




Sistema de Gestión
de la Calidad



Centro Metropolitano
del Adulto Mayor

1 de 6

Título Procedimiento para el uso del material de la biblioteca en el CEMAM.		
Clave: P-DZ-AM-DH-01	Revisión No: 03	Fecha de última revisión: Mayo de 2013
Fecha de publicación: Febrero del 2009.		
Autor: Mtra. Leticia Guadalupe Romero Lima	Reviso y autorizó: Mtra. María Guadalupe Díaz González	
Puesto/firma: Jefa de área	Puesto/firma: Jefa de departamento	

Objetivo:

Establecer el procedimiento para la disposición del material con el que cuenta la biblioteca.

Alcance:

Este procedimiento aplica para los usuarios y personal que labora en la biblioteca.

Responsabilidades:

El personal de la biblioteca y los usuarios deberán apegarse a lo marcado por este procedimiento.

Referencias:

Clave	Nombre
S/N	Sistema de clasificación decimal DEWEY

Formatos:

Clave	Nombre
F-DH-05	Registro de usuarios

Definiciones:

Libro de registro: Documento en donde se anota a los usuarios.

Procedimiento

2 de 6

Usuario

1- Acudir a la biblioteca y solicitar material.

Bibliotecario

2- Solicitar al Usuario su clave y se anota en libro de registro

Bibliotecario

4- Preguntar por título, autor y/o categoría del material.

Usuario

5- Facilitar la información solicitada.

Bibliotecario

6- Revisar disponibilidad del material.

7A -Si el material está disponible, prestar el material al usuario.

7B- Si no, preguntar por algún otro material de interés.

Usuario

8- Recibir material.

Bibliotecario

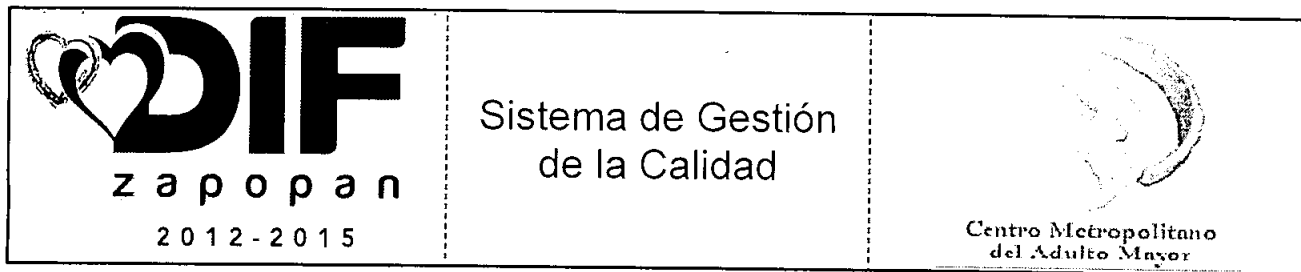
9- Preguntar al Usuario si sabe leer.

10A- Si no sabe leer, el bibliotecario lee el documento al Usuario

Usuario

10B- Si sabe leer. Leer el material.

11- Una vez que termina de leer. Colocar el material sobre la mesa que se encuentra en la biblioteca para este fin.



3 de 6

Bibliotecario

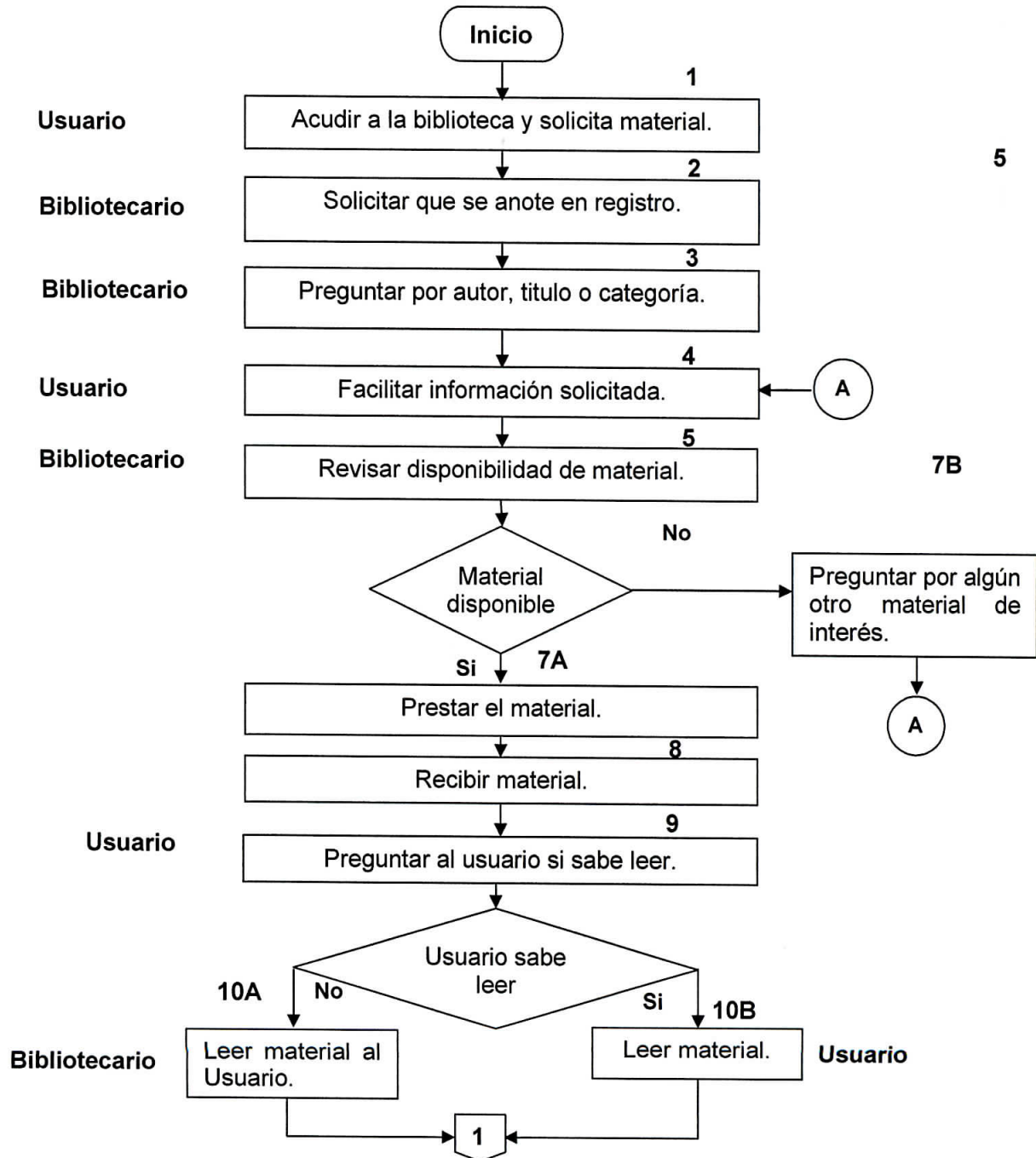
12- Recoger el material.

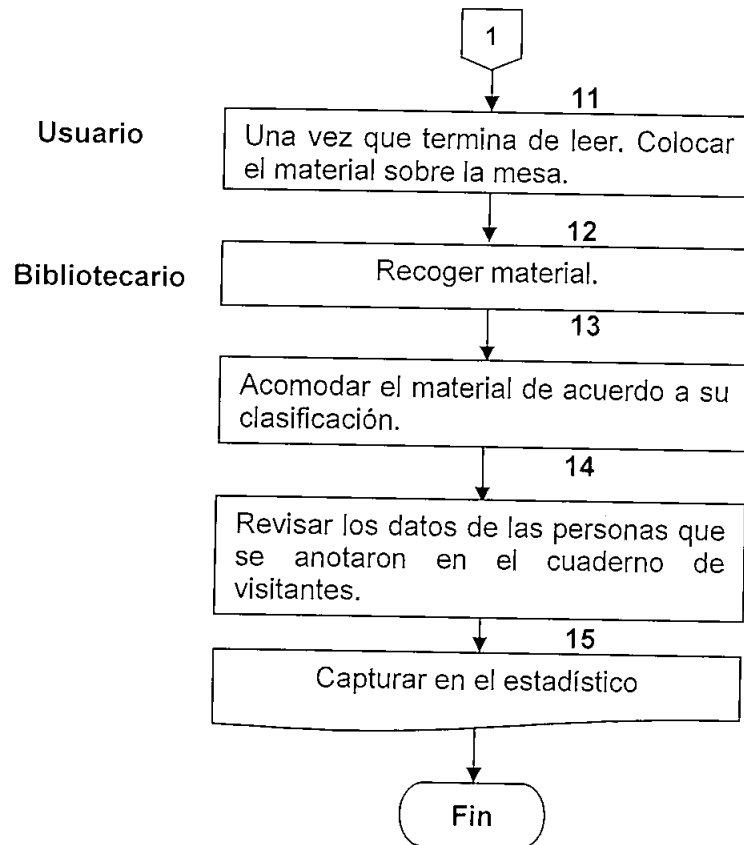
13- Acomodar el material de acuerdo a su clasificación.

14- Revisar los datos de las personas que se anotaron en el cuaderno de visitantes (F-DH-01) atendida por los adultos mayores voluntarios.

15- Capturar la información en el registro estadístico

Flujograma





Hoja de registro de cambios



Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Mayo/09	Se agrega la actividad 14 y 15.	Lic. Leticia Romero Lima / Jefa del área de Desarrollo Humano.
2	Mayo/09	Se modifica la actividad 11 que decía: Una vez que termina de leer. Entregar el material al bibliotecario del CEMAM. Cambia a: una vez que termina de leer. Colocar el material sobre la mesa que se encuentra en la biblioteca para este fin.	Lic. Leticia Romero Lima / Jefa del área de Desarrollo Humano.
3	Mayo/2013	Cambia la actividad 2 que decía: Solicitar al Usuario que se anote en la lista de visitantes (F-DH-01). a: Solicitar al Usuario su clave y se anota en libro de registro	Mtra. María Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
4	Mayo/2013	Se elimina la actividad 3 que decía: Anotarse en la lista de visitantes.	Mtra. María Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
5	Mayo/2013	Cambia la actividad 15 que decía: 15- Transcribir los datos al formato de lista de visitantes a la biblioteca (F-DH-01) por la responsable de la misma, a: Capturar la información en el registro estadístico.	Mtra. María Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
6	Mayo/2013	Se elimina la actividad 16 que decía: Entregar el formato de lista de visitantes (F-DH-01) y registro de visitantes (F-DH-05) a su jefe inmediato debidamente llenado, al finalizar el día.	Mtra. María Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento



Sistema de Gestión
de la Calidad



1 de 4

Título Procedimiento para la recepción de material de donación para la biblioteca.		
Clave: P-DZ-AM-DH-02	Revisión No: 03	Fecha de última revisión: Mayo del 2013
Fecha de publicación: Febrero del 2009		
Autor: Mtra. Leticia Guadalupe Romero Lima	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 recepción y clasificación del material donado a la biblioteca.

Alcance:

Este procedimiento aplica para el personal de la biblioteca que recibe material en donación.

Responsabilidades:

Todo el personal de la biblioteca que reciba material en donación para el Centro Metropolitano del Adulto Mayor deberá recibir y clasificar el material de acuerdo a los requisitos que marca este procedimiento.

Referencias:

Clave	Nombre
S/N	Sistema de clasificación decimal DEWEY

Formatos:

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

Definiciones:

Donación: Acto mediante el cual una persona transfiere a otra un bien gratuitamente.

Procedimiento

Donador

1- Acudir a la biblioteca del CEMAM con el material que desea donar.

