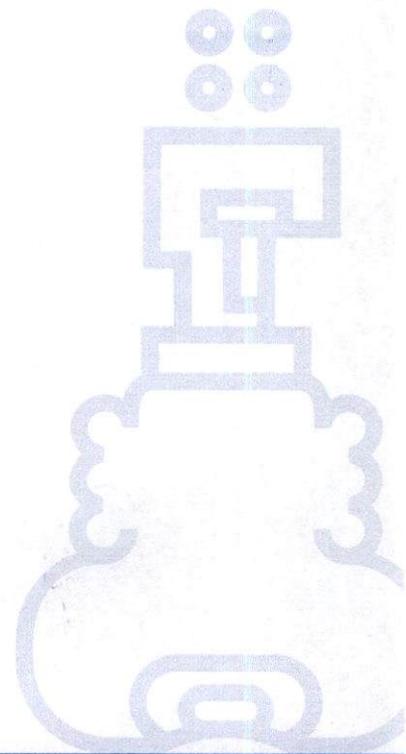


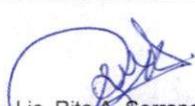


DIF
NAUCALPAN

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL ADULTO MAYOR



Índice	Página
1. Presentación	2
2. Objetivo General	3
3. Identificación e interacción de procesos	3
4. Relación de procesos y procedimientos	4
5. Descripción de los procedimientos	7
5.1 Realizar supervisiones al Centro de Larga Estadía Mi Nuevo Hogar	7
5.2 Impartir pláticas sobre los derechos, la salud física, emocional y mental de las personas adultas mayores	14
5.3 Realizar encuestas de satisfacción de los servicios que se otorgan	17
5.4 Realizar gestiones para programas y apoyos en beneficio de los adultos mayores del municipio	22
5.5 Brindar asesorías y realizar trámites de los adultos mayores del municipio (jurídicas, psicológicas, de trabajo social)	26
5.6 Atención al adulto mayor en situación de maltrato y/o vulnerabilidad	29
5.7 Proporcionar una alimentación adecuada y atención médica a los Adultos Mayores bajo los cuidados del SMDIF	37
6. Simbología	53
7. Registro de ediciones	54
8. Distribución	54
9. Control de firmas	55

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor

1.- PRESENTACIÓN

El sector poblacional conformado por las personas mayores de 60 años reviste una importancia fundamental en prácticamente todas las sociedades, la tendencia proclive al envejecimiento, nos plantea la impostergable necesidad de readecuar nuestras estructuras a fin de dar solución a la amplia gama de necesidades de este sector, que varían en razón de sexo, situación socioeconómica, edad, ubicación, contexto familiar, estado funcional y estado de salud.

Esta cultura de veneración al adulto mayor sufre cambios en la sociedad moderna debido a las modificaciones en la estructura familiar, la globalización, la extrema pobreza y la insuficiencia en los sistemas de seguridad social, entre otros factores, que dificultan la permanencia con bienestar de los ancianos. Ante esta situación, hay que crear alternativas viables que reconozcan nuevamente el valor de las personas de 60 años de edad y más en la sociedad.

Los adultos mayores se enfrentan a situaciones de abandono, discriminación, rechazo familiar, y maltrato; lamentablemente muchos de ellos son olvidados, aislados o rechazados por sus propias familias. La pobreza es un factor decisivo en el destino de las personas de edad avanzada. Sin embargo, no es el único que influye, existe también un prejuicio muy arraigado en nuestra sociedad, que lleva a ver a los ancianos como gente incapaz de valerse por sí misma.

La Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, promueve actividades asistenciales para la atención de los grupos sociales más vulnerables, brinda opciones de recreación y esparcimiento a las personas que viven esta etapa de madurez, ofrece capacitación para la reincorporación al mercado laboral o el autoempleo, así como alfabetización, con el apoyo de otras instancias de gobierno brinda protección a adultos mayores en desamparo y asesora aquellos que sufren maltrato o violencia.

Así mismo, ofrece un refugio temporal en un espacio sano, agradable y seguro, en donde puedan desenvolverse libremente bajo la supervisión de personal capacitado. Con el apoyo del Grupo Multidisciplinario para la Atención de Personas Adultas Mayores en situación de vulnerabilidad, abandono y/o violencia del SMDIF, se da certeza jurídica a los adultos mayores que carecen de una identidad, y en algunos casos se ha logrado su reintegración al núcleo familiar.

En el presente manual se detallan los procesos para llevar a cabo las acciones que se tienen contempladas en los programas de asistencia para los adultos mayores del municipio, con la finalidad de realizarlas de forma eficaz para cumplir con las metas propuestas.

