cuenta con ficha disponible
<b>Auxiliar Administrativo</b>	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.
<b>Auxiliar Administrativo</b>	2.2	Si tiene ficha disponible, cobrar el servicio y entregar recibo de cuota de recuperación.
<b>Estilista</b>	3	Atender al usuario según el orden de la ficha que le haya tocado
<b>Estilista</b>	4	Preguntar al usuario cual es el servicio que requiere
<b>Estilista</b>	5	Verificar si el usuario requiere de lavado de cabello
<b>Estilista</b>	5.1	Si las personas no requieren de lavado, pasarlas a la silla de estilista.
<b>Estilista</b>	5.2	Si las personas requieren de lavado de cabello, solicitar que pasen al lavado de cabello
<b>Estilista</b>	6	Otorgar el servicio solicitado al usuario

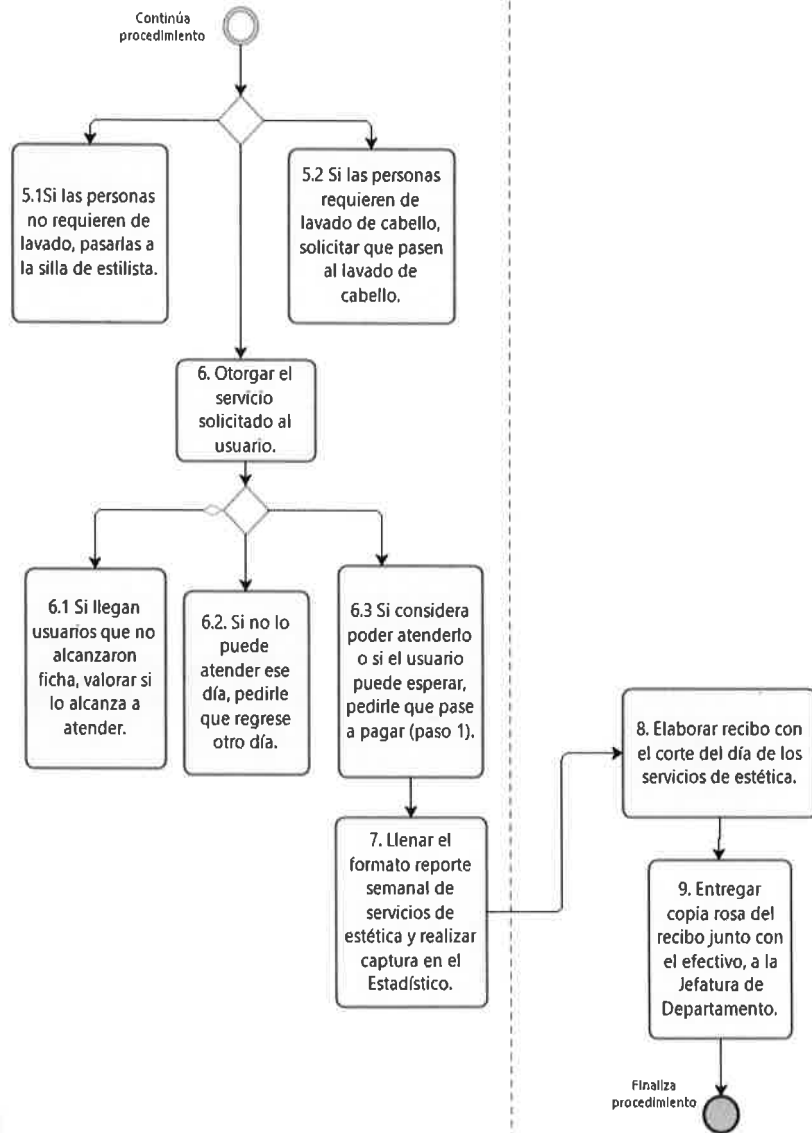
## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

<b>Estilista</b>	6.1	Si llegan usuarios que no alcanzaron ficha, valorar si lo alcanza a atender
<b>Estilista</b>	6.2	Si no lo puede atender ese día, pedirle que regrese otro día.
<b>Estilista</b>	6.3	Si considera poder atenderlo o si el usuario puede esperar, pedirle que pase a pagar (paso 1).
<b>Estilista</b>	7	Llenar el formato reporte semanal de servicios de estética y realizar captura en el Estadístico
<b>Auxiliar Administrativo</b>	8	Elaborar recibo con el corte del día de los servicios de estética
<b>Auxiliar Administrativo</b>	9	Entregar copia rosa del recibo junto con el efectivo, a la Jefatura de Departamento

## Flujograma



MP-AM-01-36





**Hoja de registro de cambios**

<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
01	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 1.1. se modifica texto: "Acudir a caja de CEMAM para realizar el pago del servicio de estética" por "solicitar servicio de estética con la Auxiliar Administrativo"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
02	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 1.2. se omite	Mtra. María Guadalupe Díaz González
03	<b>Mayo 2018</b>	Responsable de Actividad 2, se modifica "Auxiliar contable" por "Auxiliar Administrativo"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
04	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 2.2. se modifica texto "ticket de caja registradora", por "recibo de cuota de recuperación"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
05	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 3.7, se omite texto: "a caja"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
06	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 4.1. se omite texto: "de población vulnerable"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
07	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 4.2., se omite.	Mtra. María Guadalupe Díaz González
09	<b>Mayo 2018</b>	Responsable de Actividad 5, se modifica "Auxiliar contable" por "Auxiliar Administrativo"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
10	<b>Mayo 2018</b>	Procedimiento 5.1 "Entregar a la Auxiliar Administrativa la tira auditora de la caja registradora al finalizar la jornada del día", se omite.	Mtra. María Guadalupe Díaz González
11	<b>Agosto 2018</b>	Se cambió el procedimiento al formato propuesto en el 2018	Lic. María Fernanda Torres Alvarado

# Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para otorgar servicio de comedor de CEMAM		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-37	<b>Revisión No:</b> 02	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Mayo 2015		
<b>Autor:</b> Leticia Hernández Álvarez		<b>Autor:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Auxiliar Administrativo		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento

<b>Objetivo:</b> Establecer el procedimiento para otorgar el servicio de comedor de CEMAM.
<b>Alcance:</b> Personal del CEMAM encargado del servicio de comedor.
<b>Responsable:</b> Mtra. María Guadalupe Díaz González
<b>Formatos:</b>
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	Núm. Act.	Descripción
<b>Proveedor</b>	1	Entregar el pedido previamente solicitado por la nutrióloga del Sistema DIF Zapopan, en el caso de Frutas, verduras, lácteos y carnes.
<b>Proveedor</b>	2	Entregar pedido hecho por el personal de cocina en el caso de las tortillas y masa.
<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	3	Recibir semanalmente los productos, pesando frutas, verduras, huevo, lácteos y carnes para comprobar que coincida con el pedido facturado.
<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	3.1	Si el pedido no está completo, esperar al día siguiente por el producto faltante
<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	3.1.2	Si el pedido está completo, firmar factura.
<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	4	Tomar temperatura de carnes misma que debe ser de una mínima de 2° y verificar que no huela mal y que tenga un color aceptable.
<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	4.1	Si la carne está en mal estado, rechazar el pedido y no sellar la factura

## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	4.1.2	Solicitar que sea entregado al día siguiente
<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	4.2	Si la carne está en buen estado, firmar la nota o factura.
<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	5	Registrar la temperatura de la carne en el formato de medición de temperaturas (F-RP-01).
<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	6	Verificar fecha de caducidad de quesos y cremas que deberá ser mínima de 8 días.
<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	6.1	Si los productos están caducados o próximos a caducar, rechazar el pedido y esperar a que se cumpla el pedido completo.
<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	6.2	Si los productos no están caducados o próximos a caducar, aceptar el pedido y firmar la nota o factura
<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	7	Verificar que las frutas y verduras que se entregan estén frescas y que no estén muy maduras.
<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	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.
<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	7.2	Si las frutas y verduras están frescas y no muy maduras, firmar la nota o factura.
<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	8	Pesar las carnes y separarlas por día según el menú.
<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	9	Llevar las verduras, frutas y lácteos a la cámara refrigeradora misma que deberá tener una temperatura máxima de 7° y las carnes al congelador mismo que deberá tener una temperatura de -18°.
<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	10	Recibir diariamente el pedido de tortillas y contar la cantidad de paquetes y/o kilos entregados.
<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	11	Anotar en el formato registro de consumo de tortillas o masa (F-AD-03) la cantidad recibida cada día
<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	12	Entregar el formato al área administrativa al finalizar el mes.
<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	13	Preparar desayuno desde el día anterior y recalentarlo en la mañana
<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	14	Dividir el desayuno en porciones y en una sola charola para cada persona, de acuerdo al número de raciones programadas
<b>Usuario</b>	15	Pagar su boleto para desayuno en la Caja de CEMAM.
<b>Usuario</b>	16	Entregar el boleto en la ventanilla de cocina.
<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	17	Recibir el boleto de parte del usuario, revisando que corresponda a la fecha actual.

## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

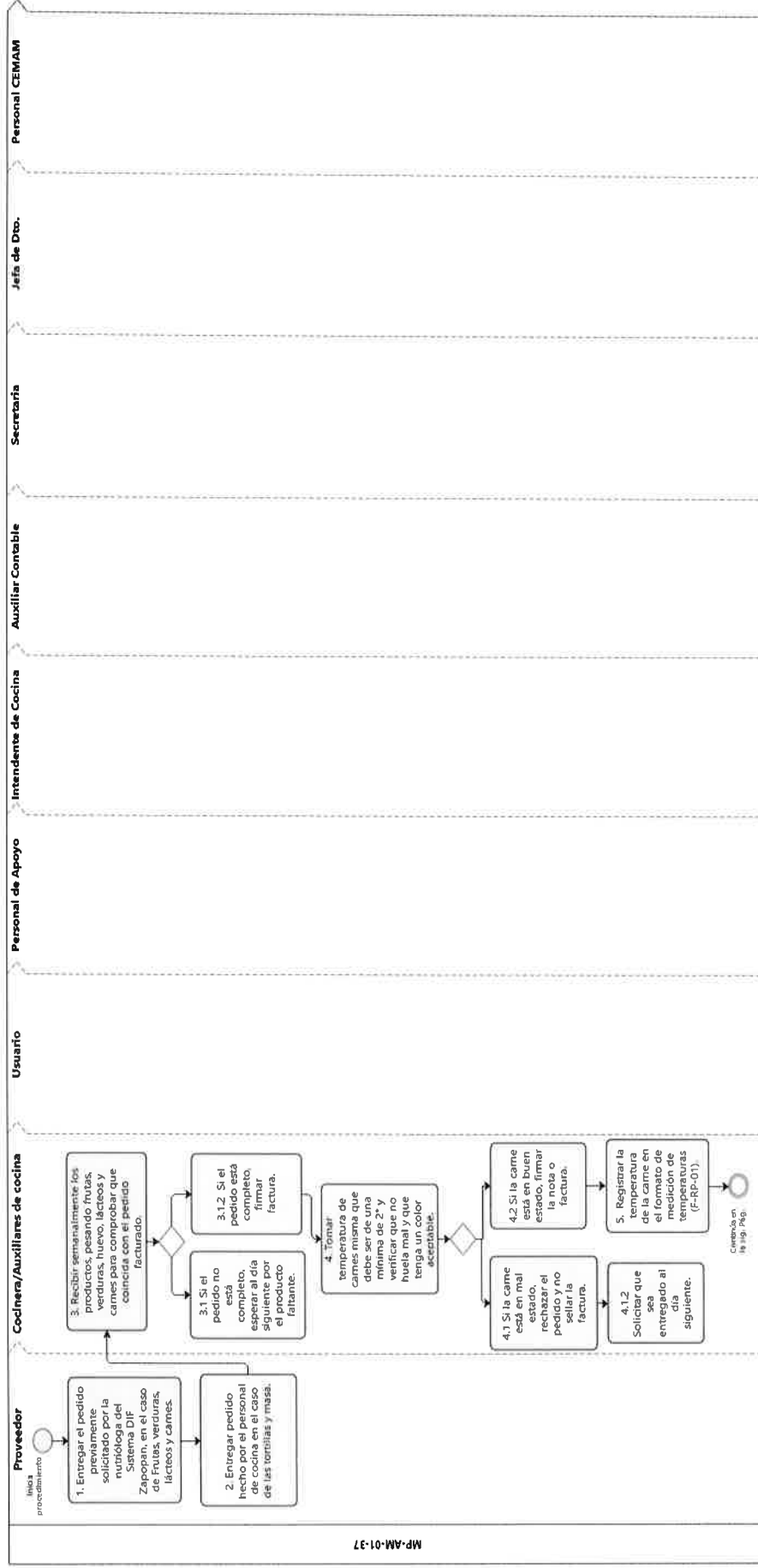
<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	18	Entregar charola con alimentos al adulto mayor.
<b>Usuario</b>	19	Recibir su charola con el desayuno
<b>Usuario</b>	20	Colocar la charola y utensilios recibidos para su desayuno sobre la barra de servicio del comedor. Retirarse a sus actividades
<b>Intendente de cocina</b>	21	Recoger las charolas de la barra de servicio, una vez que los usuarios terminaron su desayuno.
<b>Intendente de cocina</b>	22	Lavar charolas y utensilios utilizados por usuarios y personal de cocina para el desayuno
<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	23	Preparar comida para el día en curso, según el menú proporcionado por la nutrióloga.
<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	24	Acomodar la comida en la barra de alimentos del comedor
<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	25	Servir los alimentos y colocarlos en las charola
<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	26	Pasar las charolas al personal de apoyo para servicio de la comida
<b>Personal de apoyo</b>	27	Recibir las charolas del personal de cocina y distribuir las entre los usuarios a cambio de su boleto, verificando que sea de la fecha actual.
<b>Usuario</b>	28	Pasar al comedor a sentarse en el orden indicado por el personal del Centro.
<b>Usuario</b>	29	Entregar su boleto y tomar sus alimentos.
<b>Usuario</b>	30	Colocar la charola en el lugar indicado una vez que termina de ingerir los alimentos.
<b>Intendente de cocina</b>	31	Recoger las charolas de la barra de servicio, una vez que los usuarios terminaron su desayuno.
<b>Intendente de cocina</b>	32	Lavar charolas y utensilios utilizados por usuarios y personal de cocina para el desayuno
<b>Intendente de cocina</b>	33	Limpiar las áreas de trabajo, mobiliario, pisos y paredes.
<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	34	Preparar el desayuno para el día siguiente
<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	35	Limpiar el área utilizada
<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	36	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

## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

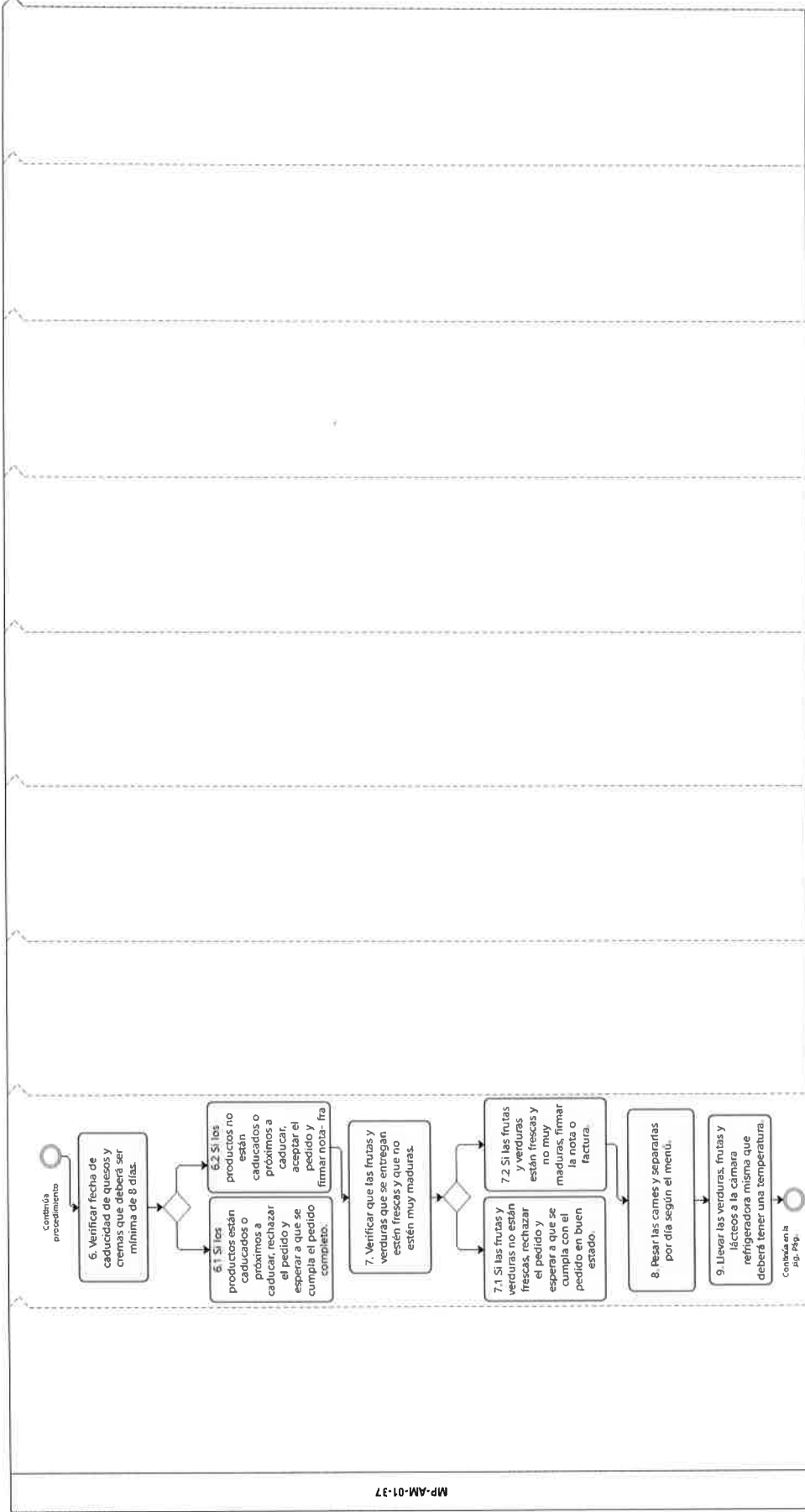
<b>Cocinera/Auxiliares de cocina</b>	37	Si la temperatura se encuentra dentro de los rangos marcados como favorables por la norma oficial mexicana, registrar la temperatura en el formato de medición de temperaturas (F-AD-05)
<b>Personal de apoyo</b>	38	Entregar al Auxiliar Contable los boletos al final del día, una vez revisados, para que los archive.
<b>Auxiliar Contable</b>	39	Elaborar recibos con el corte del día de los servicios de desayuno y comida y entregar copia rosa junto con el efectivo, a la Jefatura de Departamento, y recibo original a la Auxiliar Administrativo.
<b>Auxiliar Contable</b>	40	Realizar registro de raciones en el reporte de venta de alimentos separando hombres y mujeres, así como tipos de ración.
<b>Auxiliar Contable</b>	41	Llenar el reporte de raciones servidas semanalmente (F-AD-10) y entregarlo a la nutrióloga del Sistema DIF Zapopan al final del mes.
<b>Auxiliar Contable</b>	42	Llenar y entregar el formato de raciones servidas mensualmente (F-AD-07) a la nutrióloga del Sistema DIF Zapopan al finalizar el mes
<b>Secretaria</b>	43	Elabora informe diario de ingresos de los diferentes servicios otorgados en el CEMAM
<b>Jefa de Departamento</b>	44	Revisa el efectivo e informe y firma.
<b>Personal del CEMAM</b>	45	Entrega el reporte, copia rosa de los recibos y la ficha de depósito realizado en el banco.

# Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

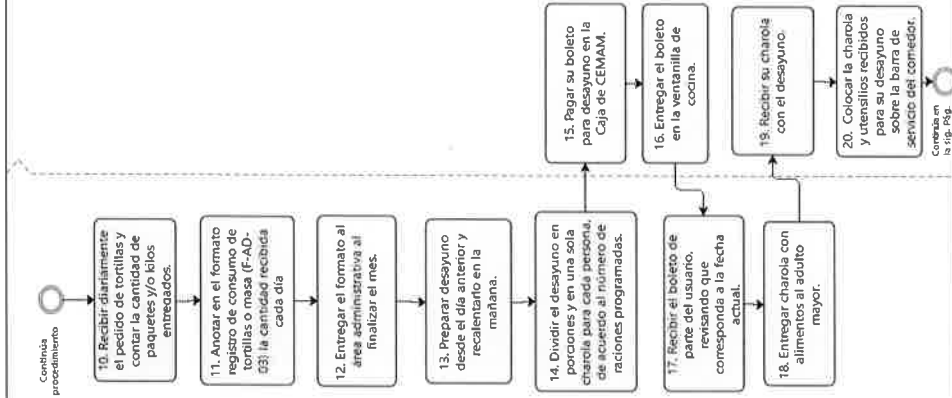
## Flujograma



# Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

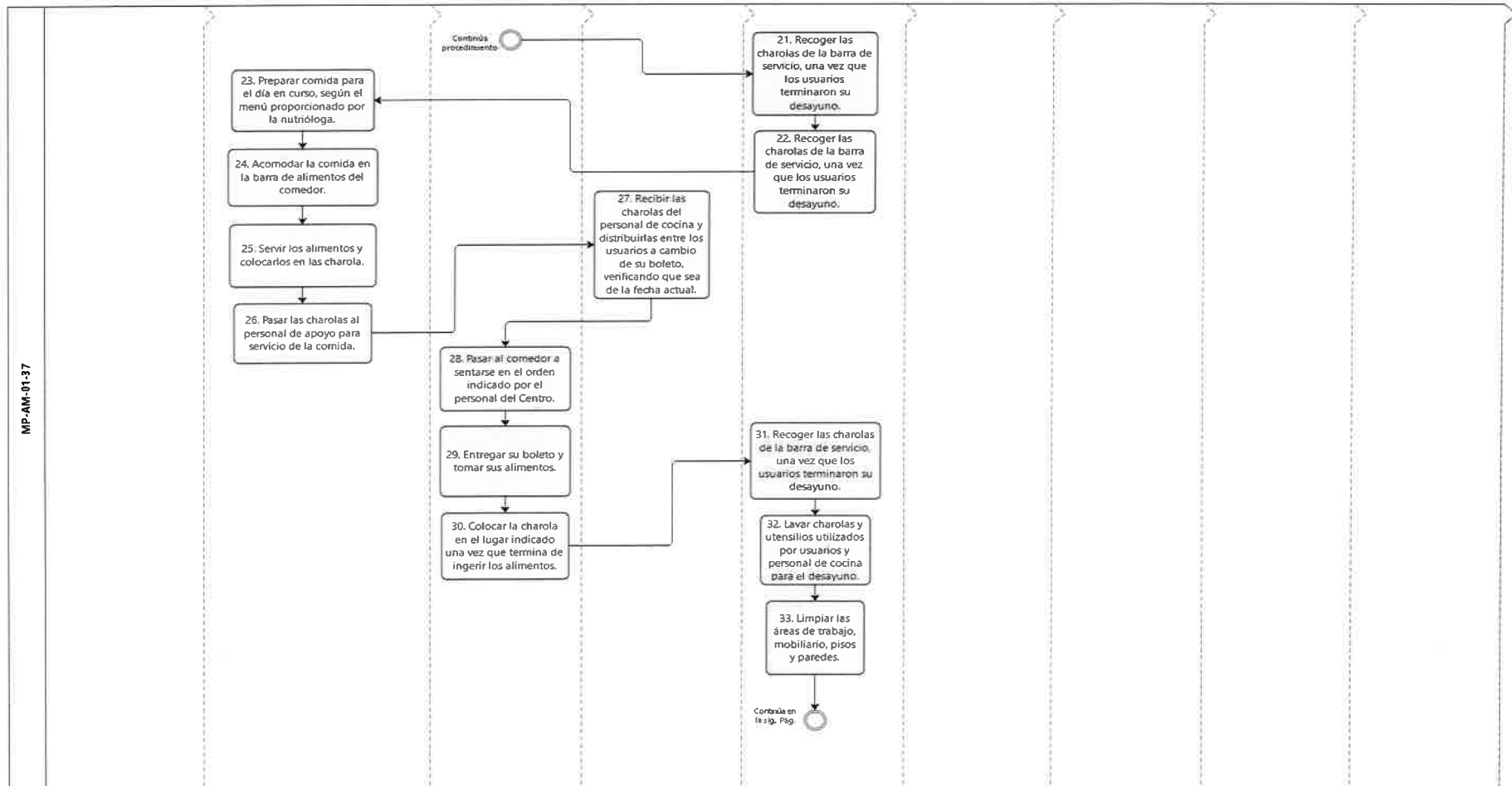


# Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

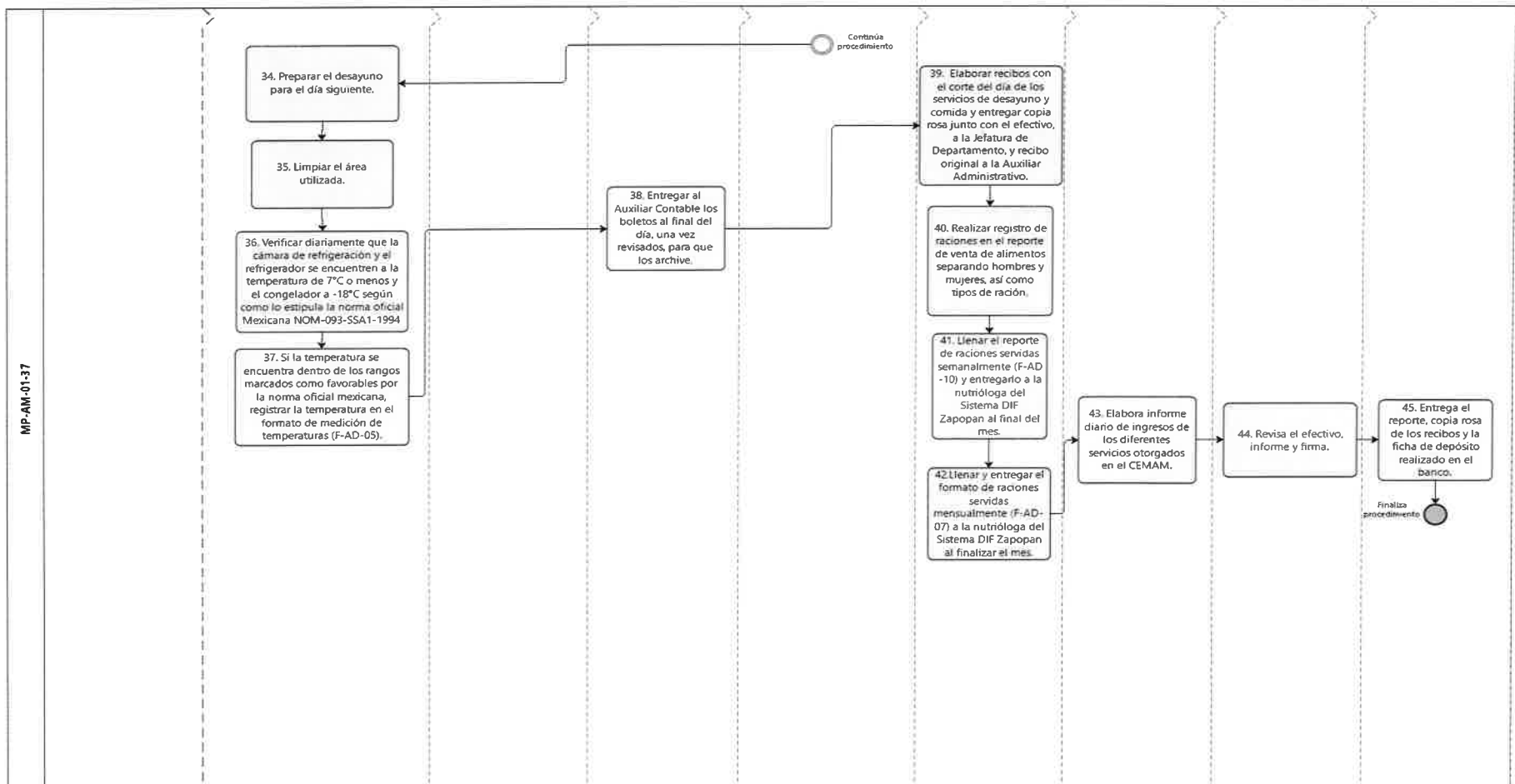




## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor



## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor



### Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable
01	Mayo 2018	Procedimiento 9.2, se modifica texto: "Desechar" por "entregar al Auxiliar Contable" y al final se agrega "para que los archive".	Mtra. María Guadalupe Díaz González
02	Mayo 2018	Procedimiento 14.1 "Entregar tira auditora" se elimina.	Mtra. María Guadalupe Díaz González
03	Mayo 2018	Procedimiento 14.1 (14.2) se omite texto: " Supervisora del Centro de Día" y se agrega: "y recibo original a la Auxiliar Administrativo"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
04	Mayo 2018	Procedimiento 14.2(14.3) se modifica texto: "captura" por "registra", se modifica texto: "Estadístico de Población Vulnerable" por "reporte de venta de alimentos"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
05	Mayo 2018	Se omite procedimiento 15.1 "Realizar el conteo de raciones servidas según el registro de la tira auditora"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
06	Mayo 2018	Procedimiento 15.1 (15.2) Se modifica texto: "los lunes de cada semana" por "al final del mes"	Mtra. María Guadalupe Díaz González
07	Mayo 2018	Procedimiento 18.1 se modifica texto: "y el efectivo al Departamento de Recursos Financieros" por "y la ficha de depósito realizado en el banco".	Mtra. María Guadalupe Díaz González