Bibliotecario

2- Recibir el material.

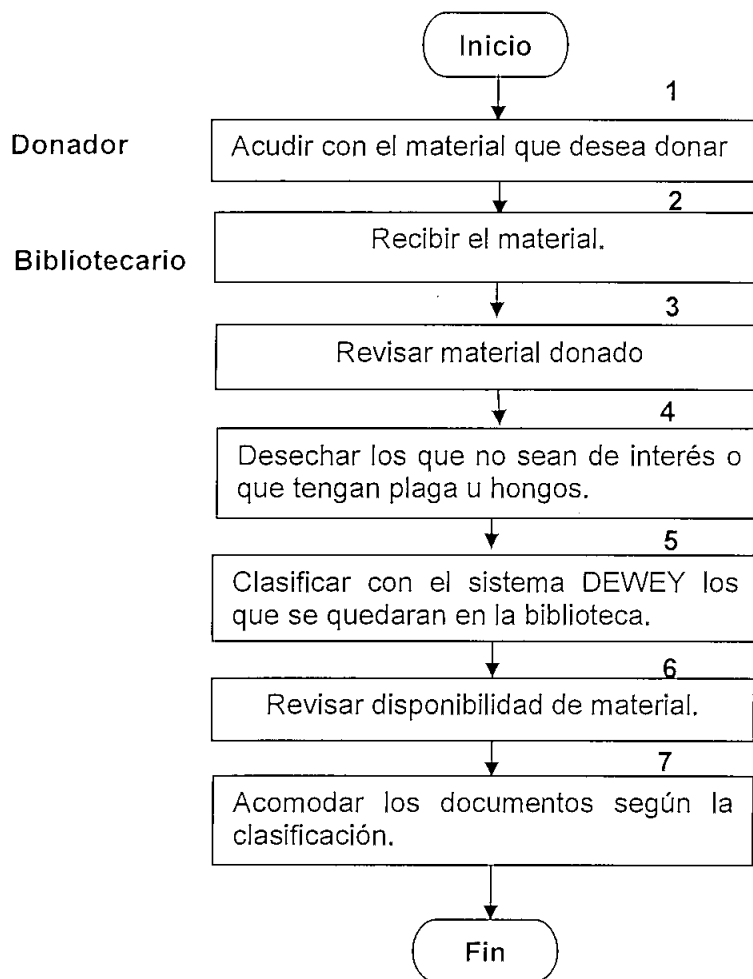
3- Revisar el material donado, con la finalidad de que sean documentos de interés para los adultos mayores que acuden al centro y que no contengan alguna plaga u hongos.

4- Desechar o donar el material que se haya considerado de no utilidad para la biblioteca o que contenga hongos o alguna plaga.

5- Clasificar con el sistema DEWEY todos aquellos libros que se hayan seleccionado para que se queden en el centro.



6- Acomodar los documentos según la clasificación.

Flujograma


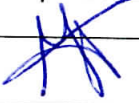


Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable

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

1 de 9

Título: Procedimiento para la inscripción e impartición del taller “Espejo a futuro”		
Clave: P-DZ-AM-DH-03	Revisión No: 03	Fecha de última revisión: Mayo 2013
Fecha de publicación: Julio 2009		
Autor: Mtra. Leticia Guadalupe Romero Lima y LCC. Julia Patricia Acero Reyes		Reviso y autorizó: Mtra. María Guadalupe Díaz González
Puesto/firma: Jefa de Área/Licenciada en Comunicación 		Puesto/firma: Jefa de Departamento 

Objetivo

Establecer el procedimiento a seguir para la impartición de los encuentros generacionales.

Alcance

Aplica a todo el personal del CEMAM que participen en los encuentros generacionales.

Responsabilidades

Todo el personal del CEMAM que participe en el taller de espejo a futuro deberá apegarse a este procedimiento.

Referencias:

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

Formatos:

Clave	Nombre
	Registro de asistencia

Definiciones:

Usuario: Persona que utiliza los servicios.

Procedimiento

Personal de Desarrollo Humano o Relaciones Públicas

1- Elaborar material impreso y electrónico para promoción del proyecto

2A- Si es la primera vez que la Institución participará. Contactar al área encargada de proyectos sociales pastoral o persona interesada de instituciones educativas vía telefónica o por correo electrónico

2A1- Hacer cita personal

2A2- 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.

2A3-Esperar a que se comunique vía telefónica o correo electrónico.

Escuela

2B- Si es una Institución que ya ha participado. Contactar al personal del Área de Desarrollo Humano o de Relaciones Públicas, telefónicamente o por correo electrónico solicitando recorrido en una fecha específica

Personal de Desarrollo Humano o Relaciones Públicas

3- 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.

4- Preguntar el nombre del encargado de la escuela, nombre y teléfono de la misma, número de personas y edad del grupo visitante.

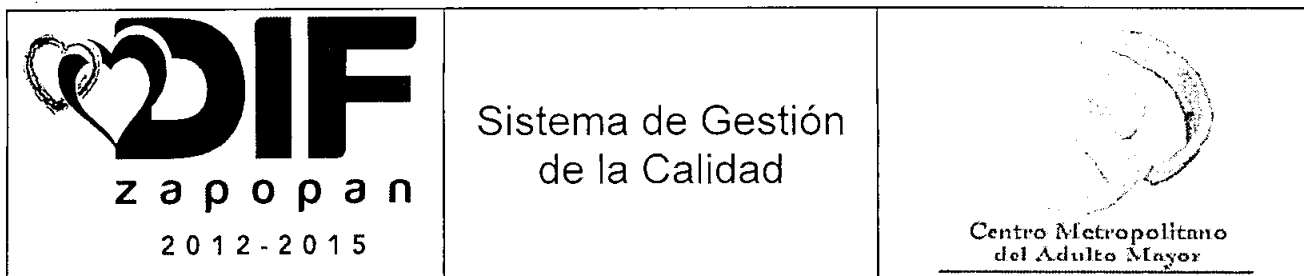
5- Solicitar donativo de despensa, pañales o suplemento alimenticio para los adultos mayores en desamparo o en estado vulnerable atendidos a través del CEMAM.

6- Confirmar la visita con el encargado de la escuela 2 días antes.

7- 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.

Escuela

8- Dar a conocer el programa a la persona que coordina la visita



9- Informar de la necesidad del material para participar en los talleres.

10- Recibir el programa para el conocimiento de las necesidades humanas y materiales que requiere para la visita

Personal de Desarrollo Humano o Relaciones Públicas

11- Entregar a todo el personal involucrado una copia de la orden del día para que conozca lo que le compete hacer.

12- 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.

13- 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.

14- Dividir al grupo en equipos de 10 personas máximo para que puedan trabajar en los talleres con amplitud y sana convivencia con los adultos mayores

15- Realizar las actividades según la orden del día.

16- Realizar el cierre del taller con una reflexión y aplicar evaluación.

17- Entregar hojas de evaluación del recorrido al menos, al 50% de los estudiantes y de adultos mayores entregarles la lista de asistencia para que escriban su nombre y algún dato de contacto como teléfono o e-mail.

18- Realizar la despedida y cierre

19- Entregar recibo de donativo.

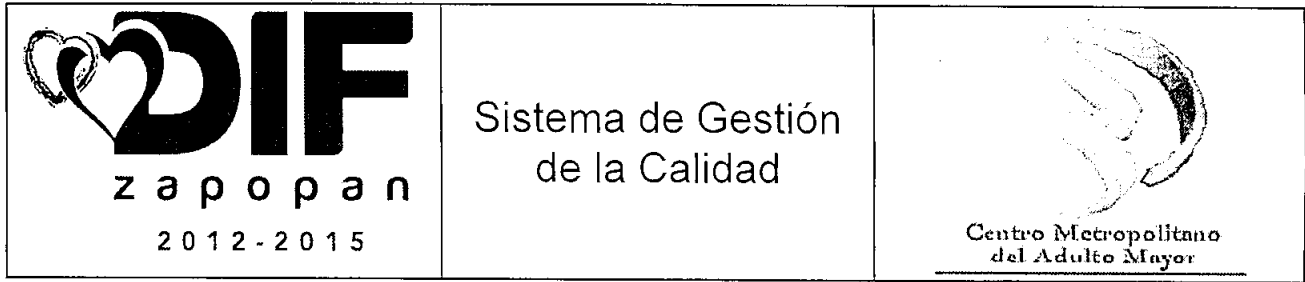
20- Entregar el documento de la relación del donativo al área administrativa del CEMAM para que realice la entrada al almacén del CEMAM siguiendo el procedimiento que marca el reglamento de Donativos del Sistema.

21- Gestionar la entrada al almacén

Personal del CEMAM

22- Cada mes entregar de donativos a la responsable de donativos la documentación

23- Detectar casos de adultos mayores con necesidades de despensa, suplemento alimenticio o pañales y solicitar artículos del almacén.