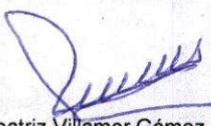
Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 <p>Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México</p>	 <p>C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>	 <p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>

2.- OBJETIVO GENERAL

Fomentar una cultura de respeto y trato digno a los adultos mayores, con acciones de calidad y oportunas en beneficio de su condición médica, jurídica y psicológica, así como de recreación, esparcimiento, capacitación para el trabajo o autoempleo y alfabetización; con la finalidad de lograr un envejecimiento digno, mejorar su calidad de vida y aumentar su autosuficiencia; así mismo proporcionar ayuda asistencial principalmente a los adultos mayores que se encuentran en condiciones de soledad, indigencia y estado de vulnerabilidad, procurando la reintegración a su núcleo familiar.

3.- IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

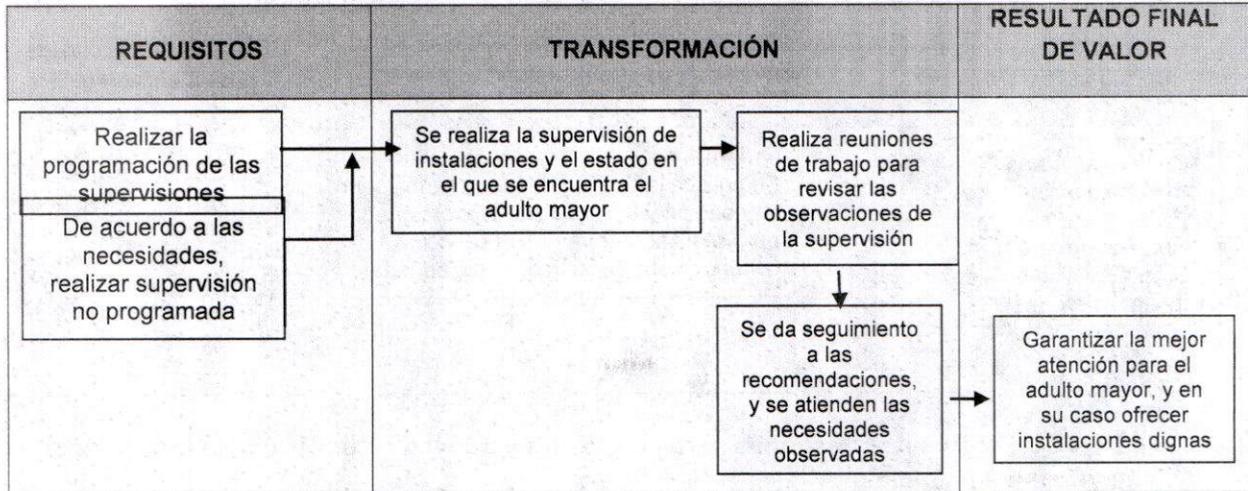
Área	Nombre del Proceso	Interno (Proceso)
Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor		
Subdirección	Realizar supervisiones al Centro de Larga Estadía Mi Nuevo Hogar.	Supervisión
Subdirección	Impartir pláticas sobre los derechos, la salud física, emocional y mental de las personas adultas mayores.	Plática
Subdirección	Realizar encuestas de satisfacción de los servicios que se otorgan.	Encuesta
Subdirección	Realizar gestiones para programas y apoyos en beneficio de los adultos mayores del municipio.	Gestión
Grupo multidisciplinario	Brindar asesorías y realizar trámites de los adultos mayores del municipio (jurídicas, psicológicas, de trabajo social).	Asesoría y/o trámite
Grupo multidisciplinario	Atención al adulto mayor en situación de maltrato y/o vulnerabilidad.	Asesoría
Centro de Larga Estadía Mi Nuevo Hogar	Proporcionar una alimentación adecuada y atención médica a los Adultos Mayores bajo los cuidados del SMDIF.	Ración y/o consulta