09	Agosto 2018	Se cambió el procedimiento al formato propuesto en el 2018	Lic. María Fernanda Torres Alvarado

## Procedimiento

<b>Título:</b> Procedimiento para trámite de gafete de usuario en CEMAM.		
<b>Clave:</b> MP-AM-01-38	<b>Revisión No:</b> 02	<b>Fecha de última revisión:</b> Agosto 2018
<b>Fecha de publicación:</b> Mayo 2015		
<b>Autor:</b> María Guadalupe Díaz González		<b>Autor:</b> María Guadalupe Díaz González
<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento		<b>Puesto/firma:</b> Jefe de Departamento

<b>Objetivo:</b> Establecer procedimiento para trámite de gafete de usuario en CEMAM.
<b>Alcance:</b> Aplica a todo el personal y usuarios que solicitan el trámite de gafete de usuario en CEMAM.
<b>Responsable:</b> María Guadalupe Díaz González
<b>Formatos:</b> S/N                                      Ficha de registro de usuarios nuevos

Responsable	Núm. Act.	Descripción
<b>Usuario</b>	1	Acudir al CEMAM para realizar su inscripción.
<b>Usuario</b>	2	Pasar al mostrador de recepción.
<b>Secretaria de Recepción de Jefatura</b>	3	Indicar al usuario que pase a ventanilla única
<b>Secretaria de Recepción de Jefatura</b>	3.1	Si el usuario trae consigo un cuidador o persona dependiente (hijo(a) con discapacidad), menor de 60 años, indicarle que el trámite se realiza en el módulo de Ventanilla Única.
<b>Secretaria de Recepción de Jefatura</b>	4	Informar al usuario sobre los documentos requeridos.
<b>Usuario</b>	5	Presentar los documentos requeridos
<b>Secretaria de Recepción de Jefatura</b>	6	Verificar que los documentos presentados por el usuario, estén completos.
<b>Secretaria de Recepción de Jefatura</b>	6.1	Si el usuario no trae sus documentos completos, se le pide regresar en cuanto los complete.
<b>Usuario</b>	6.1.2	Recabar la documentación y realizar el paso 5.

## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

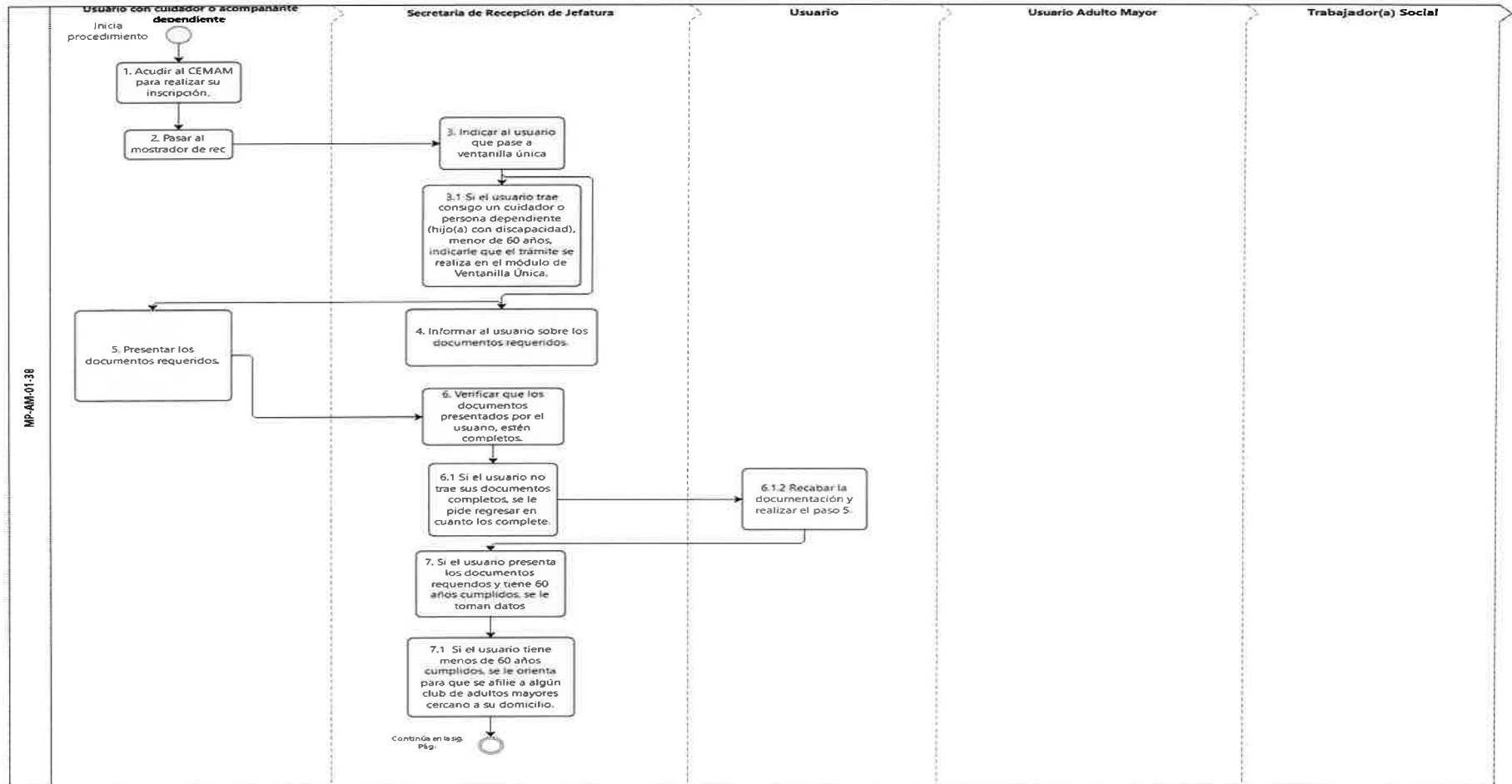
<b>Secretaria de Recepción de Jefatura</b>	7	Si el usuario presenta los documentos requeridos y tiene 60 años cumplidos, se le toman datos
<b>Secretaria de Recepción de Jefatura</b>	7.1	Si el usuario tiene menos de 60 años cumplidos, se le orienta para que se afilie a algún club de adultos mayores cercano a su domicilio.
<b>Secretaria de Recepción de Jefatura</b>	8	Indicar fecha para recoger su gafete.
<b>Secretaria de Recepción de Jefatura</b>	9	Elaborar gafete y registrar los datos del usuario en el sistema estadístico.
<b>Secretaria de Recepción de Jefatura</b>	10	Anotar la clave de usuario en el gafete.
<b>Secretaria de Recepción de Jefatura</b>	11	Entregar gafete al usuario recabando su firma de recibido
<b>Usuario Adulto Mayor</b>	12	Recibir su gafete firmando de recibido y opcionalmente pasar a pagar por el servicio de enmicado. 7.2
<b>Usuario Adulto Mayor</b>	12.1	En caso de querer enmicado del gafete, solicitarlo en caja
<b>Usuario Adulto Mayor</b>	12.1.2	Pagar la cuota requerida.
<b>Usuario con cuidador o acompañante dependiente</b>	12.2	Si es gafete especial, proporcionar la documentación y datos del acompañante dependiente o cuidador.
<b>Usuario con cuidador o acompañante dependiente</b>	12.2.2	Proporcionar la documentación y datos del acompañante dependiente o cuidador.
<b>Secretaria de Recepción de Jefatura</b>	13	Asignar caso a una trabajadora social.
<b>Trabajador(a) Social</b>	14	Aplicar entrevista-orientación de Trabajo Social.
<b>Trabajador(a) Social</b>	15	Registrar los datos del usuario en el sistema estadístico, anotado número de usuario.
<b>Trabajador(a) Social</b>	16	Programar visita domiciliaria.
<b>Trabajador(a) Social</b>	17	Aplicar Estudio Socio familiar.
<b>Trabajador(a) Social</b>	18	Integrar expediente con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio Sociofamiliar</li> <li>• Comprobante de Domicilio</li> <li>• INE</li> <li>• Acta de Nacimiento</li> <li>• CURP</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 fotografías</li> </ul>
<b>Trabajador(a) Social</b>	19	Determinar si el apoyo se otorga.
<b>Trabajador (a) Social</b>	19.1	Si se determina que no se requiere el apoyo, se informa al usuario y se buscan alternativas en conjunto.
<b>Trabajador (a) Social</b>	19.1.2	Si se determina que requiere el apoyo, pasar los datos a la Secretaria para elaboración de gafete.
<b>Trabajador (a) Social</b>	20	Indicar al usuario que solo tendrá derecho a comedor y talleres, pero no a servicios.
<b>Secretaria de Recepción de Jefatura</b>	21	Elaborar gafete especial y registrar los datos del usuario en el sistema estadístico.
<b>Secretaria de Recepción de Jefatura</b>	22	Anotar la clave de usuario en el gafete.
<b>Secretaria de Recepción de Jefatura</b>	23	Entregar gafete al usuario recabando su firma de recibido.
<b>Usuario con cuidador o acompañante</b>	23.1	En caso de querer enmicado del gafete, solicitarlo en caja.
<b>Usuario Adulto Mayor</b>	23.1.2	Pagar la cuota requerida.
<b>Secretaria de Recepción de Jefatura</b>	24	Entregar gafete.
<p><b>Nota:</b> Para los gafetes de club la trabajadora social encargada es quien realiza la gestión ante la secretaria de la recepción.</p> <p>Para población abierta que no tiene 60 años, ya sean derivados o no por otras instancias de DIF o externas, la Jefa de Departamento valora la posibilidad de otorgar algún servicio requerido por circunstancias especiales, de acuerdo al Reglamento de CEMAM.</p> <p><b>Nota:</b> Los usuarios menores de 60 años, solo tendrán derecho a comedor y talleres, no a servicios.</p>		