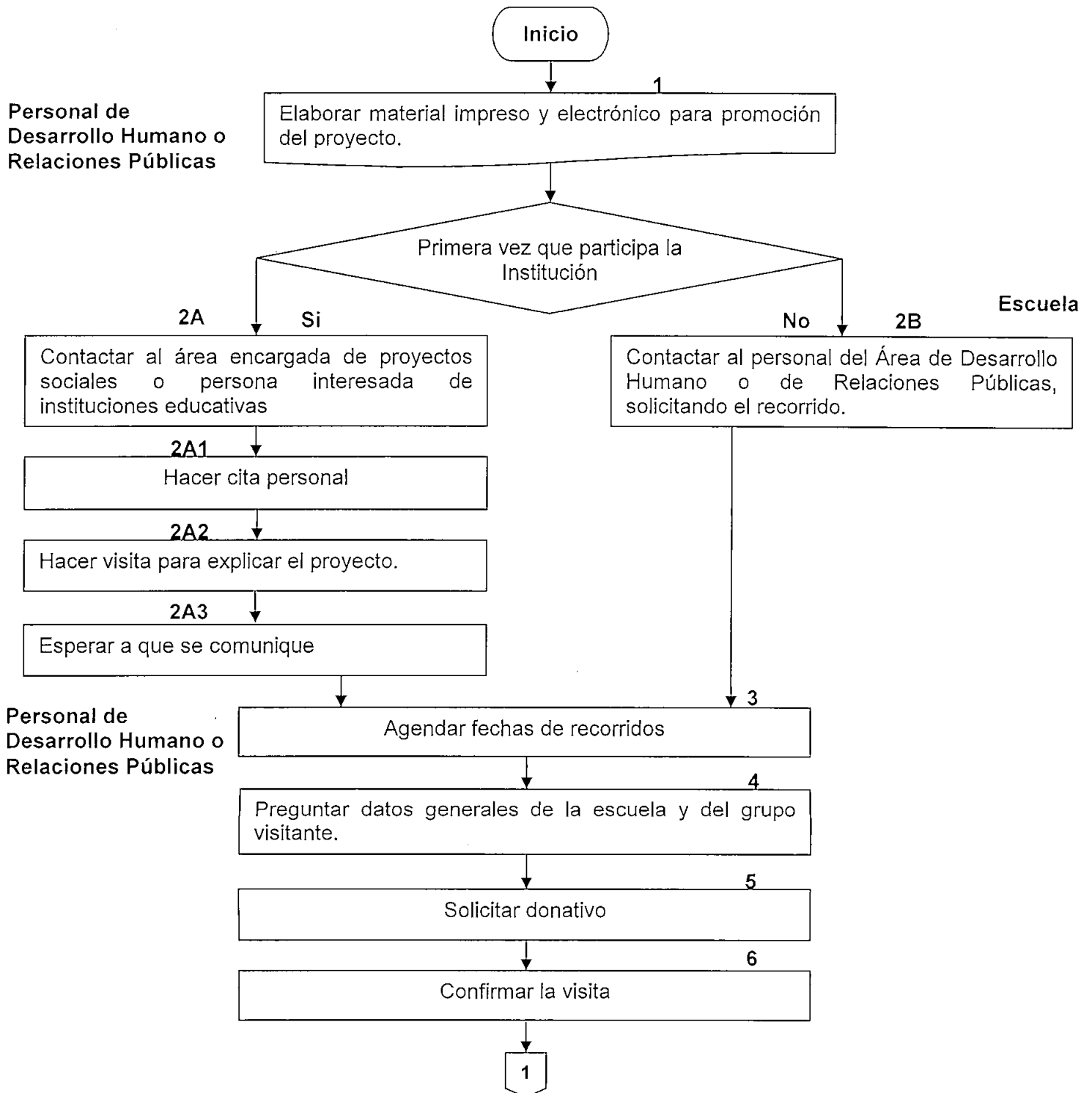
Área Administrativa

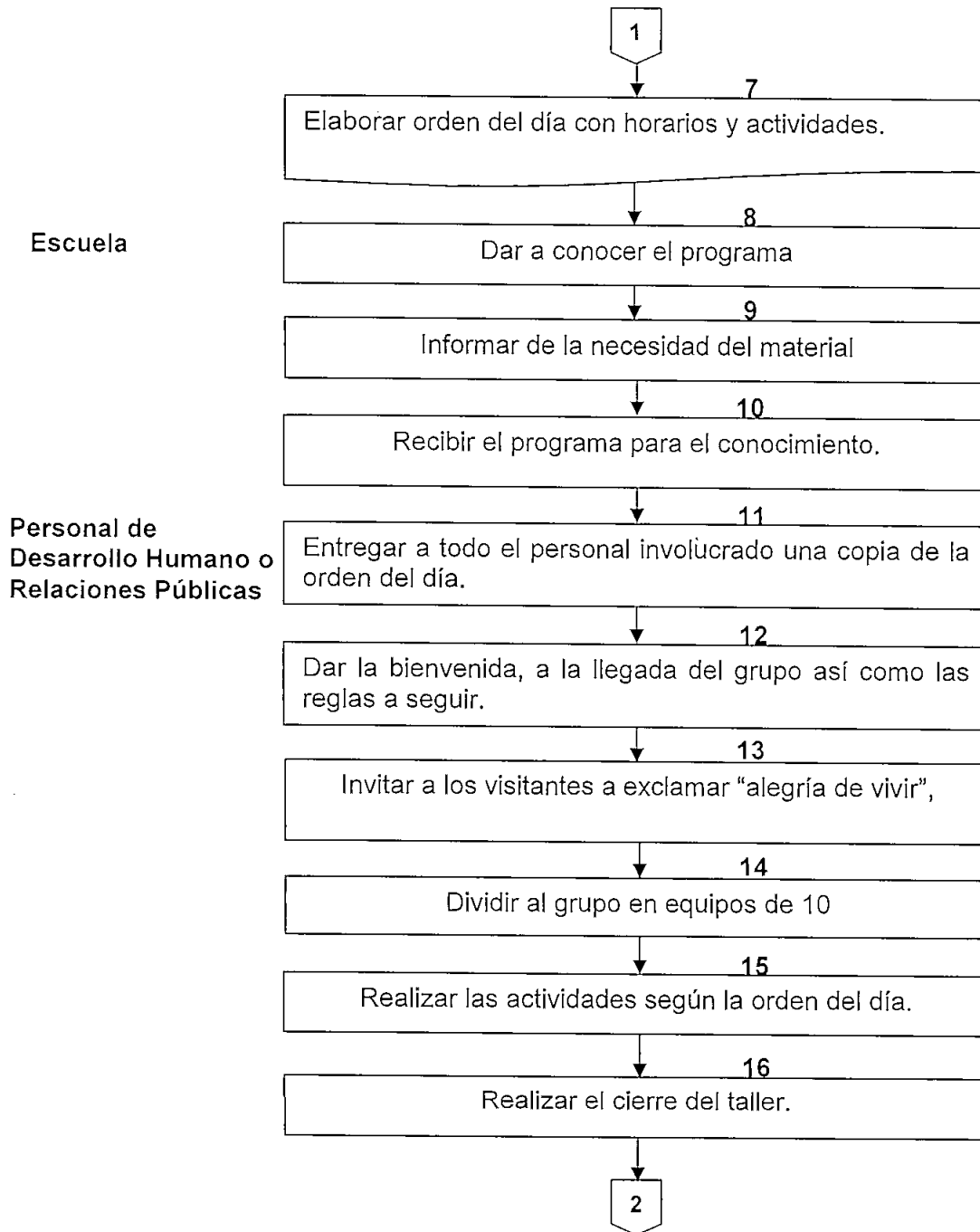
24- Elaborar el recibo de salida del almacén en el que se recaba el vo.bo. de la Jefatura del Departamento del CEMAM

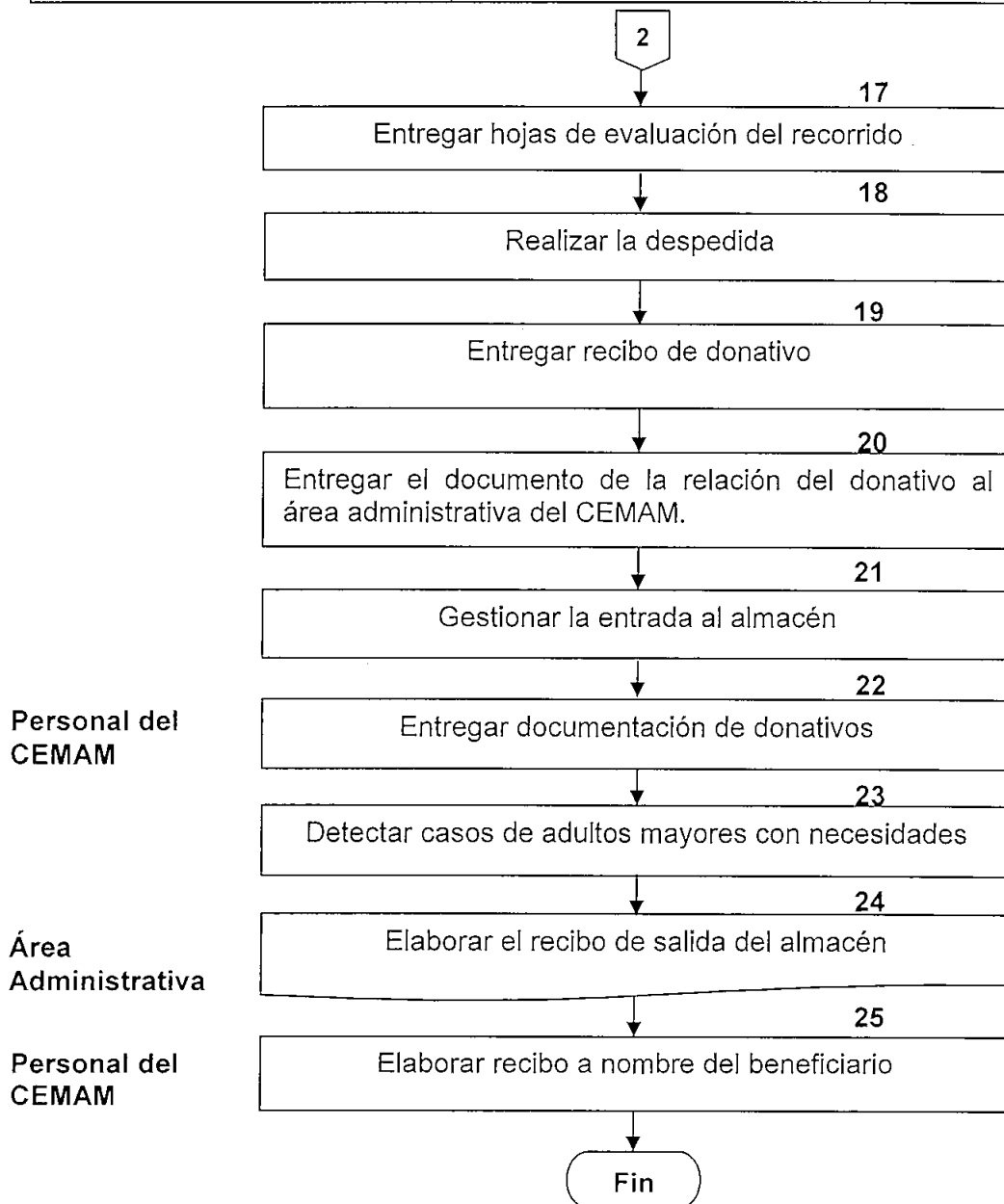
Personal de CEMAM

25- Elaborar recibo a nombre del beneficiario, entrega productos y recaba firma en recibo que archiva para su informe y control.

