



**SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DE ZAPOPAN
DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO Y GRUPOS VULNERABLES**

CENTRO METROPOLITANO DEL ADULTO MAYOR

**LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN ADULTOS MAYORES EN PROGRAMAS
ASISTENCIALES (Febrero 2014)**

ATENCIÓN GENERAL EN EL SISTEMA DIF ZAPOPAN

Los programas Asistenciales para Adultos Mayores que se operan en el Sistema DIF Zapopan son:

- I. Adultos Mayores en Desamparo
- II. Comedores Asistenciales para Adultos Mayores
- III. Credencialización para Adultos Mayores

I. Programa Adultos Mayores en Desamparo

Población Objetivo: *“Personas de 60 años en adelante, que radiquen en el Municipio de Zapopan, que carezcan de recursos económicos, de seguridad social y que su integridad se vea en riesgo”* (Manual Operativo de Atención para Adultos Mayores en Desamparo, 2012).

a) Atención en Centros de Desarrollo Comunitario:

- Los casos de Adultos Mayores en Desamparo, que sean detectados en Centros de Desarrollo Comunitario, deben turnarse al Centro Metropolitano



del Adulto Mayor, acordando primero vía telefónica con la encargada de Ventanilla Única de CEMAM y con base a Lineamientos de Trabajo Social enviar el expediente completo.

- Los casos que no se consideran en desamparo se atenderán conforme a los lineamientos de Trabajo Social.
- Los casos que ya están en seguimiento en Centros de Desarrollo Comunitario y que requieren asesoría jurídica, podrán contactar de manera directa con el Abogado adscrito a CEMAM.
- Los casos que se reciban por reporte de abandono en CEMAM y se detecte que existe omisión de cuidados por la familia, se establecerá coordinación con el Abogado de CEMAM, quien valorará el procedimiento que corresponda y se derivará a Centros de Desarrollo Comunitario con apoyo de la Trabajadora Social que lo atendió, con seguimiento administrativo por parte de Ventanilla Única del CEMAM.
- Los SICATS para derivación y/o contra canalización de casos, se harán llegar por medio del Enlace de Promoción y Desarrollo Comunitario, a través de Ventanilla Única de CEMAM, firmados por la Jefatura de Área con Visto Bueno de la Jefatura de Departamento, con base al lineamiento de SICATS.
- Los casos que se detecten a través de los Clubes Comunitarios supervisados por personal de CEMAM, serán turnados por SICATS al Centro de Desarrollo Comunitario y/o sus programas, así como Instituciones Externas, haciendo llegar una copia a Ventanilla Única de CEMAM para su seguimiento.

b) Atención en el Centro Metropolitano del Adulto Mayor: Los casos que se atenderán en Trabajo Social de CEMAM son:

- Derivados con folio de Dirección General, Presidencia y/o Jefatura de Trabajo Social; con base a la primera intervención de Trabajo Social, si



estos no aplican en Desamparo, se derivarán a Centros.

- Adultos Mayores en Desamparo o Abandono
- Casos que requieran apoyos o gestiones especializadas a través de oficio, excepto los Oficios de Mercados.
- Ventanilla Única valora los casos y los asigna a la trabajadora social o abogado, y/o deriva a Centros de Desarrollo Comunitario, u otras instancias internas o externas.
- A los casos recibidos con folio de derivación de Dirección General y Presidencia, se les dará respuesta por medio de Oficio por la Trabajadora Social que lo atendió a través de su Jefe Inmediato, en coordinación con Ventanilla Única para el seguimiento o cierre del Caso administrativo.
- Los casos de Adultos Mayores en desamparo, serán atendidos conforme al Manual de Atención para Adultos Mayores en Desamparo del Sistema DIF Jalisco.

Responsable del Programa en CEMAM: LTS. Ana Elizabeth Hernández Morfín

II. Comedores Asistenciales para Adultos Mayores

Población Objetivo: Adultos Mayores desamparados que no cuentan con solvencia económica, ni con familiares que cuiden de su salud y alimentación.

a) Atención en Centros de Desarrollo Comunitario:

- Este programa se opera en Centros de Desarrollo Comunitario en Venta del Astillero, Santa Ana Tepetitlán, Vista Hermosa y Lomas de Tabachines.
- Las trabajadoras sociales a cargo de este Programa deben cumplir con la normatividad que marca el Manual de Operación del Sistema DIF Jalisco, debiendo contar con la siguiente documentación a la vista:
 - Lista de asistencia mensual
 - Padrón de usuarios actualizado semestralmente
 - Expedientes integrados para cada usuario conforme a los lineamientos de Trabajo Social, además de historia clínica.