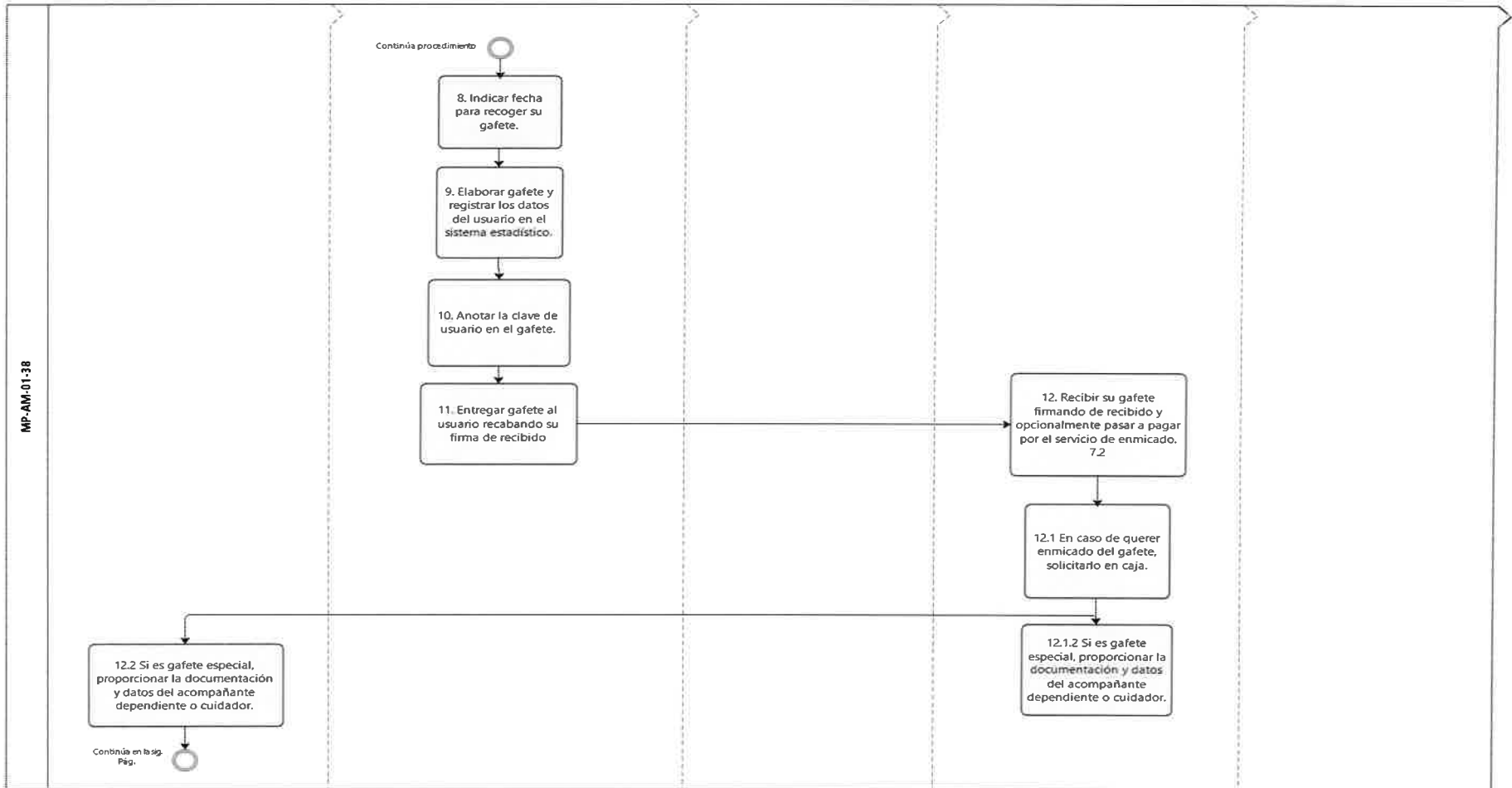
# Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