Flujograma



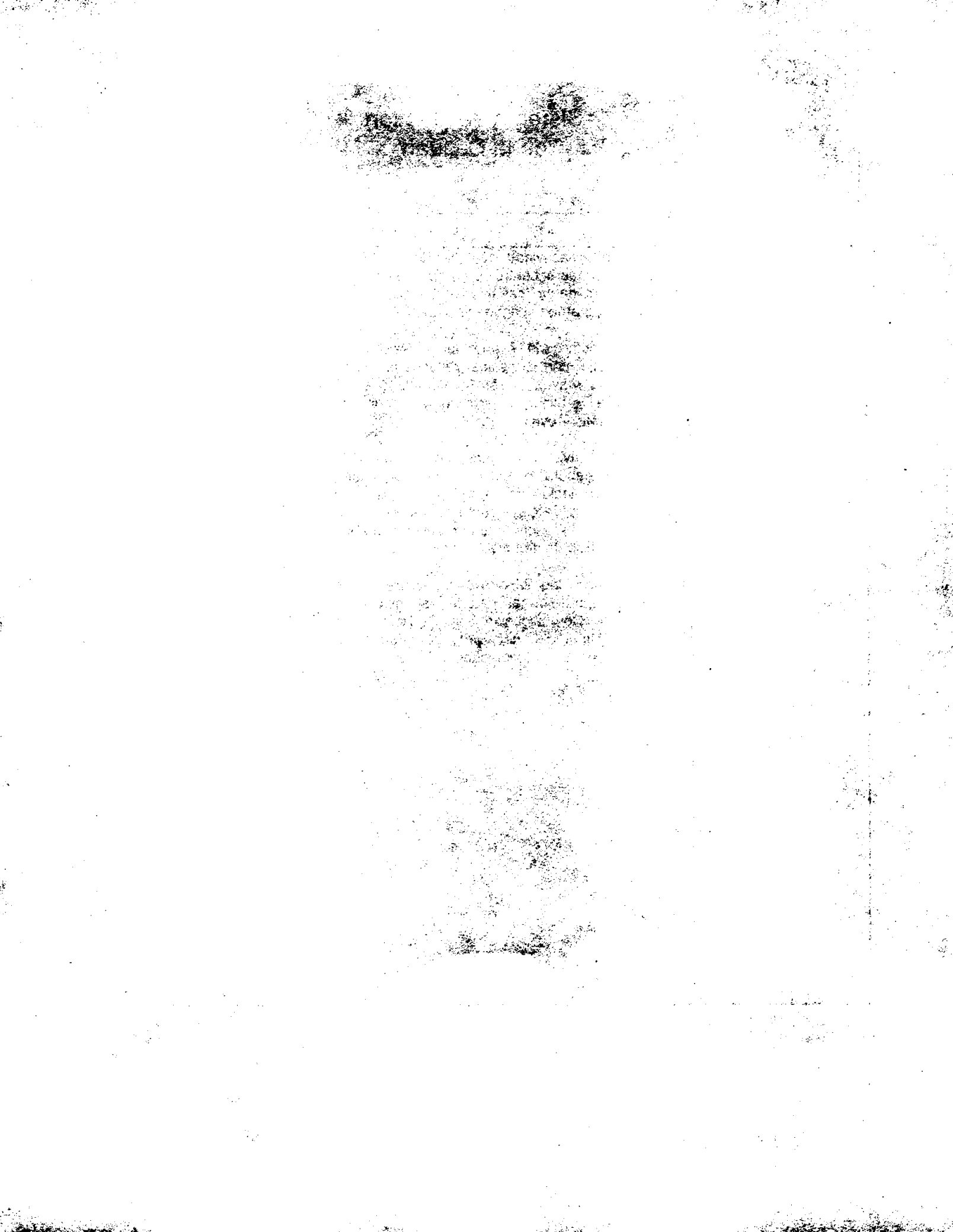






Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Mayo/11	Cambia la actividad 1 que decía: Invitar a las escuelas para que visiten el centro y conozcan el proyecto, a: elaborar material impreso y electrónico para promoción del proyecto.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa del Departamento
2	Mayo/11	Se agregan las actividades de la 2A a la 2A2, 3, 8, 9, 17 y de la 19 a la 24.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa del Departamento
3	Mayo/11	Cambia la actividad 7 que decía: elaborar orden del día con horarios y actividades programadas con las personas que los visitan y adultos mayores, a: Elaborar orden del día para el grupo de visita con horarios y actividades que se planean para que el programa responda a los objetivos del CEMAM y al de la institución educativa.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa del Departamento
4	Mayo/11	Cambia la actividad 9 que decía: Buscar a una persona del centro para que imparta una plática o consejos, a: Recibir el programa para el conocimiento de las necesidades humanas y materiales que requiere para la visita.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa del Departamento
5	Mayo/11	Se elimina la actividad 11A que decía: Si los visitantes acuden al centro sin retraso, pasarlos a la sala de juntas e impartirles una plática acerca de lo que es el CEMAM, objetivos y reglas.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa del Departamento
6	Mayo/11	Se eliminan las actividades 12, 18 y 19 que decían: 12.Solicitar a los visitantes que entreguen la despensa que traen, 18. Entregar las despensas al área de apoyo asistencial, al área de desarrollo humano o ha grupos de adultos mayores para su entrega a los adultos mayores, 19. Entregar despensas a los adultos mayores vulnerables o voluntarios.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa del Departamento
7	Mayo/13	Cambia el objetivo que decía: Establecer el procedimiento a seguir para la impartición del taller de espejo a futuro en el CEMAM a: Establecer el procedimiento a seguir para la impartición de los encuentros generacionales.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa del Departamento
8	Mayo/13	Se agrega la actividad 2A3, 9 y 23	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa del Departamento

9	Mayo/13	Se elimina la actividad 15 que decía: Si los visitantes acuden al centro con retraso, se da una inducción rápida y pasan directamente a la actividad programada según el horario.	Lic. Ma. Guadalupe González / Jefa Departamento	Díaz del
10	Mayo/13	Cambia la actividad 17 que decía: Realizar el cierre del taller con: consejos o plática por parte de un adulto mayor, si está contemplado en el programa, a: Realizar el cierre del taller con una reflexión y aplicar evaluación.	Lic. Ma. Guadalupe González / Jefa Departamento	Díaz del
11	Mayo/13	Cambia la actividad 20 que decía: 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, a: entregar oficio de donativo	Lic. Ma. Guadalupe González / Jefa Departamento	Díaz del
12	Mayo/13	Cambia la actividad 22 que decía: Entregar los recibos foliados de donativos a la responsable de Donativos de Comunicación Social y Relaciones Públicas al final del mes, para su informe, a: Gestionar la entrada al almacén	Lic. Ma. Guadalupe González / Jefa Departamento	Díaz del



Título Procedimiento del taller de pintura en tela y diversas manualidades		
Clave: P-DZ-AM-DH-04	Revisión No: 03	Fecha de última revisión: Mayo del 2013
Fecha de publicación: Febrero del 2009		
Autor: Mtra. Leticia Guadalupe Romero Lima		Reviso y autorizó: Mtra. María Guadalupe Díaz González
Puesto/firma: Jefa de Área 	Puesto/firma: Jefa de Departamento 	

Objetivo

Establecer el procedimiento del taller de pintura en tela.

Alcance

Aplica para los instructores del taller de pintura en tela.

Responsabilidades

Los instructores y usuarios del taller de pintura en tela del CEMEM deberán apegarse a este procedimiento.

El instructor deberá realizar la programación y muestrario del taller en forma cuatrimestral en los periodos Enero-Abril, Mayo-Agosto y Septiembre-Diciembre.

Referencias:

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

Formatos:

Clave	Nombre
F-DH-04	Lista con nombre y clave

Definiciones:

Instructor: Persona que enseña o instruye.

Procedimiento

Usuario

1- Solicitar al instructor que lo integre al taller cuando son de nuevo ingreso.

Instructor

2- Checar clave y nombre

3- Anotar al usuario en la lista de asistentes que formato (F-DH-04) según corresponda.

4- Informar al usuario que material es el que requerirá para el trabajo.

Adulto mayor voluntario que apoya al instructor

5- Facilitar pinturas, pincel adecuado al trabajo, recipiente de agua y apoyar en el proceso de elaboración de los trabajos.

Usuario

6A- Si el usuario cuenta con el material requerido, entregarlo a la maestra

6B- Si no. Comprar el material a la maestra.

Instructor

7- Diseñar el dibujo o la actividad programada de acuerdo a la elección del alumno.

8- Enseñar al usuario de manera personalizada a elaborar el trabajo

Usuario

9- Elaborar el trabajo

Instructor

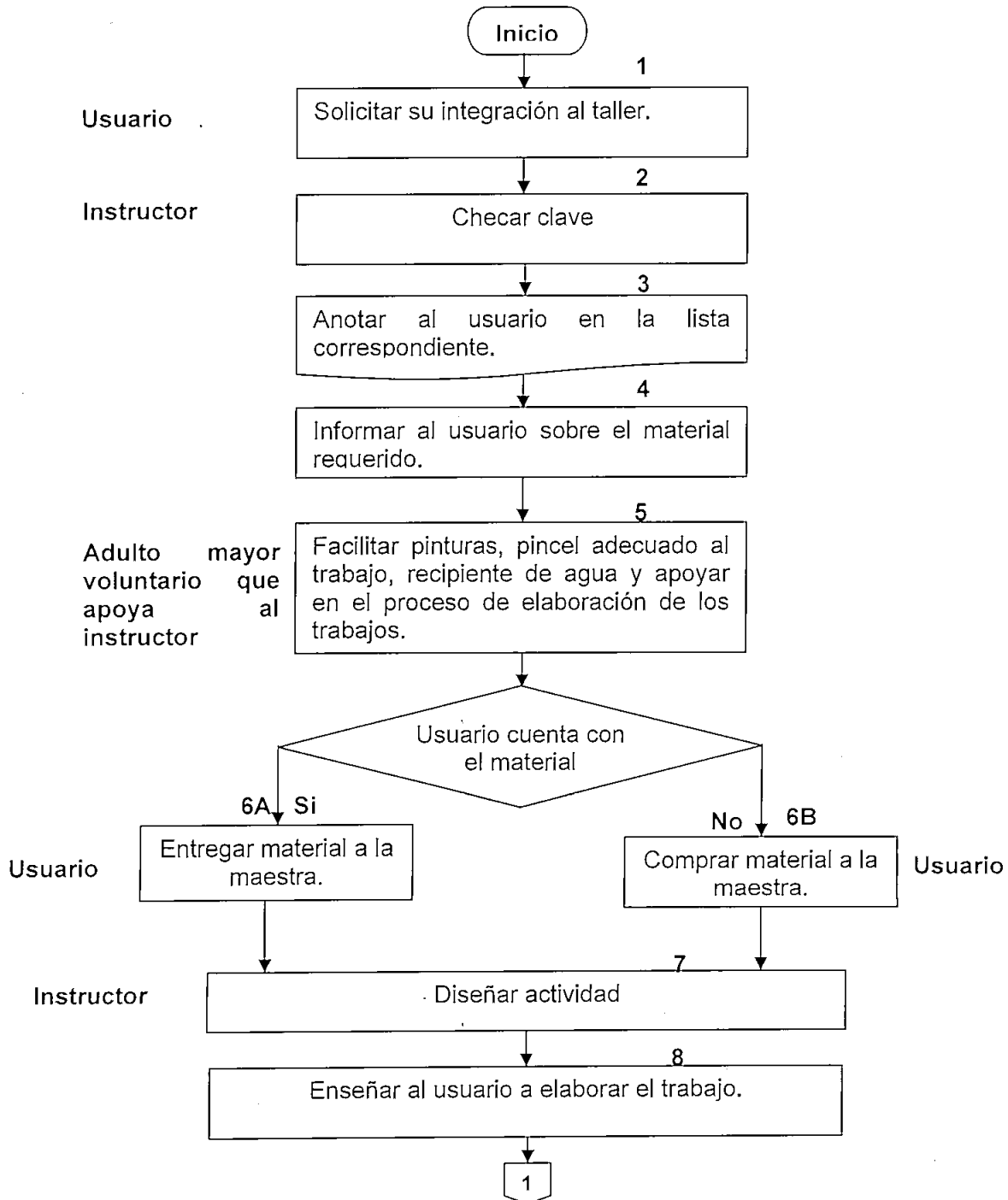
10- Retocar el trabajo si el alumno es principiante.

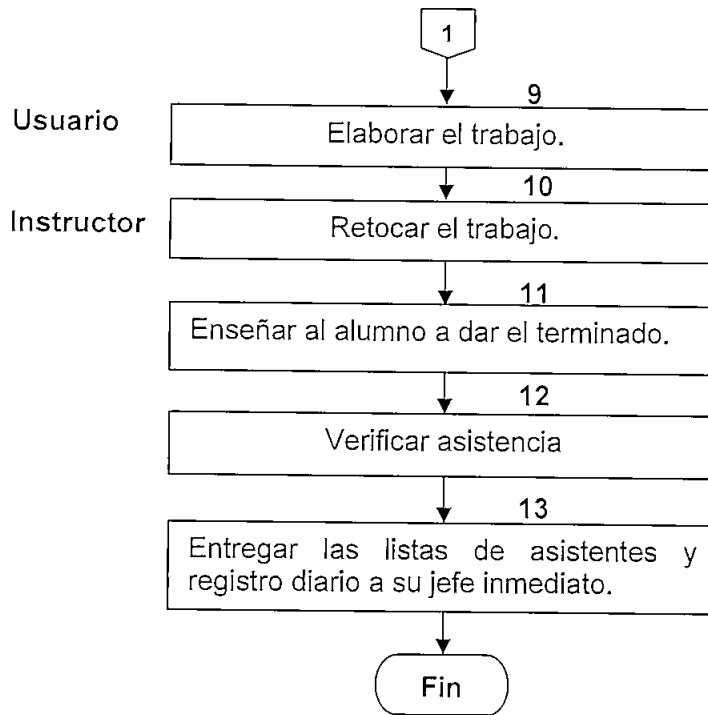
11- Enseñar a dar el terminado al alumno.

12- Verificar asistencia.

13- Entregar las listas de asistentes y registro diario (F-DH-02) a su jefe inmediato las cuales deberán estar al día.


