



Sistema de Gestión
de la Calidad

Centro Metropolitano
del Adulto Mayor

1 de 11

Título: Procedimiento para la credencialización de INAPAM y Plan Venerable en Centros de Desarrollo Comunitarios y Procuradurías de la Defensa del Menor y la Familia.

Clave: P-DZ-AM-AA-02

Revisión No: 04

Fecha de última revisión: Septiembre 2011

Fecha de publicación: Febrero del 2009

Autor: T.S. Alina Karela Miranda López

Reviso y autorizó: Mtra. María Guadalupe Díaz González

Puesto/firma: Jefe de Área

Puesto/firma: Jefe de Departamento

Objetivo

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

Alcance

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

Responsabilidades

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

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

Referencias

Formatos

Clave

S/N

S/N

F-AA-02

F-AA-03

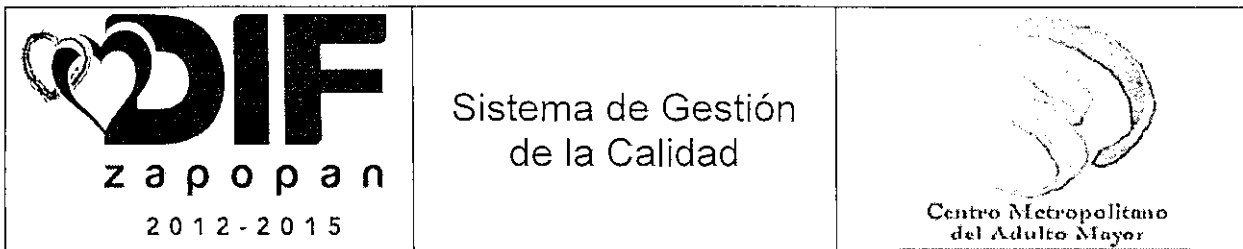
Nombre

Solicitud de credencial Plan Venerable

Solicitud de credencial INAPAM

Registro de gestión y entrega de documentos para credencialización rezagos y devoluciones

Registro de gestión y entrega de documentos para credencialización primera vez y/o reposición.



2 de 11

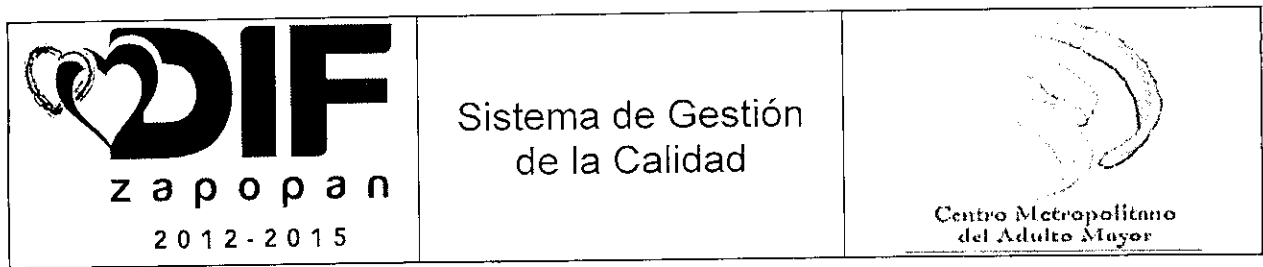
S/N
S/N

Informe estadístico INAPAM
Informe estadístico Plan Venerable

Definiciones

INAPAM: Instituto Nacional de las Personas Adultos Mayores

Adulto Mayor: Persona de 60 año o más.



3 de 11

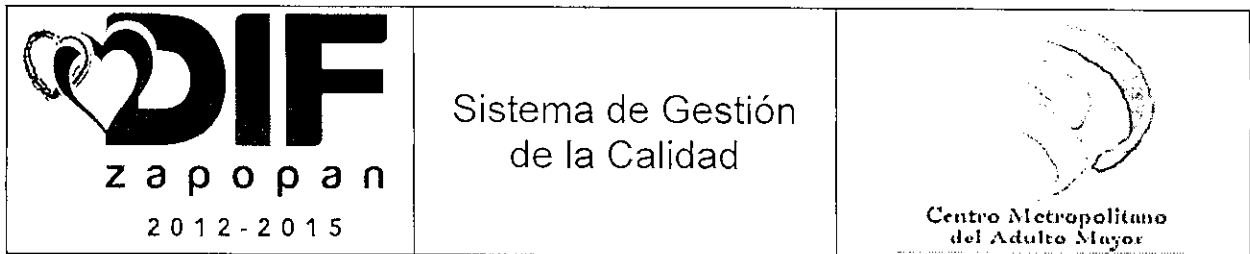
Procedimiento

Personal de PDC o PDMF

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

Secretarías de Apoyo Asistencial

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



4 de 11

9- Sellar las credenciales de INAPAM.

10- Enmascarar las credenciales de Plan Venerable.

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

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

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

Personal de PDC o PDMF

14- Acudir por las credenciales.

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

Secretarias de Apoyo Asistencial

16- Buscar las credenciales.