## Flujograma



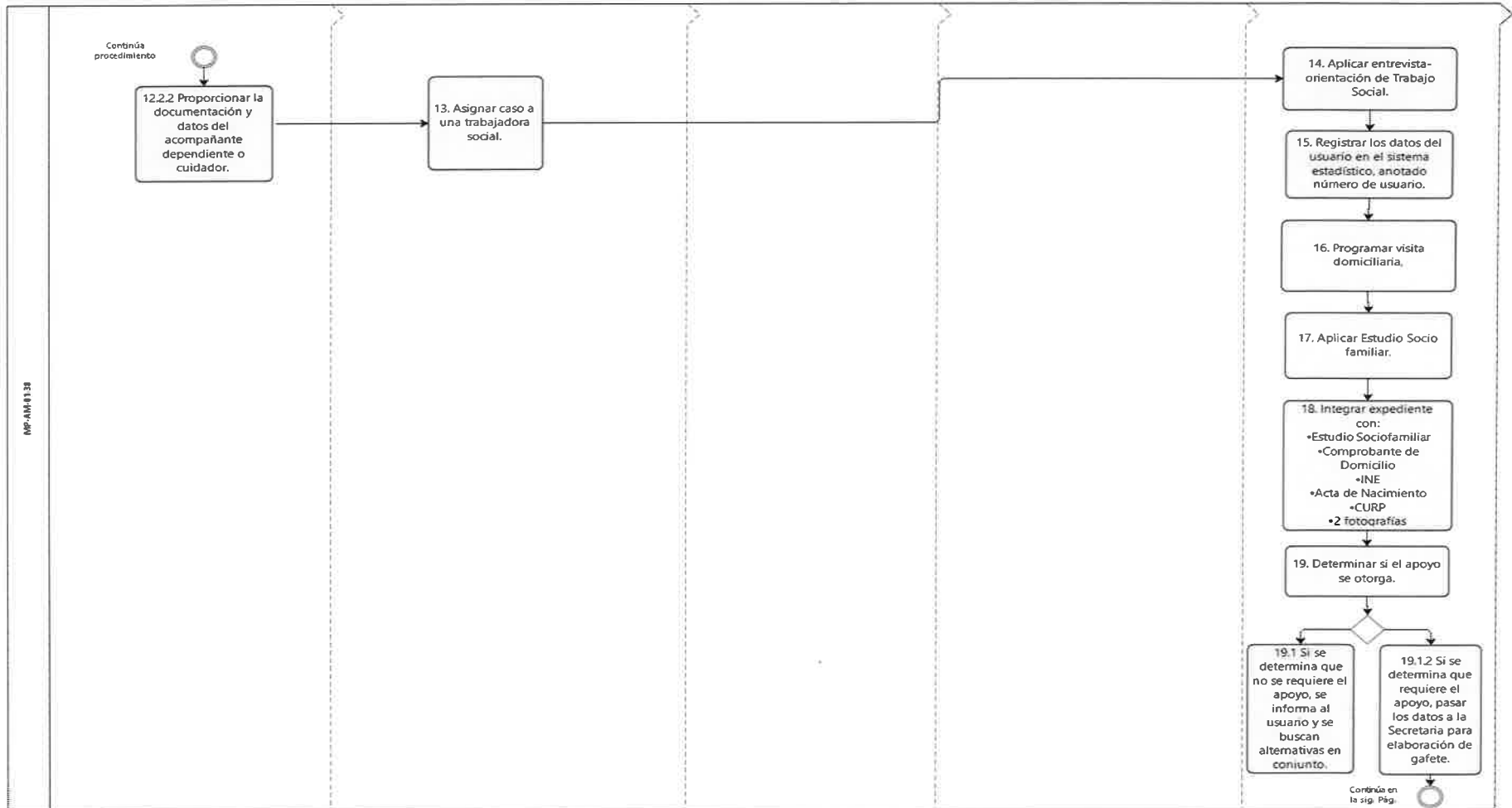
MP-AM-01-38

## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor



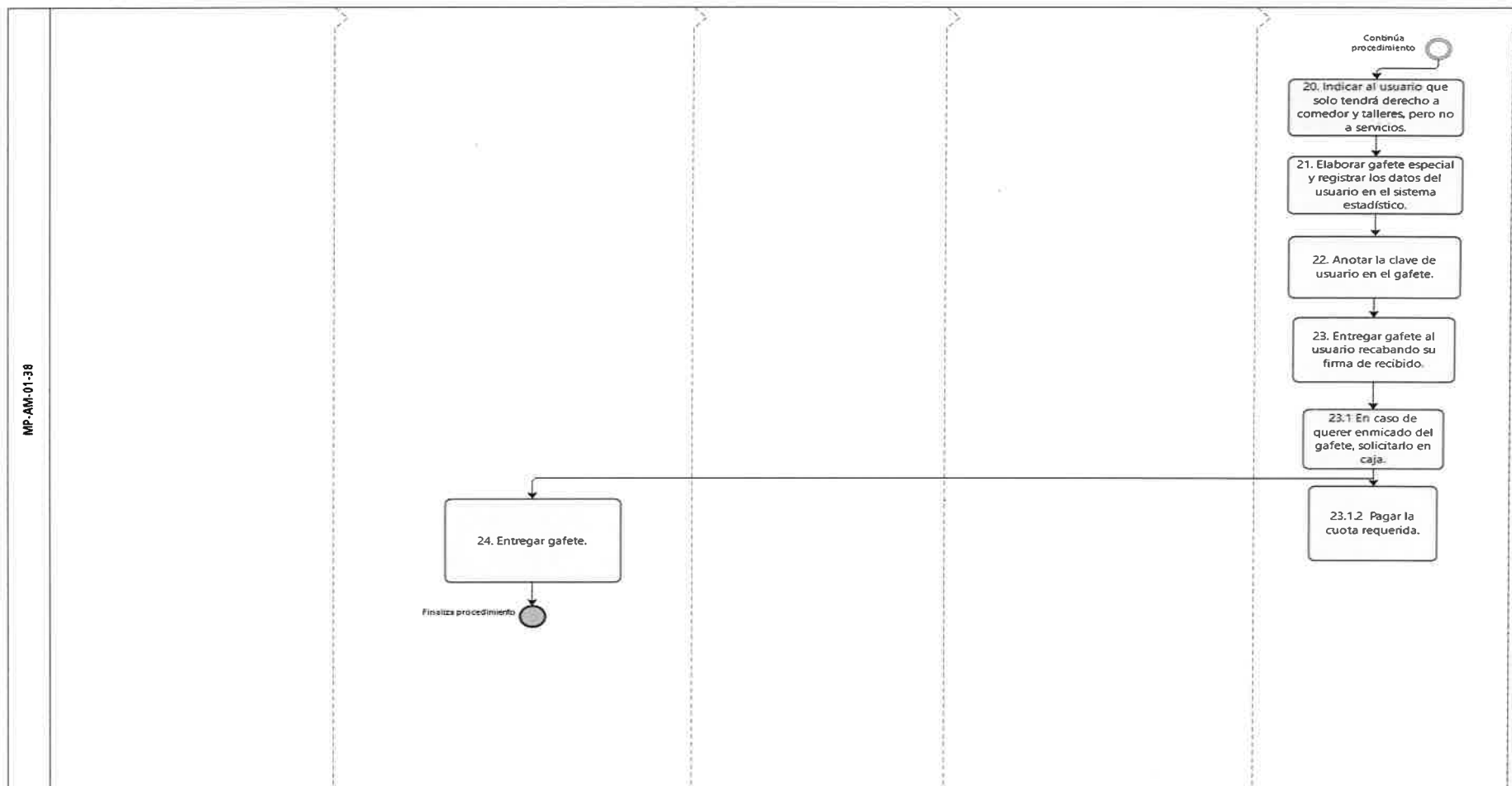


## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor



MP-AM-01-38

## Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor



### Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable
01	Mayo 2018	Responsable de actividad 3: Secretaria de Recepción de Jefatura	María Guadalupe Díaz González
02	Mayo 2018	Procedimiento 6.1, se omite texto: "llenando a máquina sus datos" y se modifica "SEPV" por "sistema estadístico"	María Guadalupe Díaz González
03	Mayo 2018	Procedimiento 7.2, se modifica texto: "Apoyo al adulto mayor" por "caja y pagar cuota"	María Guadalupe Díaz González
04	Mayo 2018	Procedimiento 9.2 se modifica "SEPV" por "sistema estadístico"	María Guadalupe Díaz González
05	Mayo 2018	Procedimiento 11.1 se omite texto: "de Apoyo Asistencial"	María Guadalupe Díaz González
06	Mayo 2018	Responsable de actividad 13. Secretaria de Recepción de Jefatura	María Guadalupe Díaz González
07	Mayo 2018	Procedimiento 13.1, se omite texto: "llenando a máquina sus datos" y se agrega: "y registrar los datos del usuario en el sistema estadístico. Anotar la clave de usuario en el gafete]".	María Guadalupe Díaz González
08	Mayo 2018	Nota 1: se agrega texto: "de acuerdo al Reglamento de CEMAM"	María Guadalupe Díaz González
09	Agosto 2018	Se cambió el procedimiento al formato propuesto en el 2018	María Fernanda Torres Alvarado