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

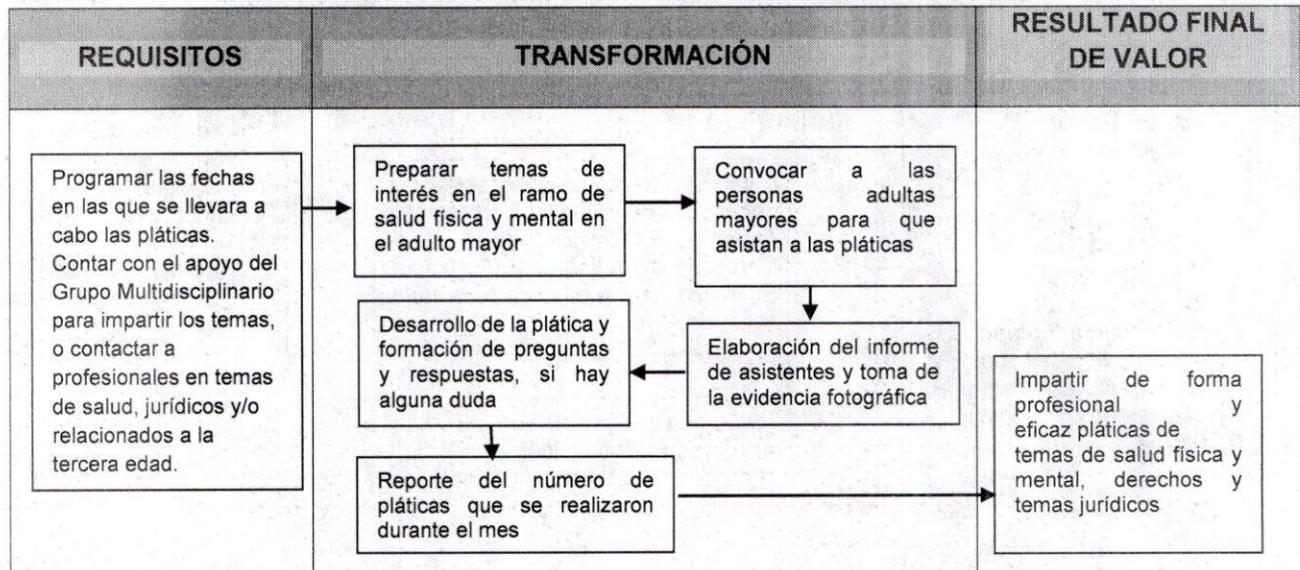
Manual de Procedimientos
Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor

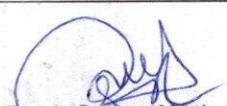
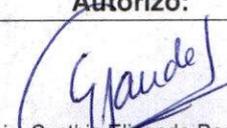
4.- RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO 1: Realizar supervisiones al Centro de Larga Estadía Mi Nuevo Hogar

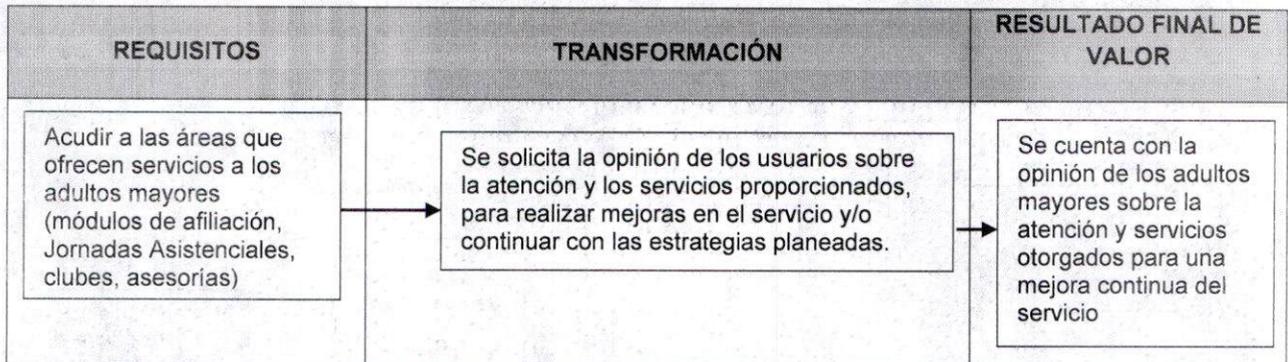


PROCESO 2: Impartir pláticas sobre derechos, la salud física, emocional y mental de las personas adultas mayores