Flujograma







Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Mayo/09	En la actividad 12 además de entregar las listas de asistencia se agrega que se deberá entregar el formato de registro diario	Lic. Leticia Guadalupe Romero Lima / Jefa del Área de Desarrollo Humano.
2	Agosto/09	La actividad 1 cambia de Solicitar al instructor que lo integre al taller a: Solicitar al instructor que lo integre al taller cuando son de nuevo ingreso.	Lic. Leticia Guadalupe Romero Lima / Jefa del Área de Desarrollo Humano.
3	Agosto/09	(Adulto mayor voluntario que apoya al instructor) Se agrega la actividad 5 que dice: Facilitar pinturas, pincel adecuado al trabajo, recipiente de agua y apoyar en el proceso de elaboración de los trabajos, cambia el número de las actividades, de 5A y 5B a 6A y 6B y así consecutivamente.	Lic. Leticia Guadalupe Romero Lima / Jefa del Área de Desarrollo Humano.
4	Mayo/2013	Cambia la actividad 2 que decía: verificar si el adulto es visitante o asistente permanente a: checar clave y nombre	Mtra. María Guadalupe Díaz González / Jefa de departamento
5	Mayo/2013	Anotar al usuario en la lista de visitantes (F-DH-01) permanentes (F-DH-04) según corresponda, a: Anotar al usuario en la lista de asistentes que formato (F-DH-04) según corresponda.	Mtra. María Guadalupe Díaz González / Jefa de departamento
6	Mayo/2013	Cambia la actividad 7 que decía: Diseñar el dibujo o la sobre el que estará trabajando el usuario de acuerdo a la programación previa del instructor, a: Diseñar el dibujo o la actividad programada de acuerdo a la elección del alumno.	Mtra. María Guadalupe Díaz González / Jefa de departamento
7	Mayo/2013	Cambia la actividad 13 que decía: Entregar las listas de asistentes permanentes (F-DH-04), lista de visitantes (F-DH-01) y registro diario (F-DH-02) a su jefe inmediato las cuales deberán estar al día, a: Entregar las listas de asistentes y registro diario (F-DH-02) a su jefe inmediato las cuales deberán estar al día.	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

<p>Título: Procedimiento del taller de manualidades.</p>		
<p>Clave: P-DZ-AM-DH-05</p>	<p>Revisión No:03</p>	<p>Fecha de última revisión: Mayo del 2013</p>
<p>Fecha de publicación: Febrero del 2009</p>		
<p>Autor: Mtra. Leticia Guadalupe Romero Lima</p>	<p>Reviso y autorizó: Mtra. María Guadalupe Díaz González</p>	
<p>Puesto/firma: Jefa de Área.</p>		<p>Puesto/firma: Jefa de Departamento</p>
		

Objetivo:

Establecer el procedimiento para la impartición del taller de manualidades

Alcance:

Aplica a los instructores y usuarios del taller de manualidades.

Responsabilidad:

Los instructores y usuarios del taller de manualidades del CEMAM deberán apegarse a este procedimiento.

El instructor deberá realizar la programación y muestrario del taller en forma cuatrimestral en los periodos Enero-Abril, Mayo-Agosto y Septiembre-Diciembre.

Referencias:

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

Formatos:

Clave	Nombre
F-DH-04	Nombre y clave

Definiciones:

Instructor: Persona que enseña o instruye.

Manualidades: Trabajos elaborados con las manos con o sin herramientas.

Procedimiento

Usuario

1- Solicitar al instructor que lo integre al taller.

Instructor

2- Verificar el gafete y clave del usuario

3- Anotar al usuario en la lista

4- Presentar propuestas de manualidades a trabajar la "siguiente clase"

5- Solicitar el material

Usuario

6A- Si el adulto cuenta con el material. Utilizarlo.

6B- Si no. Comprar el material.

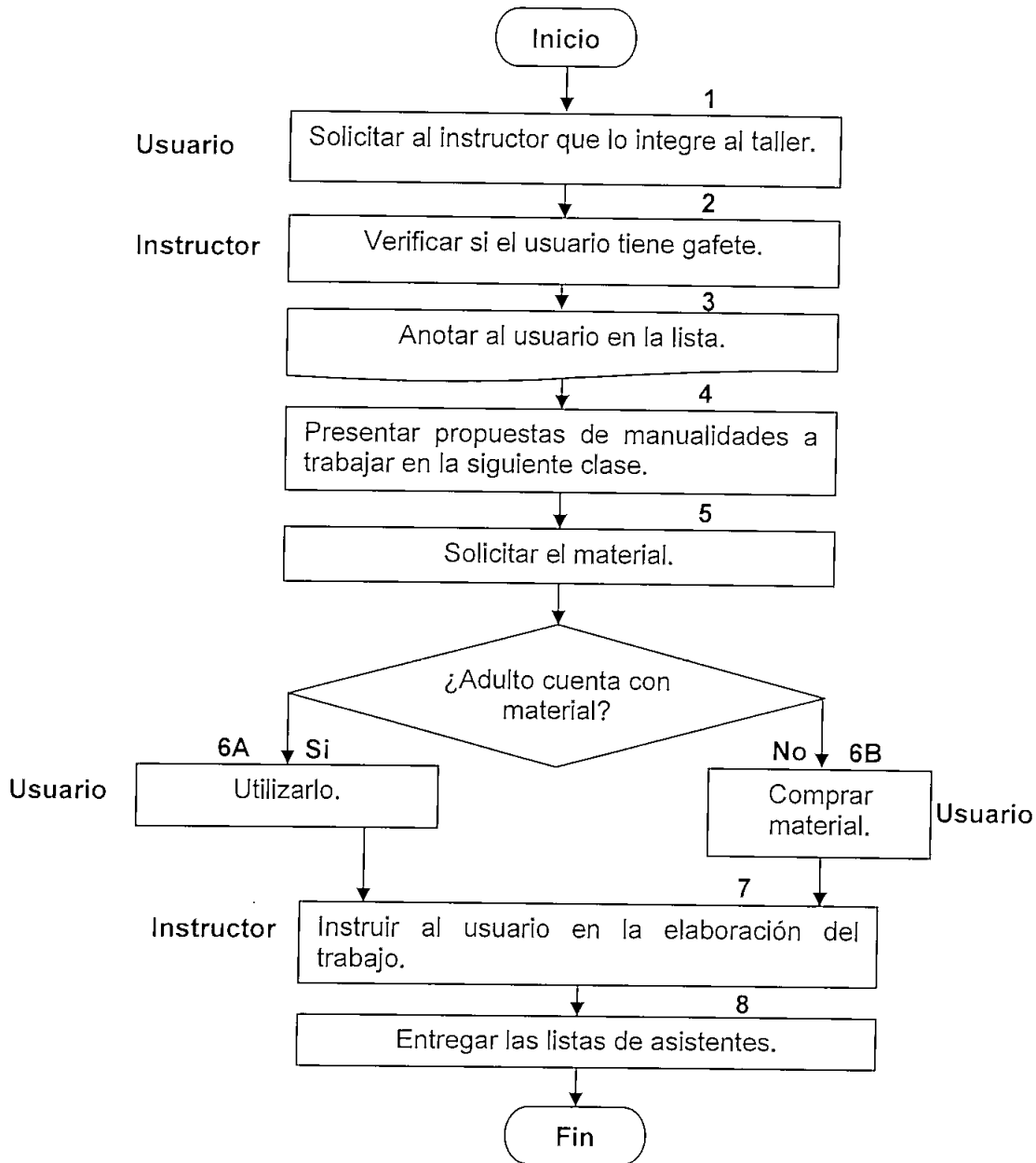
Instructor

7- Instruir al usuario acerca de cómo elaborar el trabajo

8- Entregar las listas de asistentes.

Flujograma

3 de 4



Hoja de registro de cambios

4 de 4



Numero	Fecha	Descripción	Responsable
1	Mayo/09	Se modifica la actividad 8 en la cual se especifica las listas de asistencia que se deben entregar además del registro diario.	Lic. Leticia Guadalupe Romero Lima / Jefa del Área de Desarrollo Humano.
2	Mayo/2013	Cambia la actividad 2 que decía: Verificar si el usuario es visitante o asistente permanente. a: Verificar el gafete y clave del usuario	Mtra. Mtra. María Guadalupe Díaz González / Jefa de departamento
3	Mayo/2013	Cambia la actividad 8 que decía: Entregar las listas de asistentes permanentes (F-DH-04), lista de visitantes (F-DH-01) y registro diario (F-DH-02) a su jefe inmediato las cuales deberán estar al día, a: Entregar las listas de asistentes.	Mtra. Mtra. María Guadalupe Díaz González / Jefa de departamento



Sistema de Gestión
de la Calidad

Centro Metropolitano
del Adulto Mayor

1 de 5

Título: Procedimiento para la impartición de los talleres de bordado de listón, de arte fino con técnica de oro falso, elaboración de muñecas y pintura al oleo.		
Clave: P-DZ-AM-DH-06	Revisión No: 02	Fecha de última revisión: Mayo 2013
Fecha de publicación: Julio 2009		
Autor: Mtra. Leticia Guadalupe Romero Lima	Reviso y autorizó: Mtra. María Guadalupe Díaz González	
Puesto/firma: Jefa de Área. 	Puesto/firma: Jefa de Departamento 	

Objetivo

Establecer el procedimiento para la impartición del taller de bordado de listón, arte fino con técnica de oro falso, elaboración de muñecas y pintura al oleo.

Alcance

Aplica a los instructores y usuarios del taller de bordado de listón, arte fino con técnica de oro falso, elaboración de muñecas y pintura al oleo.

Responsabilidad

Los instructores y usuarios del taller de bordado de listón, arte fino con técnica de oro falso, elaboración de muñecas y pintura al oleo del CEMAM deberán apegarse a este procedimiento.

El instructor deberá realizar la programación y muestrario del taller en forma cuatrimestral en los periodos Enero-Abril, Mayo-Agosto y Septiembre-Diciembre.

Referencias

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

Formatos:

Clave	Nombre
F-DH-04	Clave y nombre

Definiciones:

Instructor: Persona que enseña o instruye.

Procedimiento

Usuario

1- Solicitar al instructor que lo integre al taller.

Instructor

2- Entregar al alumno la lista con los materiales que tendrá que comprar para la clase.

3- Solicitar su gafete

4- Anotar al usuario en la lista.

Usuario

5A- Si el adulto cuenta con el material. Utilizarlo.

5B- Si no. Pedirle que regrese la siguiente clase.

Instructor

6- Mostrar al usuario el muestrario para las diferentes actividades a realizar según la programación cuatrimestral.

7- Enseñar al usuario de manera personalizada a elaborar el trabajo.

Usuario

8- Elaborar el trabajo.