- Manual de menús del comedor
- Reglamento de sanidad
- Registro de actividades diarias con los usuarios del comedor
- Además deberán reportar semanalmente la asistencia de usuarios vía electrónica a la Coordinación de Asistencia Alimentaria y mensualmente a la Jefatura de CEMAM.
- Por otra parte, el personal a cargo de los comedores asistirán, de acuerdo a la convocatoria del Sistema DIF Jalisco, a capacitación relativa a este Programa.

b) Atención en Centro Metropolitano del Adulto Mayor:

- La función de CEMAM será normativa asignando personal para realizar visitas de supervisión y asesoría de manera periódica a los Comedores Asistenciales, revisando cada uno de los documentos de acuerdo a la normatividad.
- El personal asignado de CEMAM, se encarga de elaborar los informes mensuales y de enviarlos a DIF Jalisco, así como de solicitar, concentrar y revisar los Padrones de usuarios de manera semestral, enviandolos a DIF Jalisco.
- La jefatura de CEMAM, con apoyo del personal asignado, será el enlace con el Sistema DIF Jalisco encargándose de la comprobación de recursos recibidos para la operación de este Programa. Además de coordinarse con la Jefatura de Promoción y Desarrollo Comunitario a fin de que se comisione al personal para asistir a la capacitación convocada por DIF Jalisco.

Responsable del Programa en CEMAM: LTS. Celia Cruz Rubio Romero

III. Credencialización para Adultos Mayores



Población Objetivo: Personas de 60 años y más que radican en el municipio de Zapopan.

a) Atención en Centros de Desarrollo Comunitario:

- Este programa se opera en todos los Centros de Desarrollo Comunitario del Sistema DIF Zapopan, conforme al procedimiento establecido para tal fin, cuidando que la papeleta se encuentre debidamente llenada con letra legible tal y como aparece en el acta de nacimiento, además de traer dos fotografías tamaño infantil exclusivamente y el acta de nacimiento correspondiente.* Respaldadas en el formato de relación de solicitudes.
 - *solamente se recibirá las solicitudes que sean presentadas conforme a este Lineamiento sin excepción.
- La jefatura de Promoción y Desarrollo Comunitario, asignará a un Enlace para gestionar la elaboración de las Credenciales Plan Venerable, quien se encargará de entregar y recibir las solicitudes y credenciales respectivamente.

b) Atención en Centro Metropolitano del Adulto Mayor:

- La función de CEMAM será elaborar las credenciales solicitadas, revisando cada uno de los documentos de acuerdo a la normatividad.
- El CEMAM ofrece el servicio directo al usuario mediante cita programada previamente, pudiendo acordar a solicitud del personal de Centros de Desarrollo Comunitario, aquellos casos en que se requiera de manera urgente y extraordinaria.
- El personal asignado de CEMAM, se encarga de elaborar los informes mensuales y de enviarlos a DIF Jalisco, así como de solicitar el material necesario, concentrar y revisar los Padrones de usuarios.

Responsable del Programa en CEMAM: TS. Alina Karela Miranda López



IV. Atención a usuarios en Ventanilla Única en CEMAM: este apartado solo aplica a personal de Trabajo Social en CEMAM:

- Los casos de **acompañantes** ya sean cuidadores o dependientes, serán atendidos en Ventanilla Única para su orientación y canalización a las Trabajadoras Sociales para el otorgamiento de gafete.
- Los casos de **Adultos menores de 60 años** que no sean acompañantes o dependientes de los usuarios adultos mayores, serán atendidos en el módulo de información de CEMAM, para ser derivados a los Clubes Comunitarios.
- Los casos de **vendedores del Snack**, se les darán seguimiento en Apoyo Asistencial desde la integración del expediente y organización del rol de Ventas. En tanto que el Área de Desarrollo Humano, se encargará de su capacitación.

Responsable de Ventanilla Única en CEMAM: TS. Ana Luisa España Fernández

A large, stylized handwritten signature in black ink, located to the left of the text.

A small, handwritten mark or signature in black ink, located in the lower-left area.

A small, handwritten mark or signature in black ink, located in the lower-left area.

A handwritten signature in black ink, located in the lower-left area.

A handwritten signature in black ink, located on the right side of the page.

A handwritten signature in black ink, located on the right side of the page.

A handwritten signature in black ink, located on the right side of the page.

A handwritten signature in black ink, located on the right side of the page.

A small, handwritten mark or signature in black ink, located on the right side of the page.