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

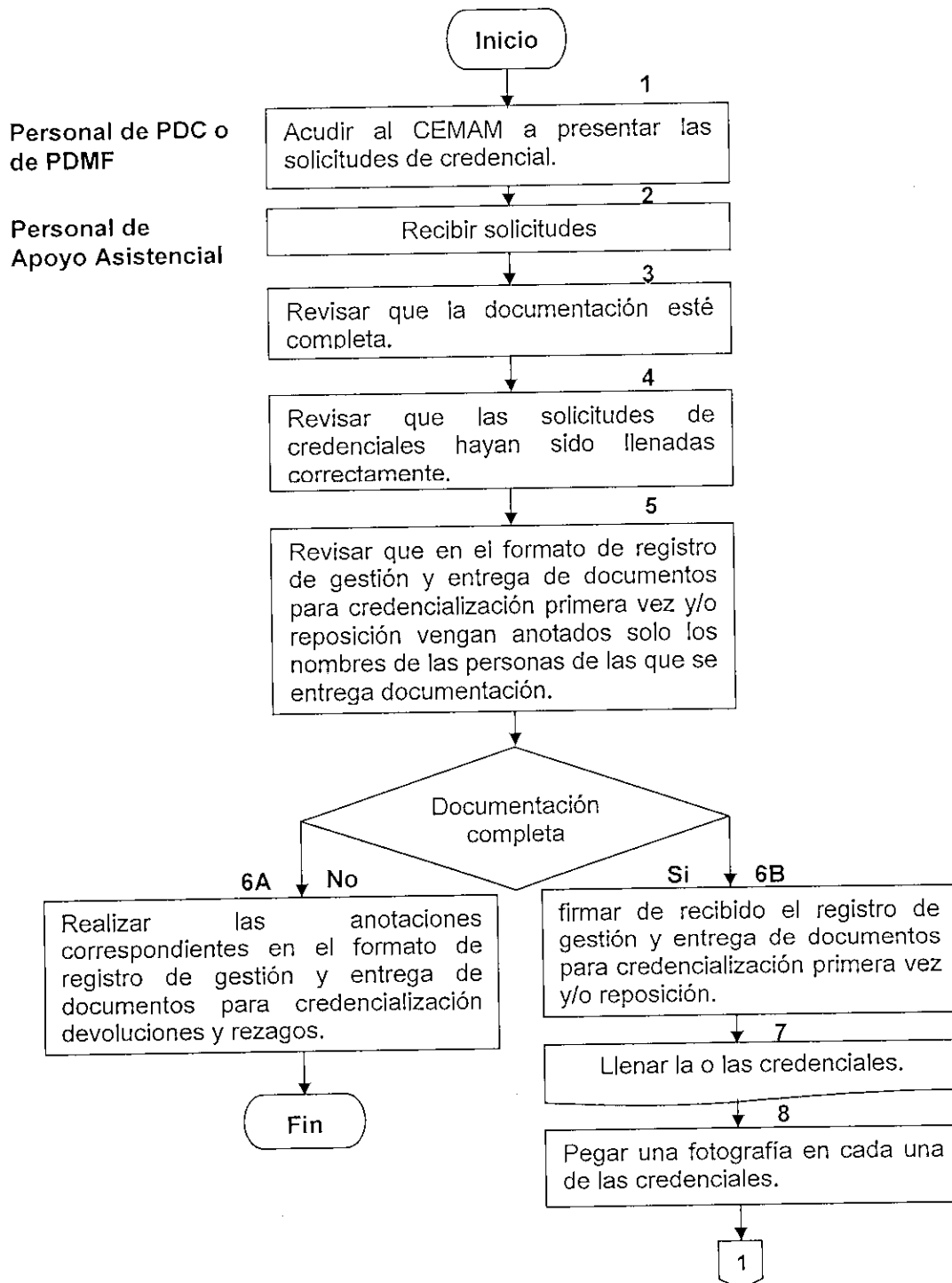
Personal de PDC o PDMF

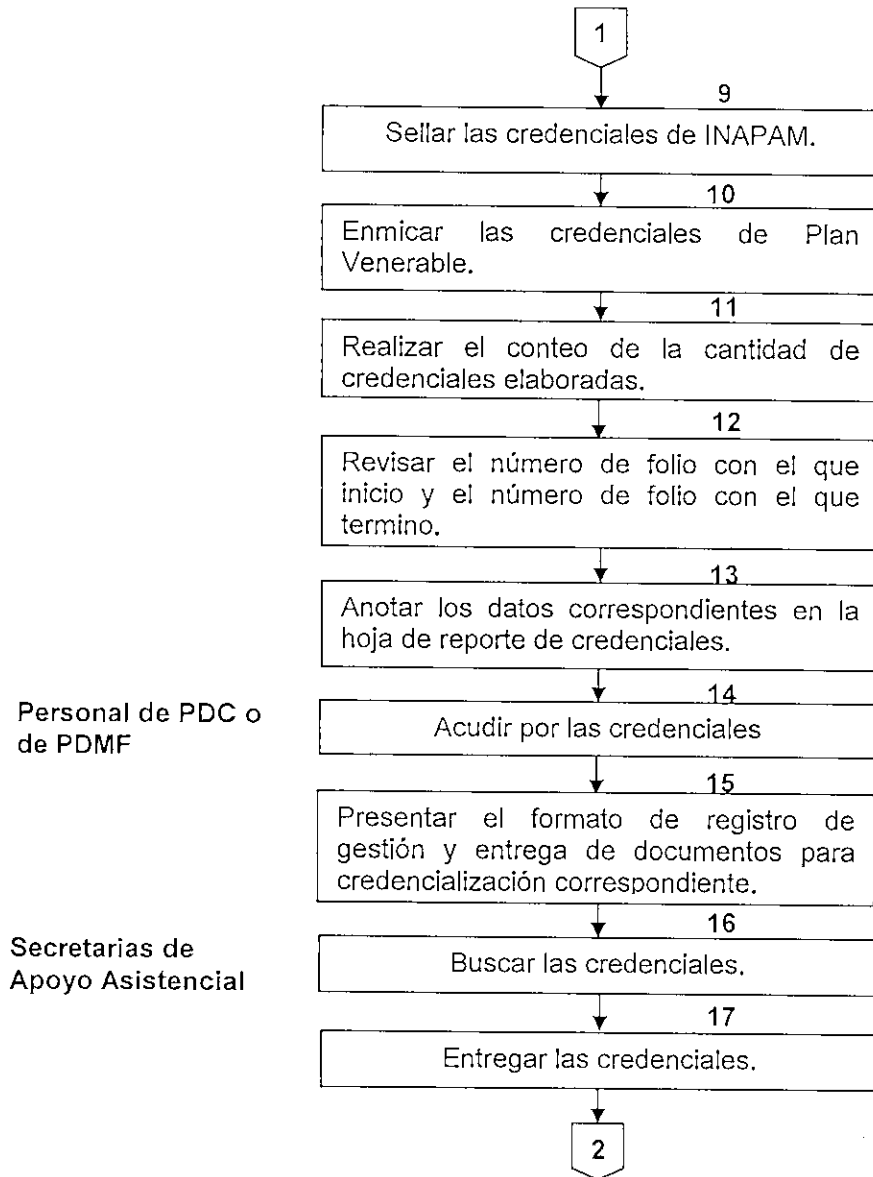
18- Firmar de recibido en el formato de registro de gestión y entrega de documentos para credencialización correspondiente y en cada una de las solicitudes de credenciales recibidas.

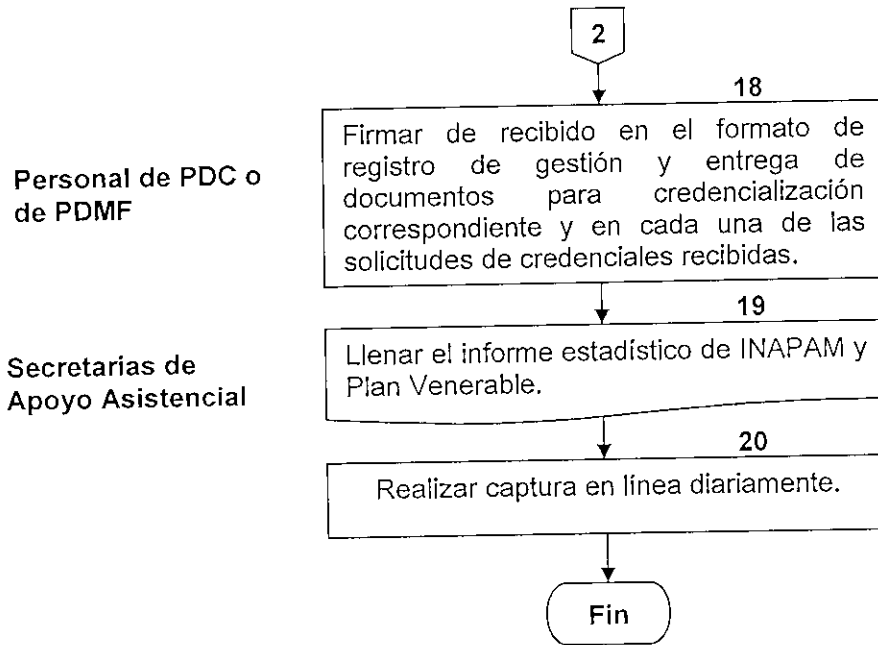
Secretarias de Apoyo Asistencial

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

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







Hoja de registro de cambios

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

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

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





Sistema de Gestión
de la Calidad



11 de 11

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

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

Objetivo:

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

Alcance:

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

Responsabilidades:

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

Referencias:

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

Formatos:

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

Definiciones:

Procedimiento

Adulto Mayor

1- Acudir al CEMAM a solicitar Oficio de mercados.

Trabajador Social de Ventanilla Unica

2- Recibir al adulto mayor.

3- Realizar entrevista de primera vez.

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

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

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

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

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

Trabajador Social de Apoyo Asistencial

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

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

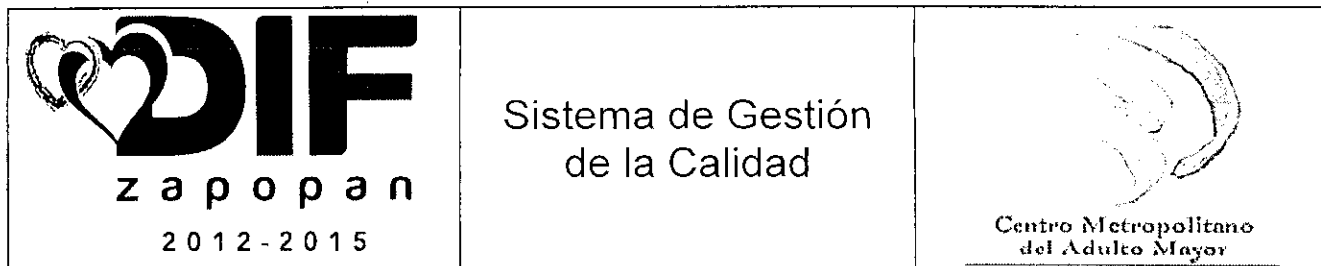
9- Solicitar documentación para la integración del expediente como son: copia del acta de nacimiento, copia de identificación oficial, copia de la credencial de INAPAM, 2 fotografías y copia de comprobante de domicilio.

10- Valorar el estudio sociofamiliar.

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

Secretarias de Apoyo Asistencial

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



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

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

Jefe del Área de Apoyo Asistencial

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

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

Secretarías de Apoyo Asistencial

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

Jefa del Área de Apoyo Asistencial

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

Trabajo Social de Apoyo Asistencial

18- Fotocopiar el oficio de mercados.

19- Entregar el original del oficio al adulto mayor.

20- Archivar copia del oficio según consecutivo.