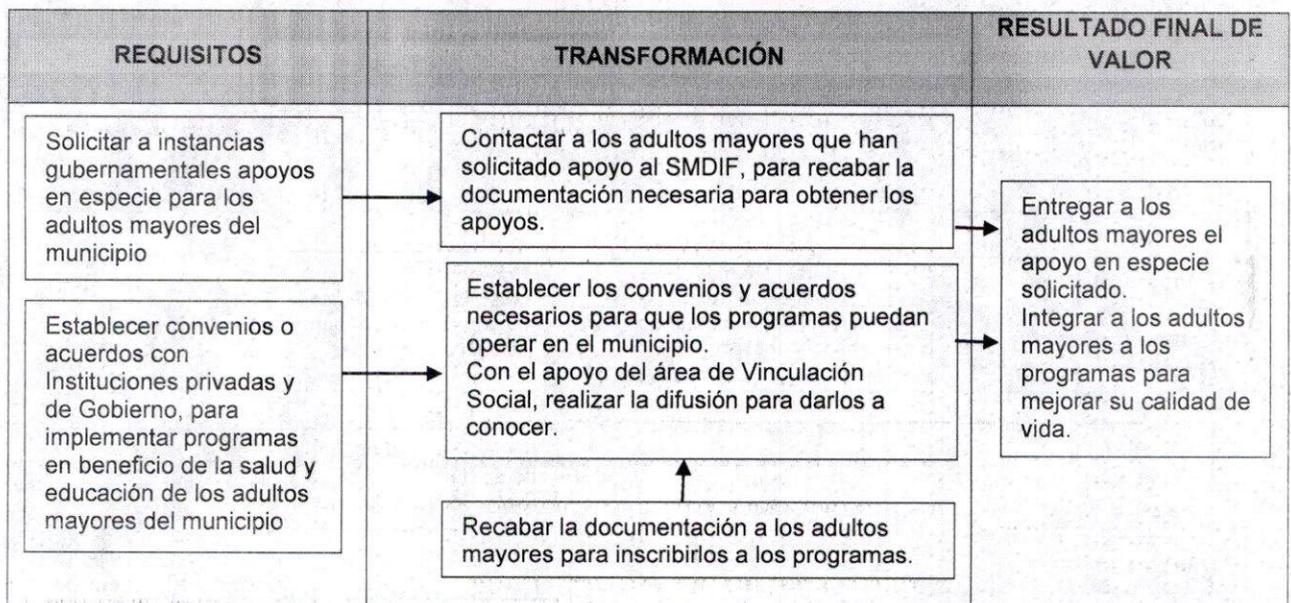


Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

PROCESO 3: Realizar encuestas de satisfacción de los servicios que se otorgan

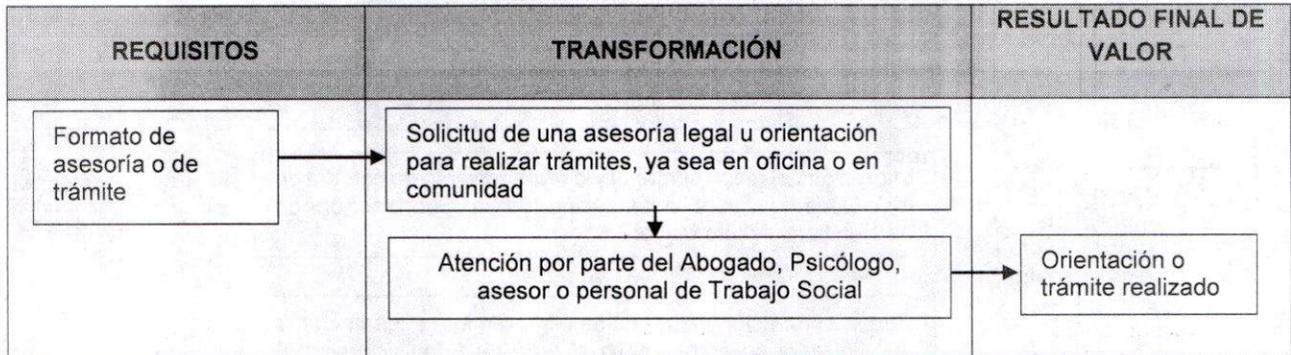


PROCESO 4: Realizar gestiones para programas y apoyos en beneficio de los adultos mayores del municipio