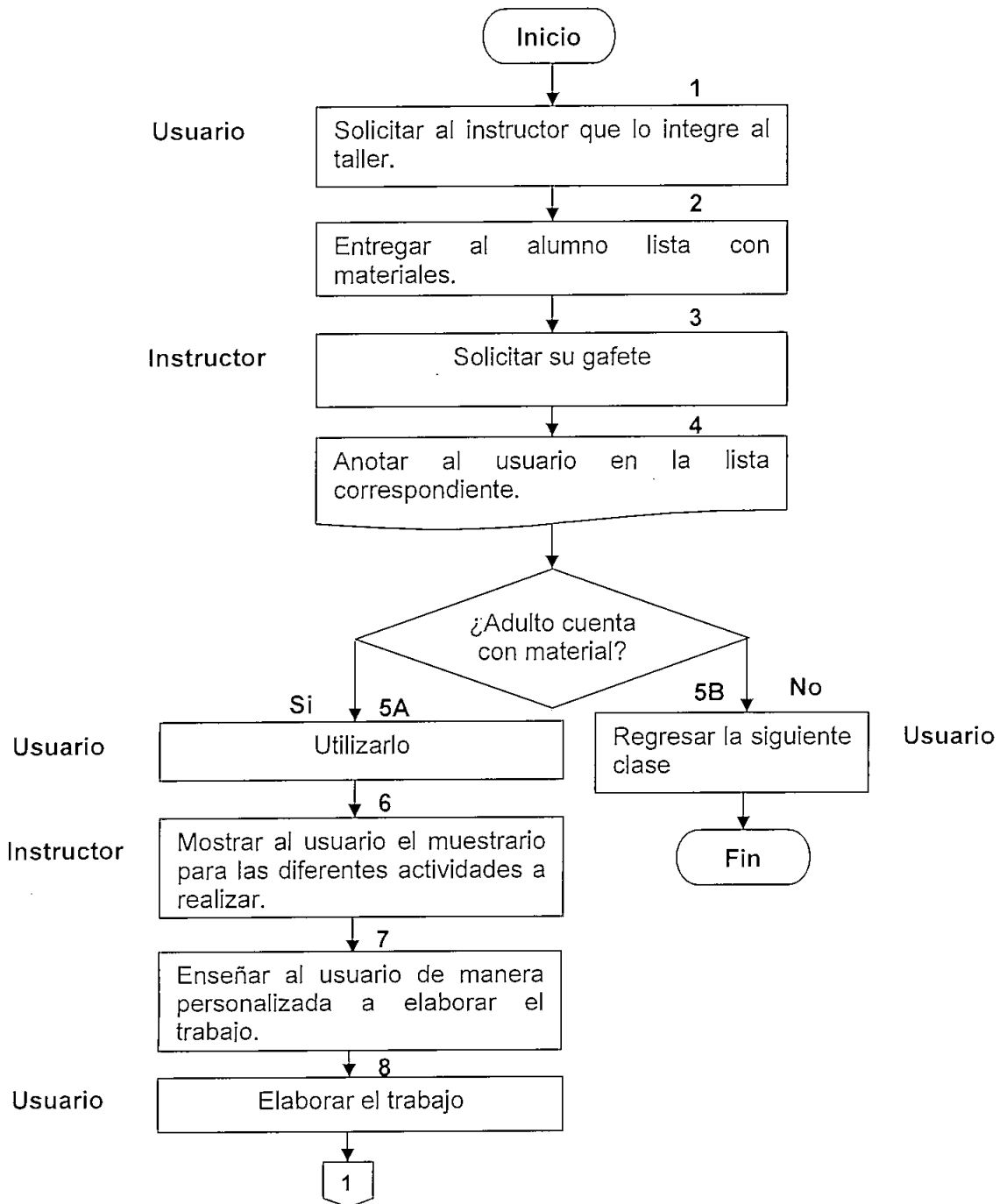
Instructor

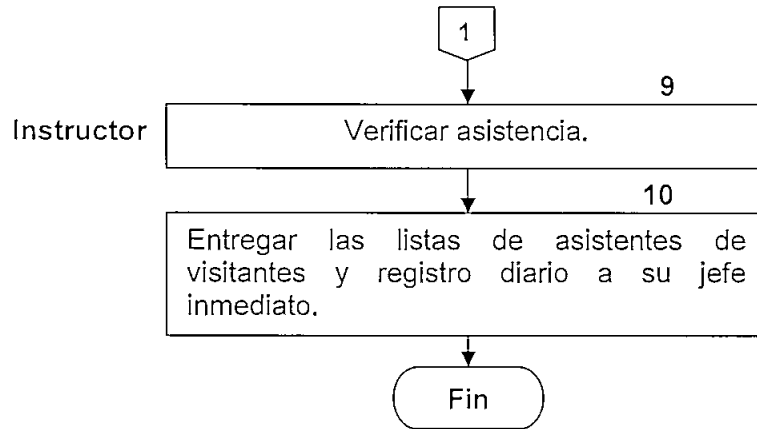
9- Verificar asistencia.

10- Entregar las listas de asistentes de visitantes (F-DH-01) y registro diario (F-DH-02) a su jefe inmediato las cuales deberán estar al día.

Flujograma

3 de 5








Sistema de Gestión
de la Calidad

Centro Metropolitano
del Adulto Mayor



5 de 5

Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Mayo/2013	Cambia la actividad 3 que decía: Verificar si el usuario es visitante o asistente permanente cambia a: Solicitar su gafete.	Mtra. María Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
2	Mayo/2013	Cambia la actividad 4 que decía: Anotar al usuario en la lista de visitantes (F-DH-01) o lista de asistentes permanentes (F-DH-04) según corresponda, a: Anotar al usuario en la lista.	Mtra. María Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
3	Mayo/2013	Cambia la actividad 10 que decía: Entregar las listas de asistentes permanentes (F-DH-04), lista de visitantes (F-DH-01) y registro diario (F-DH-02) a su jefe inmediato las cuales deberán estar al día, a: Entregar las listas de asistentes de visitantes (F-DH-01) y registro diario (F-DH-02) a su jefe inmediato las cuales deberán estar al día.	Mtra. María Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento

	<p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Centro Metropolitano del Adulto Mayor</p>
---	---	--

1 de 4

Título Procedimiento para la impartición del taller de bisutería.		
Clave: P-DZ-AM-DH-07	Revisión No: 03	Fecha de última revisión: Mayo del 2013
Fecha de publicación: Febrero del 2009		
Autor: Mtra. Leticia Guadalupe Romero Lima	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 impartición del taller de bisutería.

Alcance:

Aplica para todos los instructores del taller de bisutería y usuarios de este taller.

Responsabilidades:

Los instructores de bisutería y usuarios de este servicio deberán apegarse a este procedimiento.

Referencias:

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

Formatos:

Clave	Nombre
F-DH-04	Nombre y clave

Definiciones:

Usuario: Persona que utiliza los servicios.

Bisutería: Objetos para el adorno personal que están elaborados con materiales no preciosos.

Procedimiento

Instructor

- 1- Preparar mesa con material y muestras.
- 2- Indicar cómo se realizará el trabajo de acuerdo a la programación establecida.

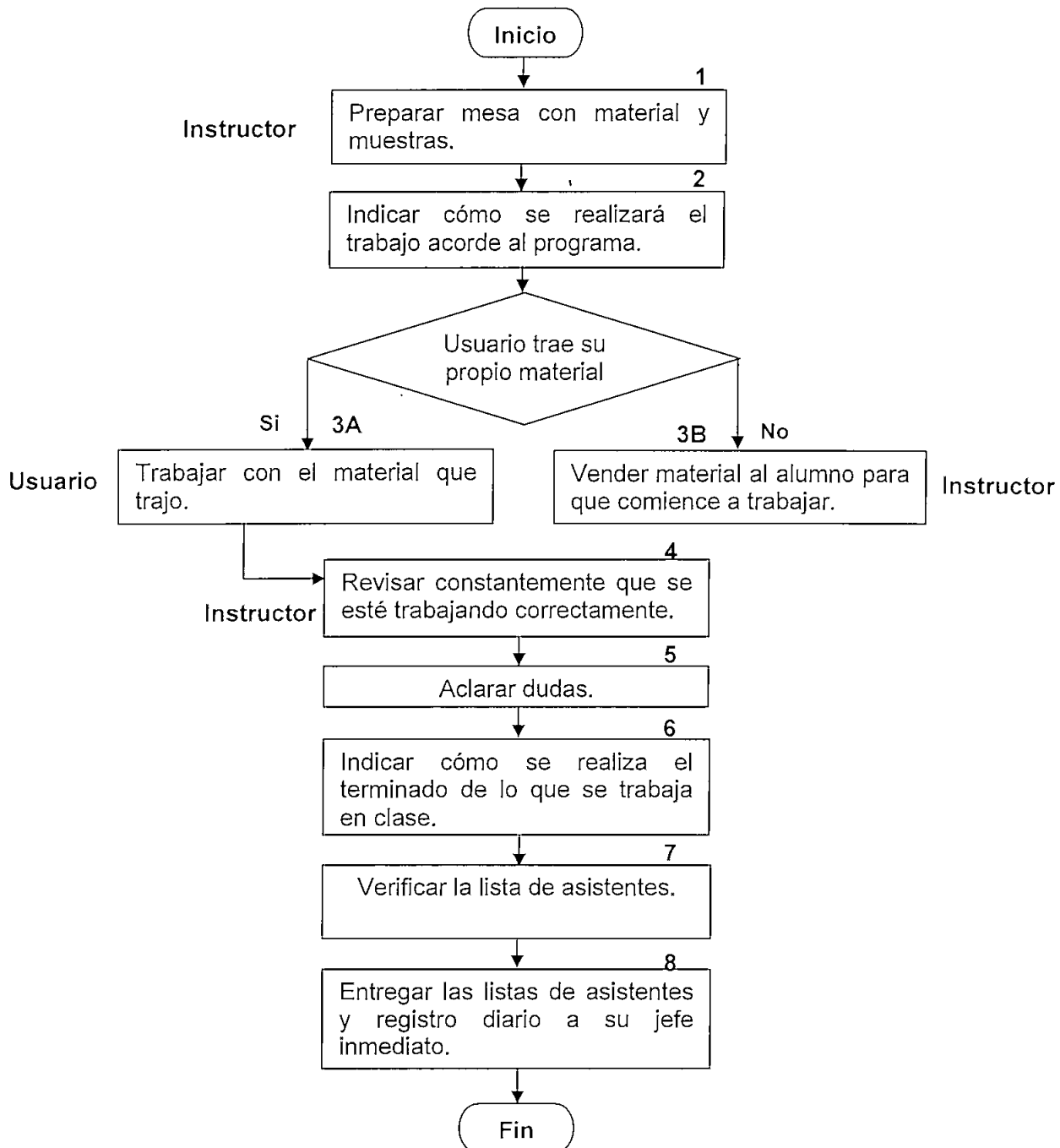
Usuario

- 3A- Si el usuario trae su propio material. Trabajar con el material que trajo.

Instructor



- 3B- Si el usuario no trae su propio material, vender material al alumno para que comience a trabajar.
- 4- Revisar constantemente que se esté trabajando correctamente.
- 5- Aclarar dudas.
- 6- Indicar cómo se realiza el terminado de lo que se trabajó en clase.
- 7- Verificar la lista de asistentes.
- 8- Entregar las listas de asistentes y registro diario (F-DH-02) a su jefe inmediato las cuales deberán estar al día.

Diagrama de flujo





Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Mayo/09	Se agrega la actividad 8	Lic. Leticia Guadalupe Romero Lima / Jefe del Área de Desarrollo Humano
2	Mayo/ 2013	Cambia la actividad 7 que decía: Verificar la lista de asistentes permanentes (F-DH-04), a: Verificar la lista de asistentes.	Mtra. María Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento.
3	Mayo/ 2013	Cambia la actividad 8 que decía: Entregar las listas de asistentes permanentes (F-DH-04), lista de visitantes (F-DH-01) y registro diario (F-DH-02) a su jefe inmediato las cuales deberán estar al día, a: Entregar las listas de asistentes y registro diario (F-DH-02) a su jefe inmediato las cuales deberán estar al día.	Mtra. María Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento.

	Sistema de Gestión de la Calidad	 Centro Metropolitano del Adulto Mayor
---	---	---

1 de 9

Título: Procedimiento para ingresar y cursar el taller de alfabetización		
Clave: P-DZ-AM-DH-09	Revisión No: 02	Fecha de última revisión: Mayo 2013
Fecha de publicación: Julio 2009		
Autor: Mtra. Leticia Guadalupe Romero Lima		Reviso y autorizó: Mtra. María Guadalupe Díaz González
Puesto/firma: Jefa de área 	Puesto/firma: Jefa de Departamento 	

Objetivo

Establecer el procedimiento para ingresar y cursar el taller de alfabetización.