Jefe del Área de Apoyo Asistencial

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

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

Jefe de Departamento

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

Secretarías de Apoyo Asistencial



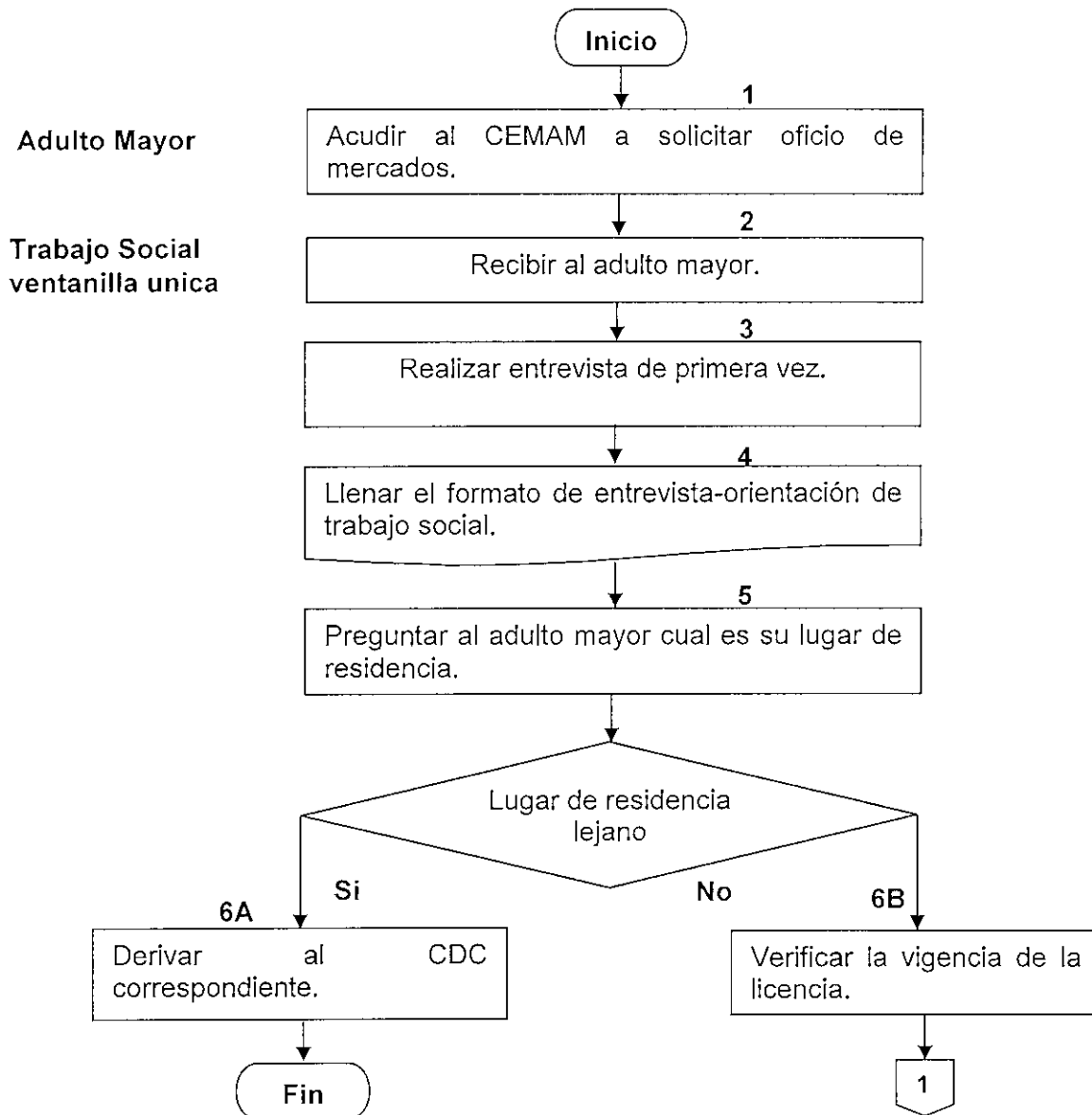
Sistema de Gestión
de la Calidad

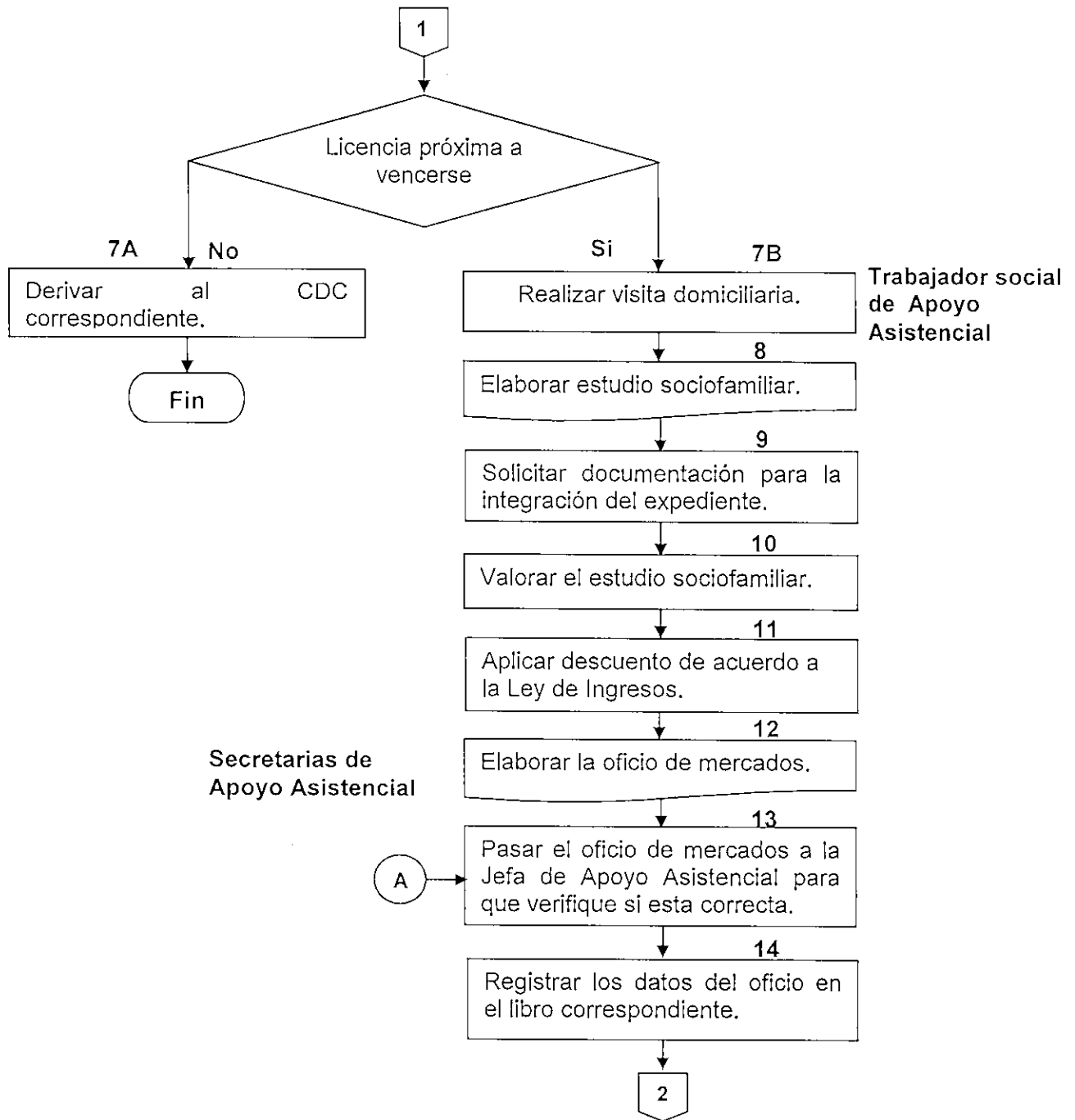


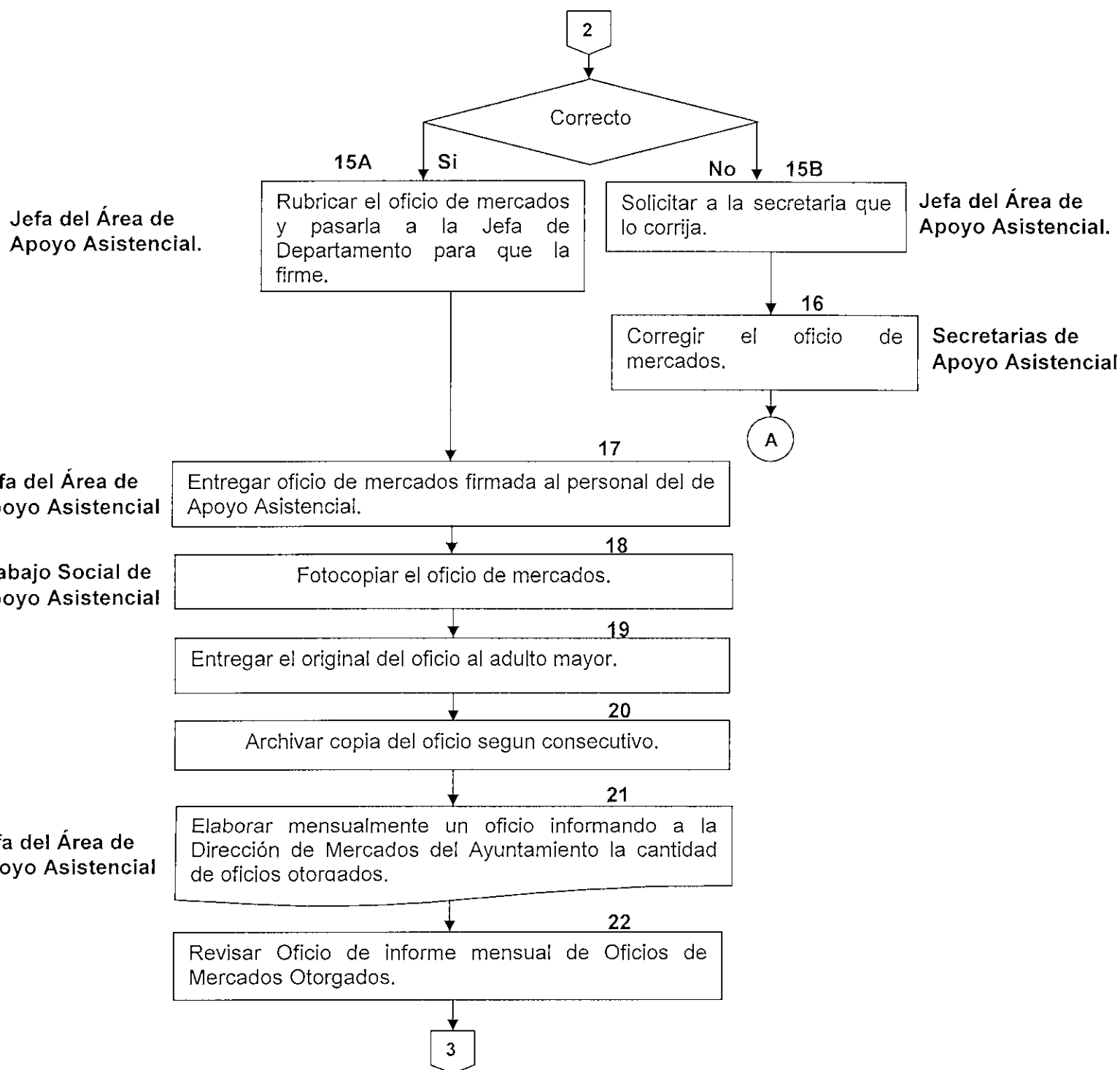
24- Capturar los datos del apoyo otorgado de Oficio de Mercado por cada caso en el Padrón de usuarios de DIF Zapopan. ⁴ de 11