Alcance

Este procedimiento aplica para todo el personal del CEMAM que imparta el taller de alfabetización y para los usuarios que cursen dicho taller.

Responsabilidad

El personal del CEMAM que imparta el taller de alfabetización y los usuarios que lo cursen deberán apegarse a este procedimiento

Referencias:


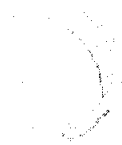
Clave	Nombre
-------	--------

Formatos:

Clave	Nombre
S/N	Examen de diagnostico
S/N	formato de requerimiento de material de acreditación para el MEV
S/N	Registro del educando.
S/N	Identificación de interés educativos
S/N	Solicitud de exámenes
S/N	Formato para entrega de expediente, comprobación de documentación calendario de aplicación para el año 2009
F-DH-04	Lista de asistentes permanentes
F-DH-02	Registro diario

Definiciones:

MEV: Modelo de educación para la vida

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

Procedimiento

Usuario

1-Solicitar la inscripción al taller de alfabetización.

Instructor

2- Explicar en qué consiste el taller, haciendo hincapié en los módulos de estudio, los exámenes y calificaciones.

3- Preguntar si sabe leer y escribir y en su caso qué nivel de escolaridad tiene.

4A- Si sabe leer y escribir, comunicarle que se le aplicara un examen diagnostico para saber el nivel de conocimiento que tiene.

4B- No sabe leer y escribir, comunicarle que empezara con el taller utilizando el material de la maestra.

5- Pedirle que entregue 3 fotografías en blanco y negro tamaño infantil y una copia del acta de nacimiento, para su archivo.

6- Llenar el registro del educando, la identificación de interés educativos y el ejercicio de lectura y escritura.

7- Anexar a estos documentos, el suscrito donde especifica si entregó o no certificado de primaria, junto con el formato para entrega de expediente.

Usuario

8- Firmar todos los documentos de enterado.

Instructor

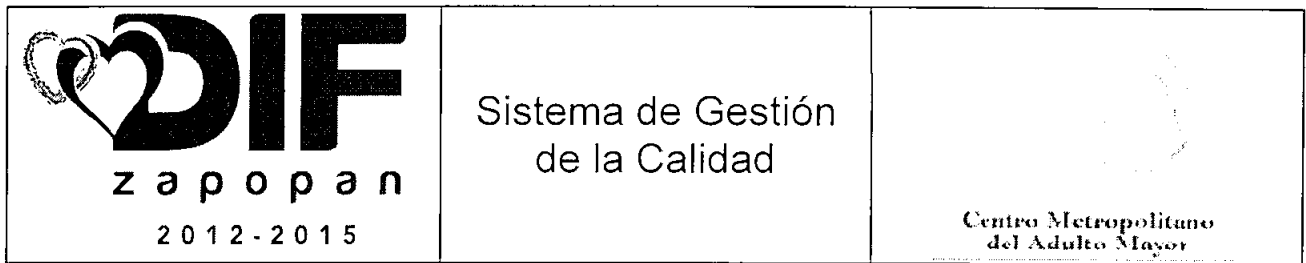
9- Sacar una copia a los documentos para archivo interno.

10- Pedir al usuario que llene el examen diagnostico.

11- Mandar el formato de requerimiento de material de acreditación para el MEV.

12- Adjuntar el formato para solicitud de exámenes llenando los datos correspondientes: Fecha, círculo de estudios, asesor, examen, usuario, RFC y firma.

13- Entregar un mapa del CEMAM junto con el domicilio al aplicador del examen.



Usuario

14- Realizar examen diagnóstico.

Instructor

15- Entregar el reporte para aplicación de exámenes diagnóstico y en línea, al aplicador del examen, colocando en el formato: Nombre, Examen, RFC, observaciones.

16- 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 modulo al MEV colocando en el formato: Nombre del educando, RFC, información del círculo de estudios, coordinador de Zona, unidad operativa, firma.

17- Entregar el material, explicando su función y los temas que se verán en el mismo.

Usuario

18- Realizar las actividades que indique el modulo.

Instructor

19- Proporcionar asesoría personalizada en el caso que se requiera.

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).

21- Entregar la lista de asistencia diariamente a la coordinadora de talleres.

22- Cuando el alumno haya concluido un modulo, revisar 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.



23- Mandar el formato de requerimiento de material de acreditación para el MEV, adjuntando el formato de solicitud de exámenes.

Usuario

24- Realizar examen.

Instructor

25- Recibir la calificación, revisar si paso el alumno.

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

4 de 9

26A- Si paso, Pedir el modulo correspondiente de acuerdo a los resultados del examen, utilizando y entregando al técnico el formato de registro del modulo al MEV.

26B- Si no paso, ayudar al usuario a revisar su modulo y encontrar la falla, para reprogramar un nuevo examen.

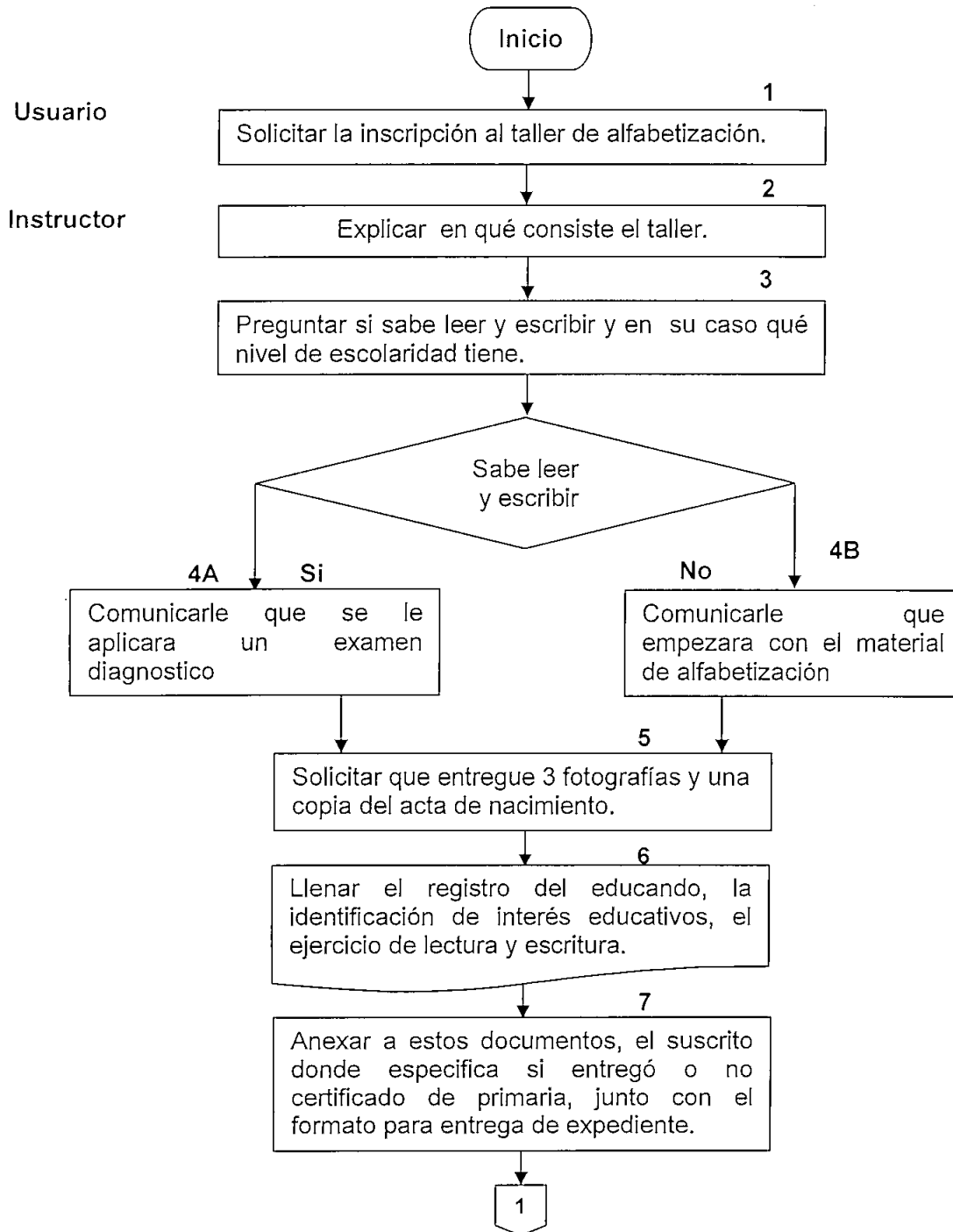
27- Recibir mensualmente las calificaciones de los exámenes realizados

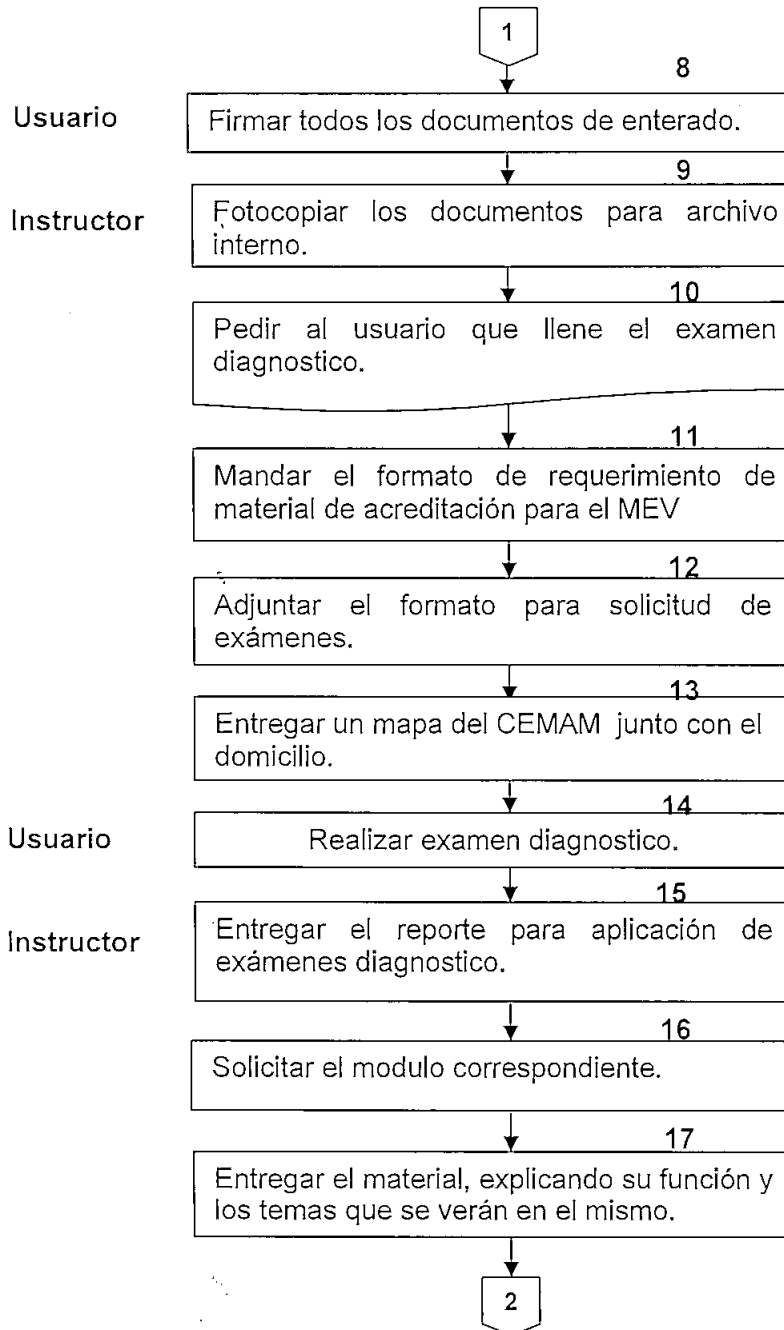
28- Entregar al usuario una copia de las calificaciones de los exámenes.