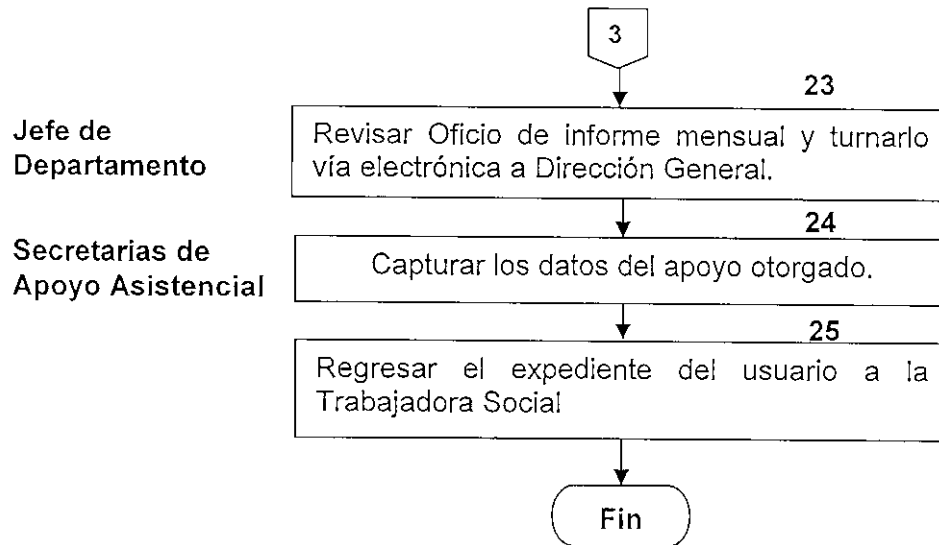
25- Regresar el expediente del usuario a la Trabajadora Social

Flujograma









Hoja de registro de cambios

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



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



Sistema de Gestión
de la Calidad

Centro Metropolitano
del Adulto Mayor

1 de 8

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

Objetivo

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

Alcance

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

Responsabilidades

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

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

Referencias

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

Formatos

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

Definiciones

Procedimiento

Secretarías de Apoyo Asistencial

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

Jefa del Área de Apoyo Asistencial

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

Secretarías de Apoyo Asistencial

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

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

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

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

7- Fotocopiar la carta de mercados.

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

Personal de Promoción y Desarrollo Comunitario

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

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

Jefe del Área de Apoyo Asistencial

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

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

Jefe de Departamento



Sistema de Gestión
de la Calidad



Centro Metropolitano
del Adulto Mayor

13- Revisar Oficio de informe mensual y turnarlo vía electrónica a Dirección General para³ de 8 su trámite y entrega

Secretarias de Apoyo Asistencial

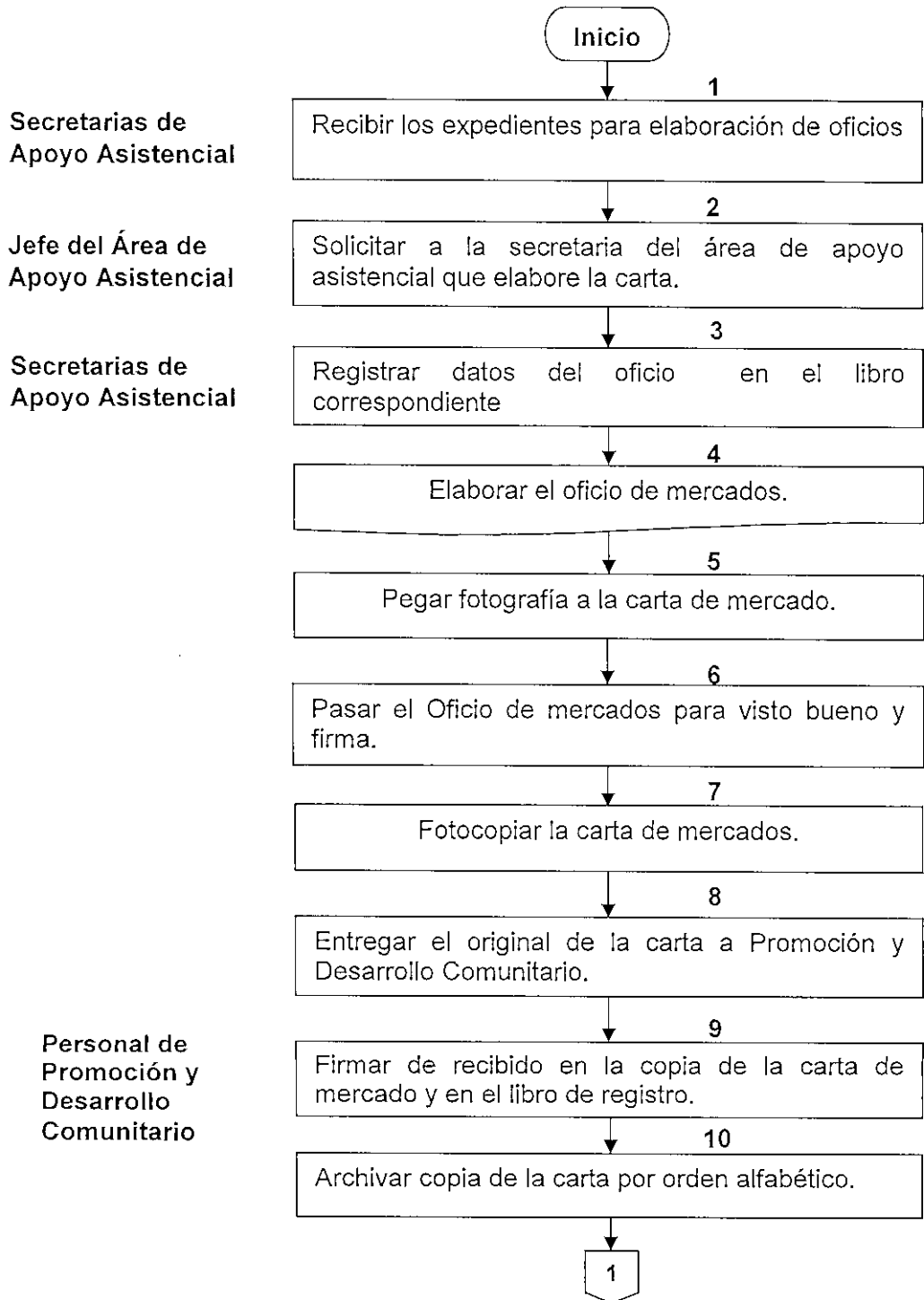
14- Capturar los datos del apoyo otorgado de Oficio de Mercado por cada caso en el Padrón de usuarios de DIF Zapopan.

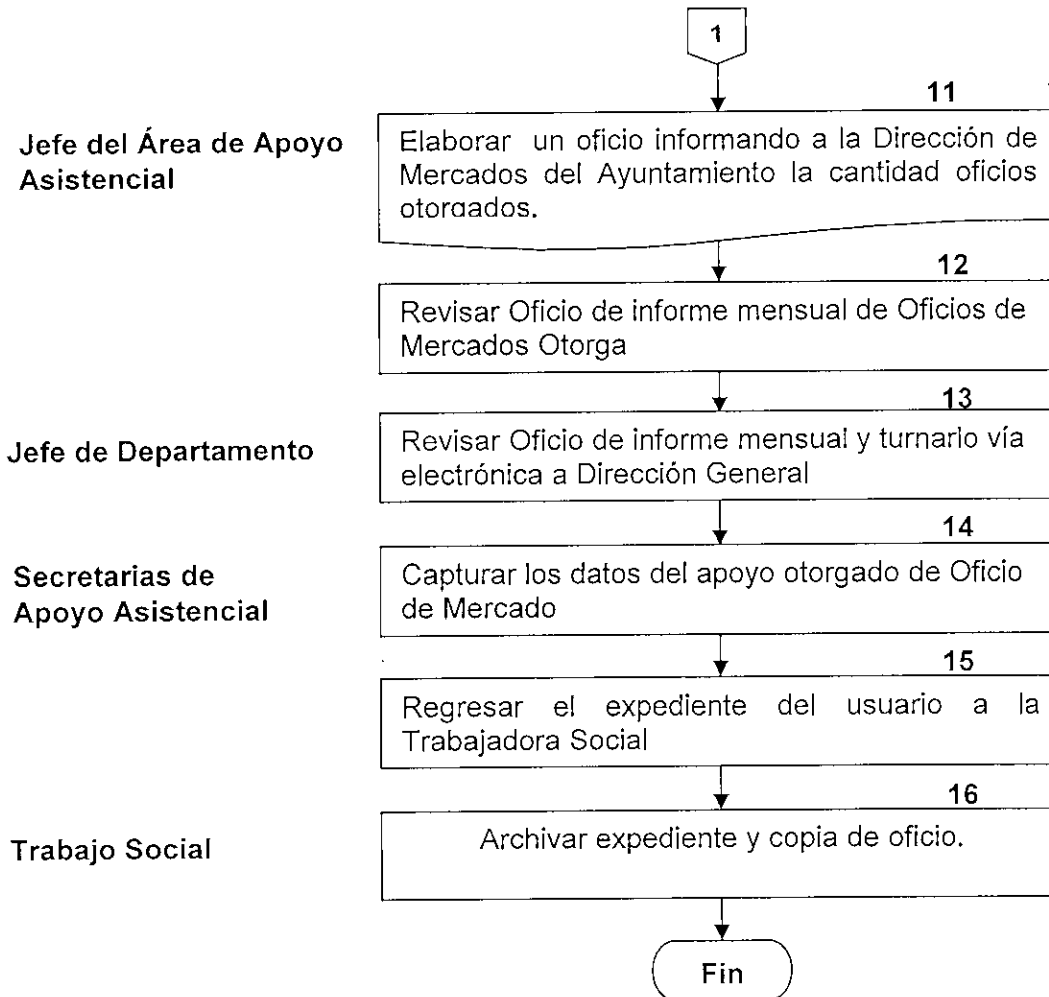
15- Regresar el expediente del usuario a la Trabajadora Social

Trabajo Social

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

Diagrama de flujo





Hoja de registro de cambios

6 de 8

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

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

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

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

Objetivo

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

Alcance

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

Responsabilidades

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

Referencias

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



Formatos

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

Definiciones

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

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

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

Procedimiento

Trabajador Social de ventanilla única

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

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

Trabajador social de apoyo asistencial

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Flujograma

Inicio

Trabajo social de
ventanilla única

1
Detectar adulto mayor en desamparo.

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

Trabajo social de
apoyo asistencial

Acudió
personalmente

Fue reportado
por un tercero

Fue derivado por algún
área del Sistema

Fue derivado por
oficinas generales
o Dirección General

2A

2B

2C

2D

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

Llenar el reporte de
adultos mayores en
desamparo.