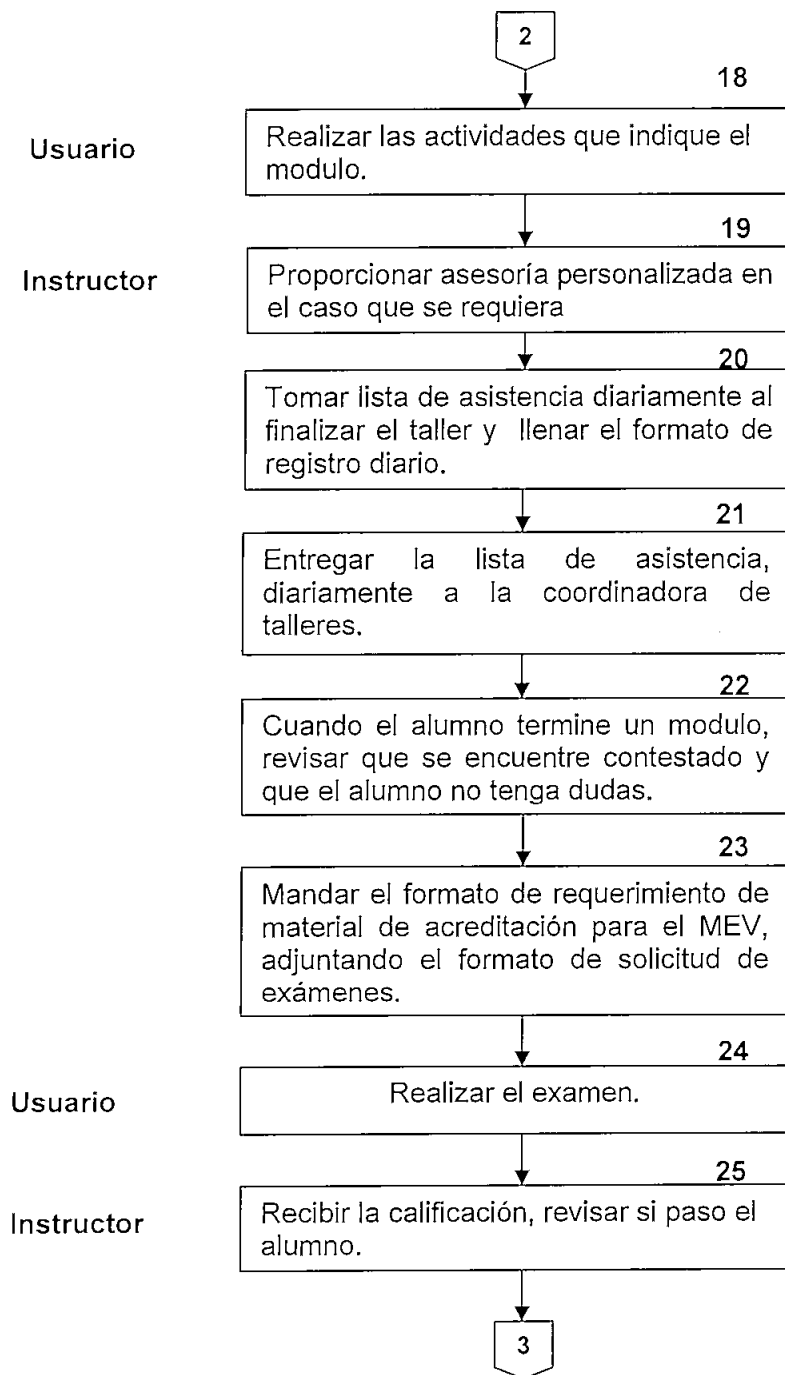
29- En el caso de que el usuario termine la secundaria, recibir el certificado de secundaria para entregárselo al usuario.

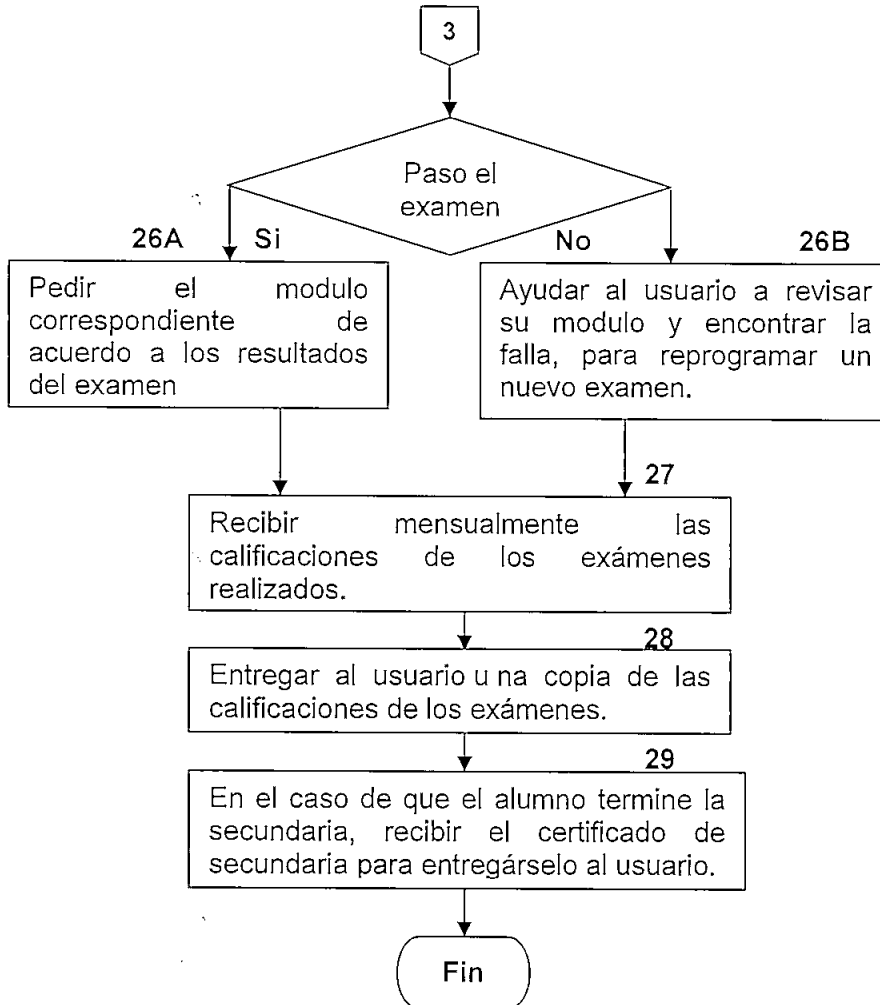
Nota: Si el usuario deja de asistir al taller durante 3 meses se deberá dar de baja y se dará de alta nuevamente llevando los documentos al IEEA, elaborando de nuevo los documentos que sean necesarios.

Flujograma









Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Mayo/ 2013	Cambia la actividad 13 que decía: Entregar un mapa del CEMAM junto con el domicilio a: Entregar un mapa del CEMAM junto con el domicilio al aplicador del examen.	Mtra. María Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento



Sistema de Gestión de la Calidad



Título Procedimiento para llevar a cabo la planeación de talleres literarios.		
Clave: P-DZ-AM-DH-10	Revisión No: 02	Fecha de última revisión: Mayo del 2013
Fecha de publicación: Marzo del 2009		
Autor: Mtra. Leticia Guadalupe Romero Lima y Lic. Florita Villegas de Luna		Reviso y autorizó: Mtra. Ma. Guadalupe Díaz González
Puesto/firma: Jefa de Área		Puesto/firma: Jefa de Departamento

Objetivo:

Establecer el procedimiento a seguir para llevar a cabo la planeación de talleres literarios.

Alcance:

Aplica para todos los instructores de talleres literarios.

Responsabilidades:

Los instructores de talleres literarios deberán apegarse a este procedimiento.

Referencias:

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

Formatos:

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

Definiciones:

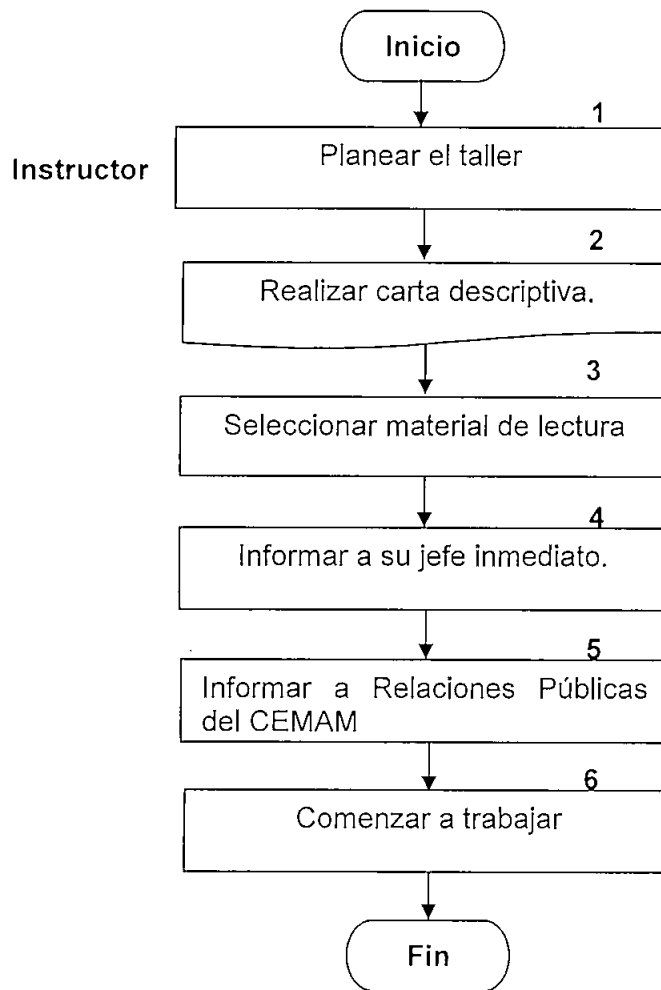
Usuario: Persona que utiliza los servicios.

Procedimiento

Instructor

- 1- Planear el taller.
- 2- Realizar carta descriptiva
- 3- Seleccionar material de lectura
- 4- Informar a su jefe inmediato
- 5- Informar un mes antes del inicio del taller a Relaciones Publicas del CEMAM, para que sea incluido en el calendario mensual de actividades.
- 6- Comenzar a trabajar con base en lo planeado.

Diagrama de flujo



Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Mayo /13	Cambia la actividad 3 que decía: Explicar el contenido del taller mediante una ficha informativa a: Seleccionar material de lectura.	Mtra. Ma. Guadalupe Díaz González/ Jefa de departamento
2	Mayo /13	Cambia la actividad 4 que decía: Proponer a su jefe inmediato, a: Informar a su jefe inmediato.	Mtra. Ma. Guadalupe Díaz González/ Jefa de departamento
3	Mayo /13	Se elimina la actividad 5 que decía: Si el jefe inmediato acepta la propuesta. Comenzar a trabajar en base a lo planeado. De lo contrario regresar a la actividad 1. Y se agregan las actividades 5 y 6	Mtra. Ma. Guadalupe Díaz González/ Jefa de departamento