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

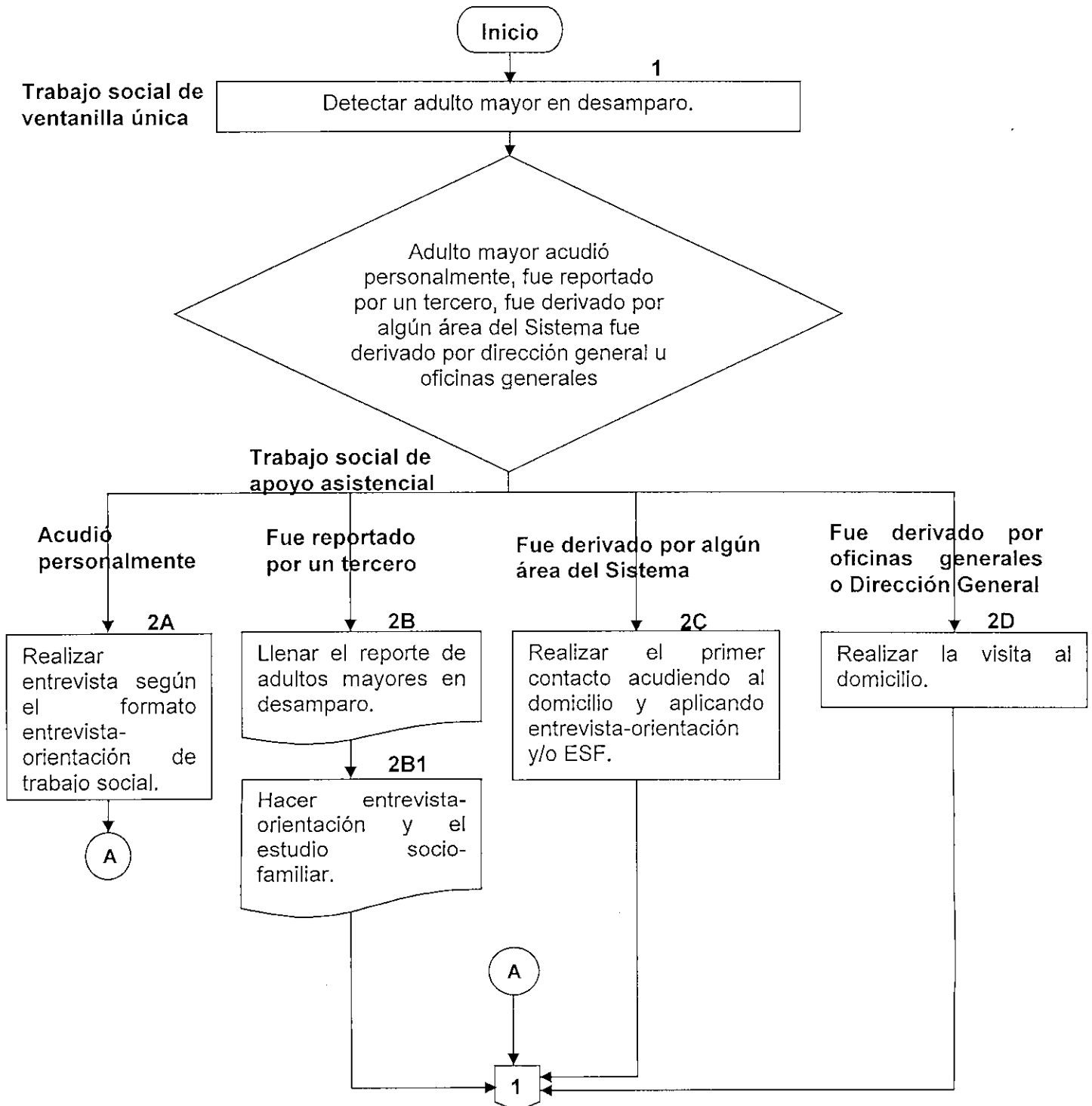
Realizar la visita al
domicilio.

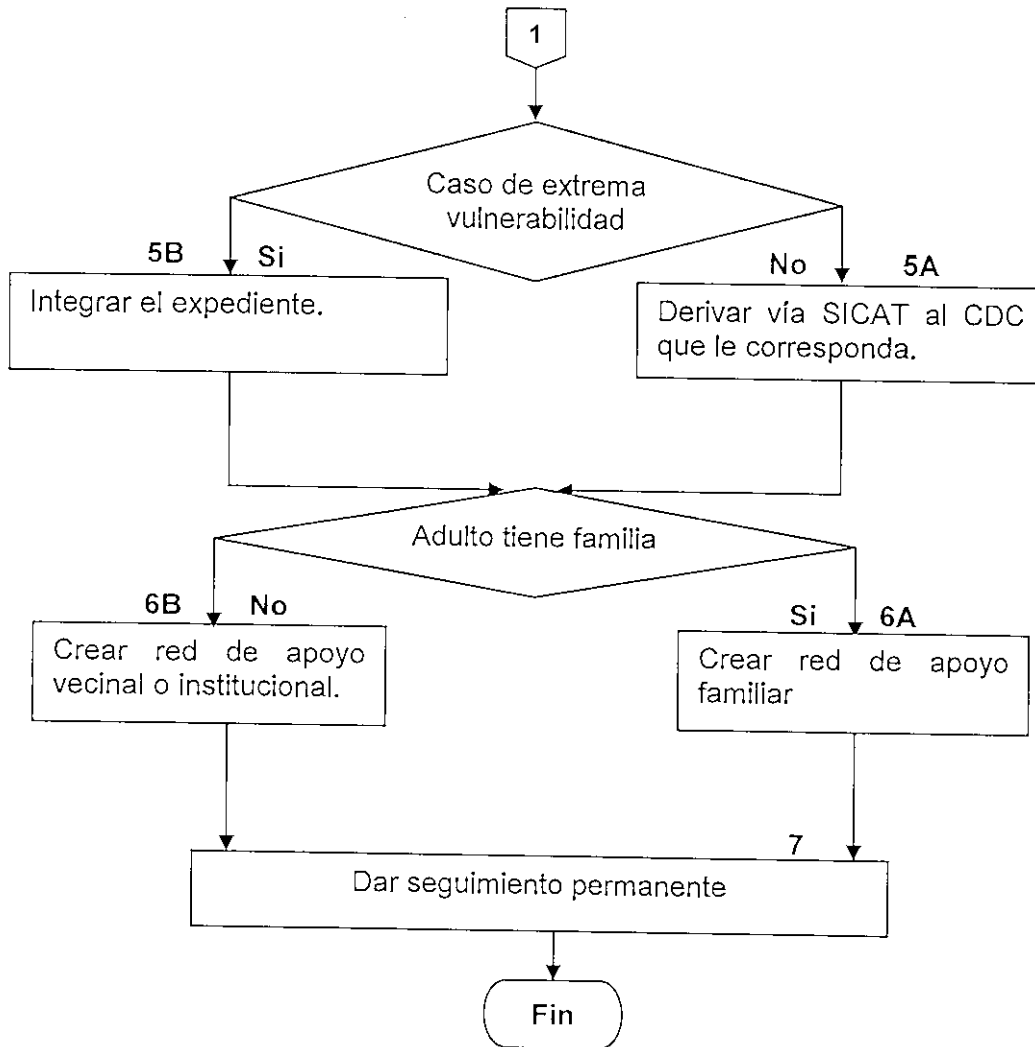
A

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

A

1







Hoja de registro de cambios



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

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

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

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

1 de 4

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

Objetivo:

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

Alcance:

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

Responsabilidades:

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

Referencias:

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

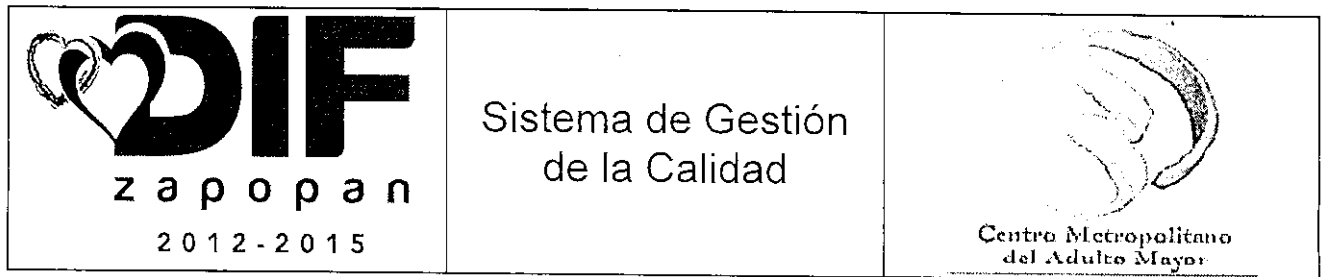
Formatos:

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

Definiciones:

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

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



Procedimiento

Adulto Mayor

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

Trabajador social de Ventanilla Única

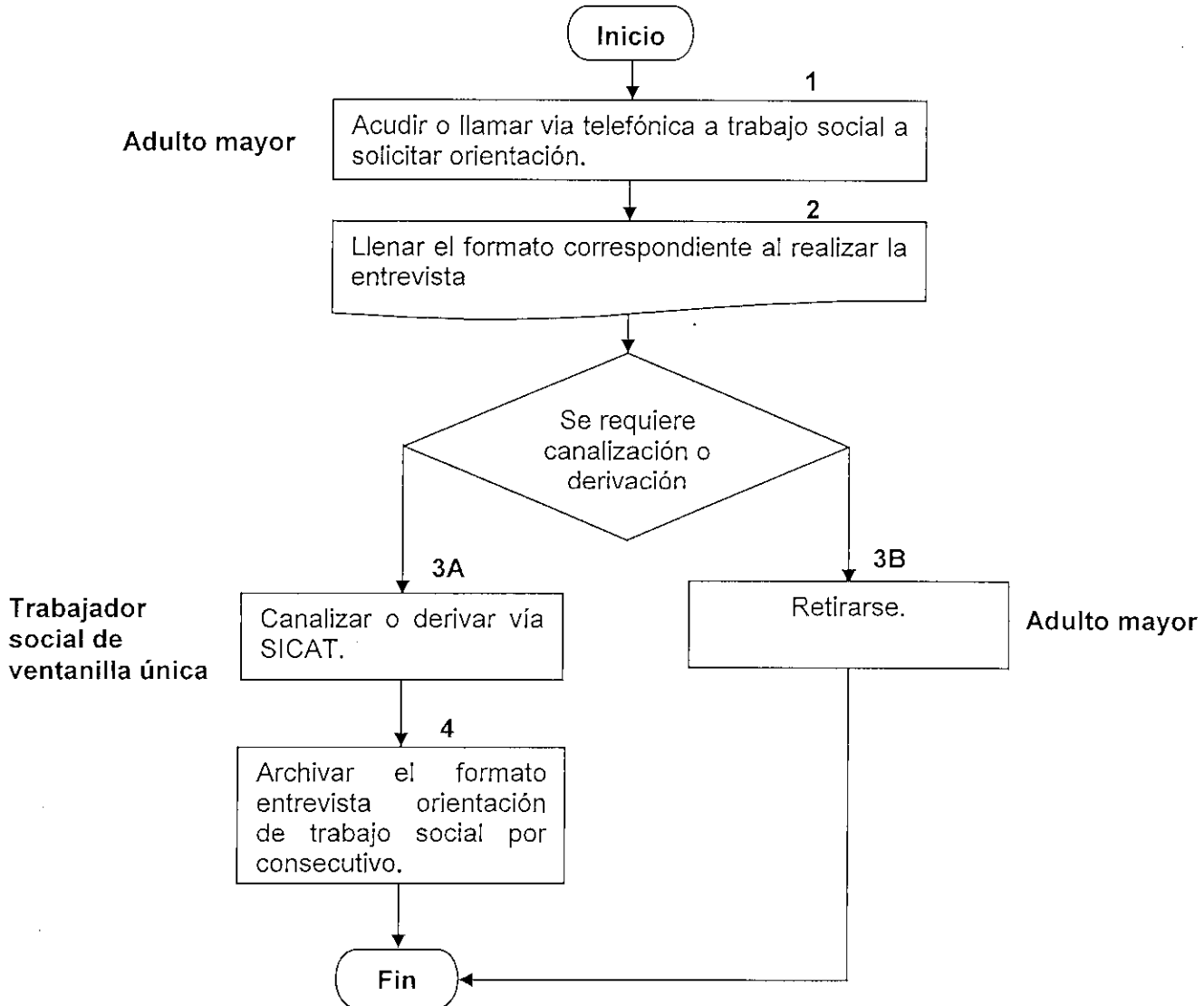
2- Realizar entrevista según el formato entrevista-orientación de trabajo social (F-AA-04) si se hace presencial, o llenar formato de reporte si se hace vía telefónica.

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

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


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

Flujograma





Hoja de registro de cambios

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

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

1 de 4

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

Objetivo:

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

Alcance:

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

Responsabilidades:

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

Referencias:

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

Formatos:

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

Definiciones:



Sistema de Gestión
de la Calidad



2 de 4

Procedimiento

Adulto Mayor

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

Trabajador Social de Ventanilla Única

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

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

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

4B- Solicitar la documentación requerida según la campaña.

Adulto mayor

5- Entregar documentación completa.

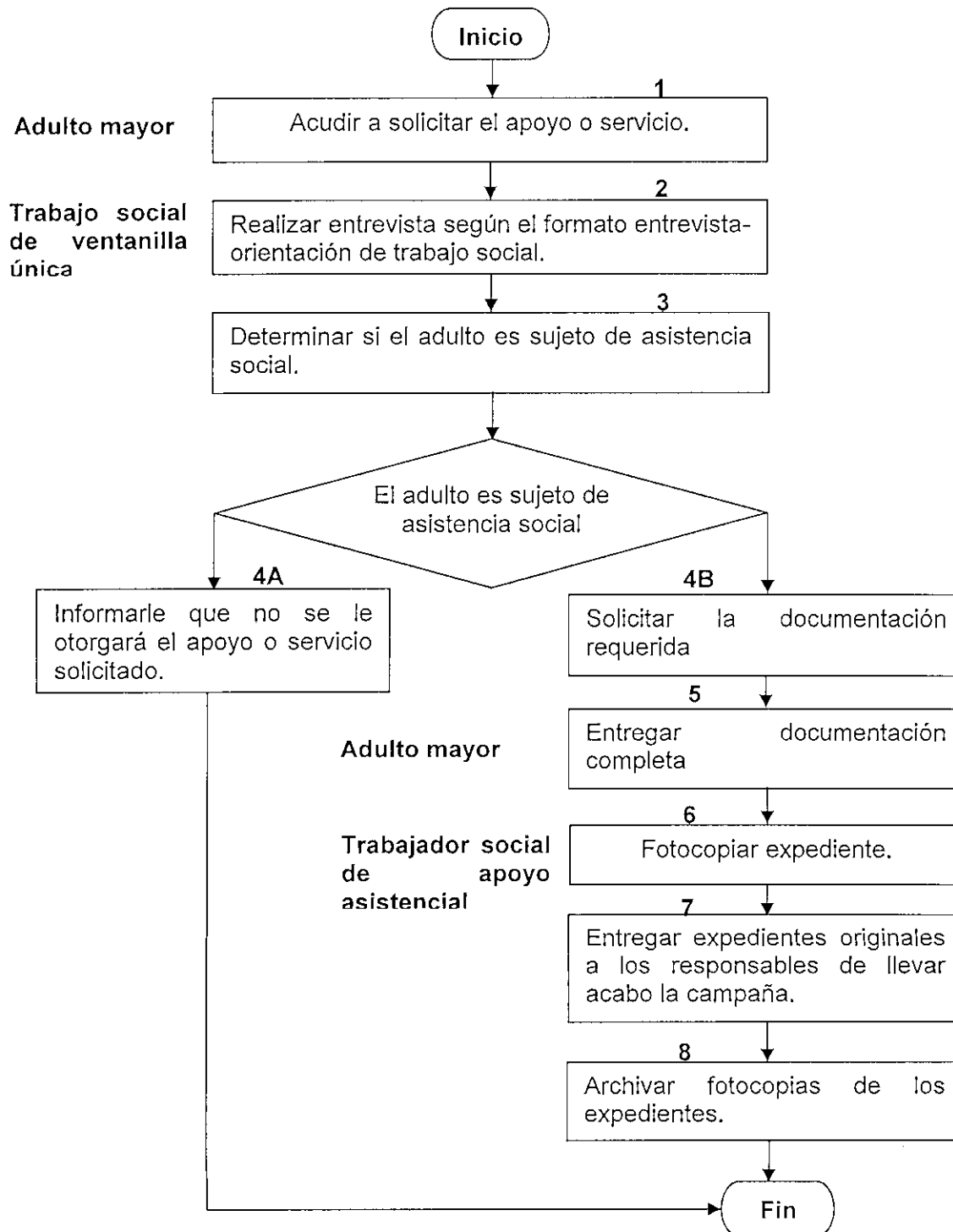
Trabajo social de apoyo asistencial

6- Fotocopiar expediente.

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

8- Archivar fotocopias de los expedientes.



Diagrama de flujo



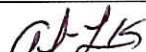

Hoja de registro de cambios

4 de 4

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

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

1 de 4

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

Objetivo:

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

Alcance:

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

Responsabilidades:

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

Referencias:

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



Formatos:

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

Definiciones:

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

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

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

Procedimiento

2 de 4

Trabajador Social de Ventanilla Única

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

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

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

Trabajador social de apoyo asistencial

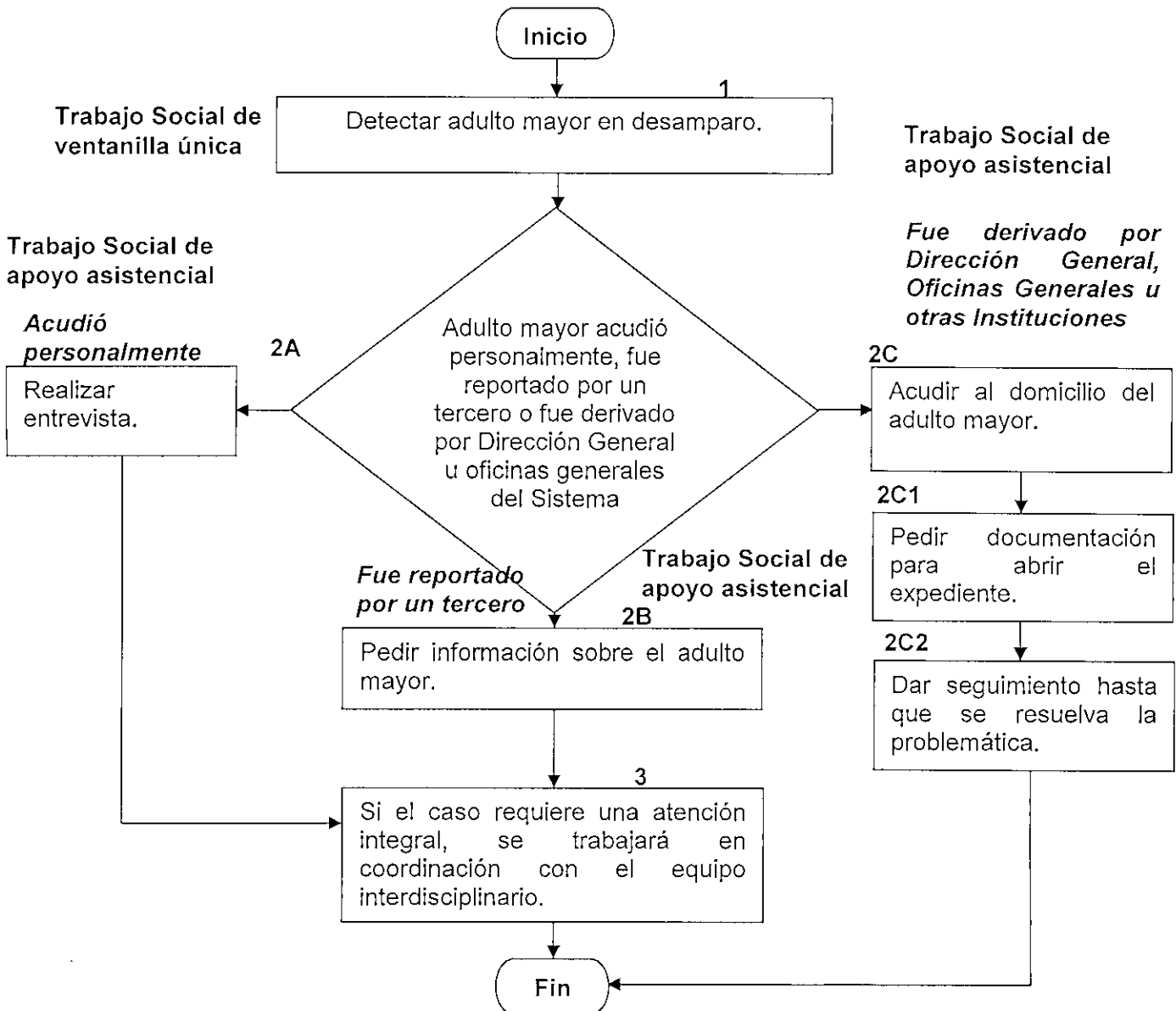
2C- Si es un caso derivado de la Dirección General, Oficinas Generales u otras Instituciones, comprobar el caso, acudiendo al domicilio del adulto mayor para aplicar entrevista-orientación (F-AA-04) y/o el estudio socio-familiar (F-AA-05).

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

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

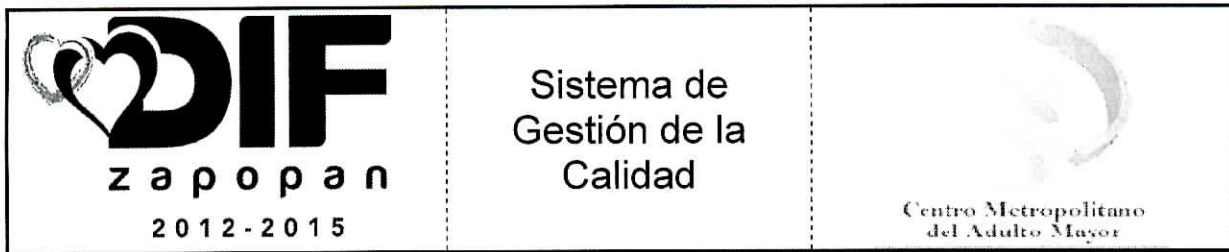
3- Si el caso requiere una atención integral, se trabajará en coordinación con el equipo interdisciplinario, estableciendo diagnóstico psicosocial y determinando el plan de trabajo a seguir.

Flujograma





Hoja de registro de cambios

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



1 de 7

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

Objetivo:

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

Alcance:

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

Responsabilidad:

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

Referencias:

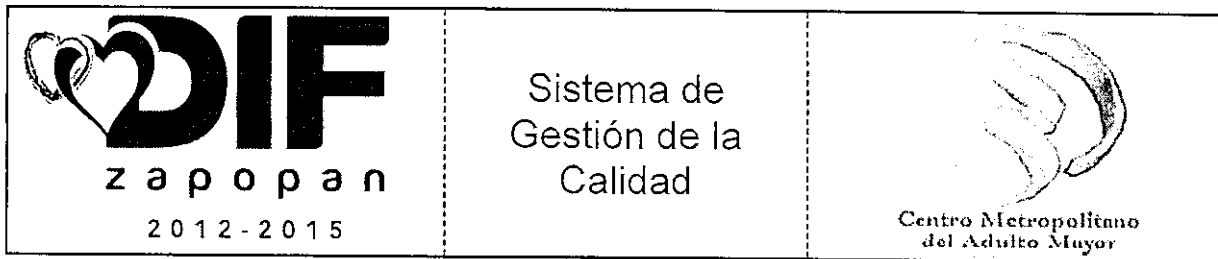
Clave	Nombre
-------	--------

Formatos:

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

Definiciones:

Adulto mayor en desamparo.



2 de 7

Procedimiento

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

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

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

Trabajador Social

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

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

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

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

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

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

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

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

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

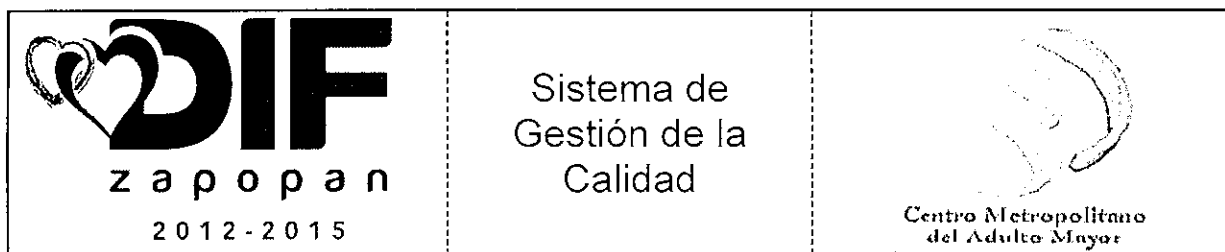
11A- Si se confirma la necesidad de asistencia social, aplicar Estudio Socio Familiar con la información disponible y solicitar al usuario la documentación requerida para integrar expediente.

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

Jefe de Departamento

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

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



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

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

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

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

Usuario (adulto mayor, familiares, amigos, vecinos)

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

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

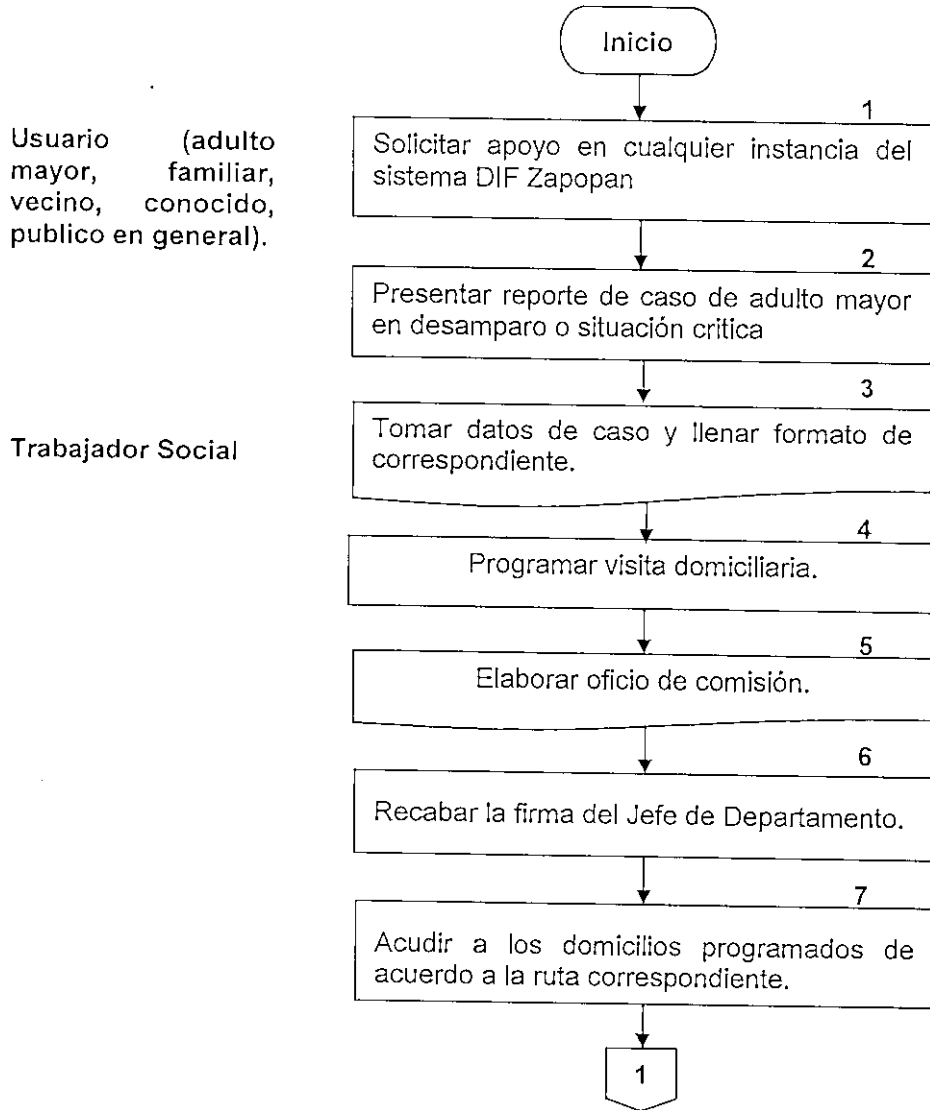
Trabajadora Social.

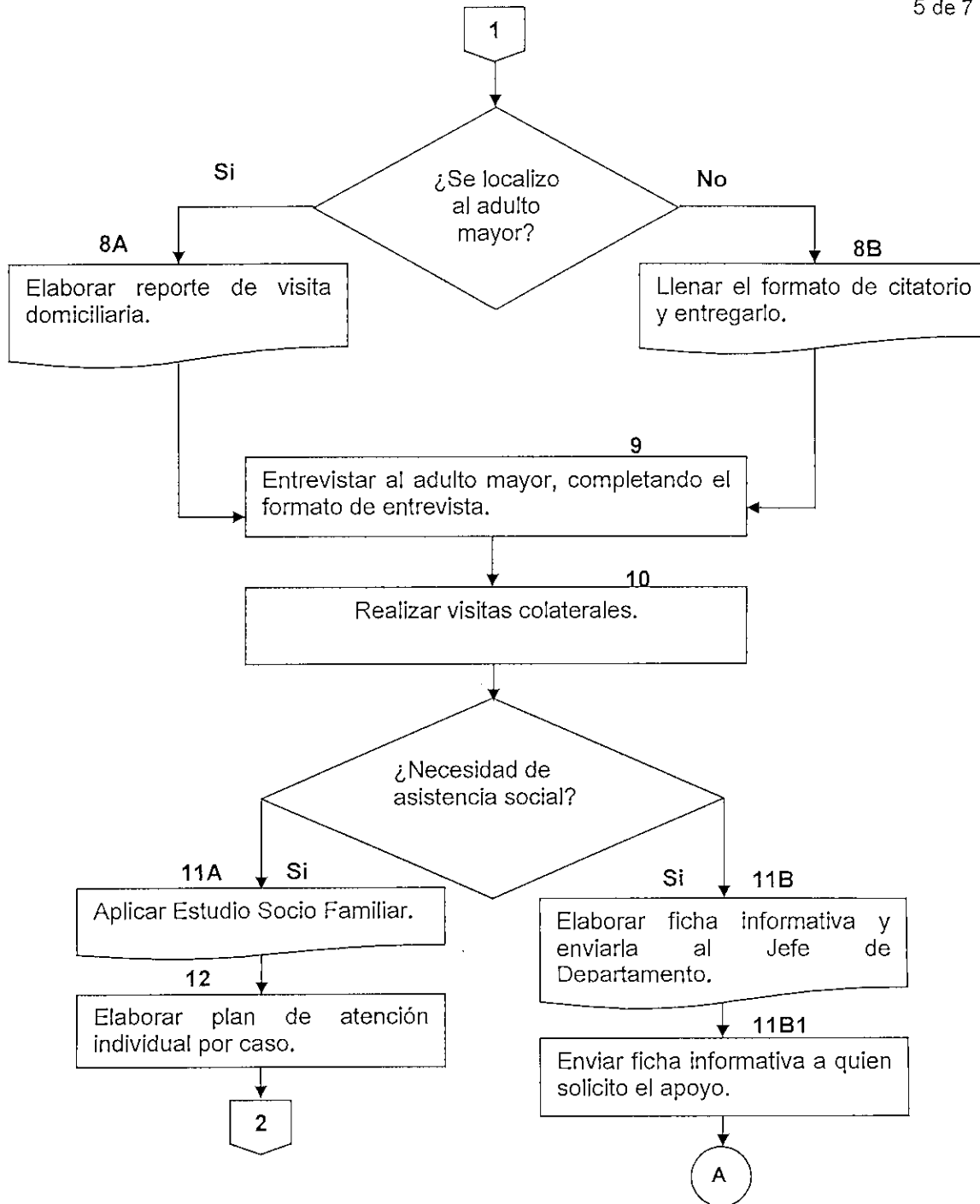
19- Dar seguimiento de forma programada a cada caso inscrito en el Padrón de Adultos Mayores en Desamparo o Situación Crítica, realizando en su respectivo expediente las notas de seguimiento y apoyos otorgados.

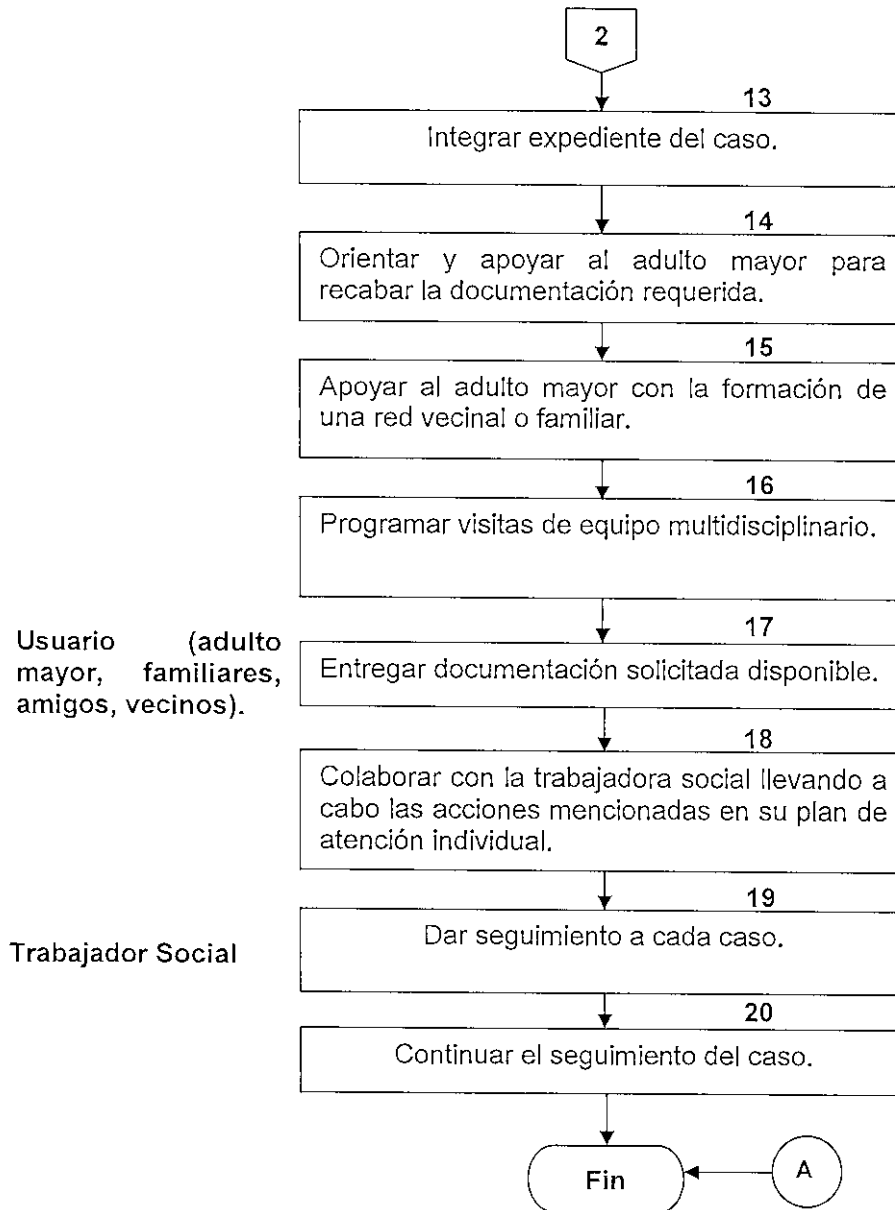
20- Continuar el seguimiento del caso hasta el fallecimiento del Adulto Mayor, incluido si mejora su situación, si se integra con su familia o alguna institución pública o privada.

Flujograma

4 de 7







Hoja de registro de cambios

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