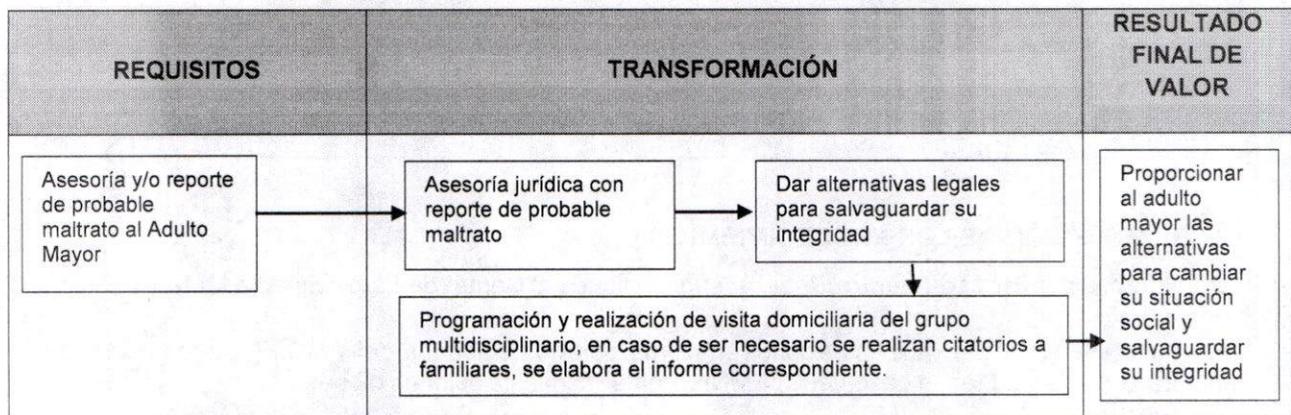


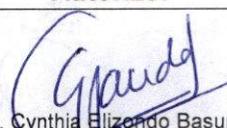
Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

PROCESO 5: Brindar asesorías y realizar trámites de los adultos mayores del municipio (jurídicas, psicológicas y de trabajo social)



PROCESO 6: Atención al adulto mayor en situación de maltrato y/o vulnerabilidad



Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

PROCESO 7: Proporcionar una alimentación adecuada y atención médica a los Adultos Mayores bajo los cuidados del SMDIF



5.- DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

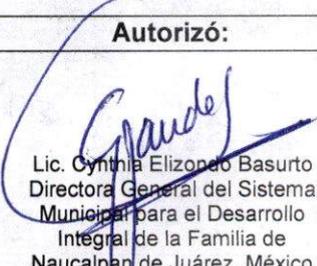
5.1 Nombre del Procedimiento: Realizar supervisiones al Centro de Larga Estadía Mi Nuevo Hogar.

5.1.1 Objetivo: Vigilar que los adultos mayores bajo los cuidados del SMDIF, tengan una atención integral y de calidad, en el caso del CLEMNH, contar con instalaciones dignas.

5.1.2 Alcance: Adultos mayores de 60 años que radiquen en el municipio de Naucalpan de Juárez, México.

5.1.3 Referencias:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley que crea a los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social, de carácter municipal denominados "Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia".
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios.
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

**Manual de Procedimientos
Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor**

- Ley del Adulto Mayor del Estado de México.
- Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA3-2012, Asistencia Social, Prestación de Servicios de Asistencia Social a Adultos Mayores en situación de riesgo y vulnerabilidad.
- Bando Municipal.
- Reglamento Interno del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México, Sección Décima Primera, Artículo 110.

5.1.4 Responsabilidades:

Titular de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor:

1. Supervisar al personal administrativo, de intendencia, cocina y médico que atiende a los Adultos Mayores que residen en el Centro de Larga Estadía-Asilo "Mi Nuevo Hogar";
2. Planear, organizar y delegar las funciones al personal que labora en el Centro de Larga Estadía Mi Nuevo Hogar

Del encargado del Centro:

1. Servidor público encargado de cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto.

Del auxiliar administrativo:

1. Servidor público encargado de cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto.

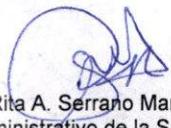
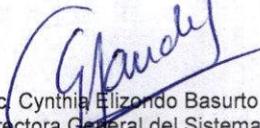
5.1.5 Definiciones:

CLEMNH: Centro de Larga Estadía Mi Nuevo Hogar.

Centro de Larga Estadía: Residencias o centros de apoyo para personas mayores que, por motivos biológicos, psicológicos o sociales, requieren de un medio ambiente protegido y cuidados diferenciados para la mantención de su salud y funcionalidad.

SMDIF: Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México.

SAAM: Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 <p>Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México</p>	 <p>C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>	 <p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>

5.1.6 Insumos:

- Formato de supervisión.
- Vehículo con chofer para recorrido.
- Programación de visitas.
- Libro de visitas al CLEMNH.

5.1.7 Resultados:

Vigilar el estado de salud y la atención que se le da a los adultos mayores bajo los cuidados del SMDIF, y solicitar los trabajos necesarios para contar con instalaciones dignas.

5.1.8 Interacción con otros Procedimientos:

Brindar una alimentación balanceada y nutritiva a los adultos mayores bajo los cuidados del SMDIF. Realizar trámites legales y/o sociales de los adultos mayores.

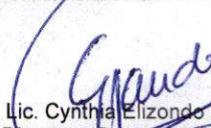
5.1.9 Políticas:

La supervisión es realizada por la Titular de la Subdirección, cuando sea necesario solicitará el apoyo de personal del Grupo Multidisciplinario.

5.1.10 Desarrollo

Supervisión al Centro de Larga Estadía Mi Nuevo Hogar

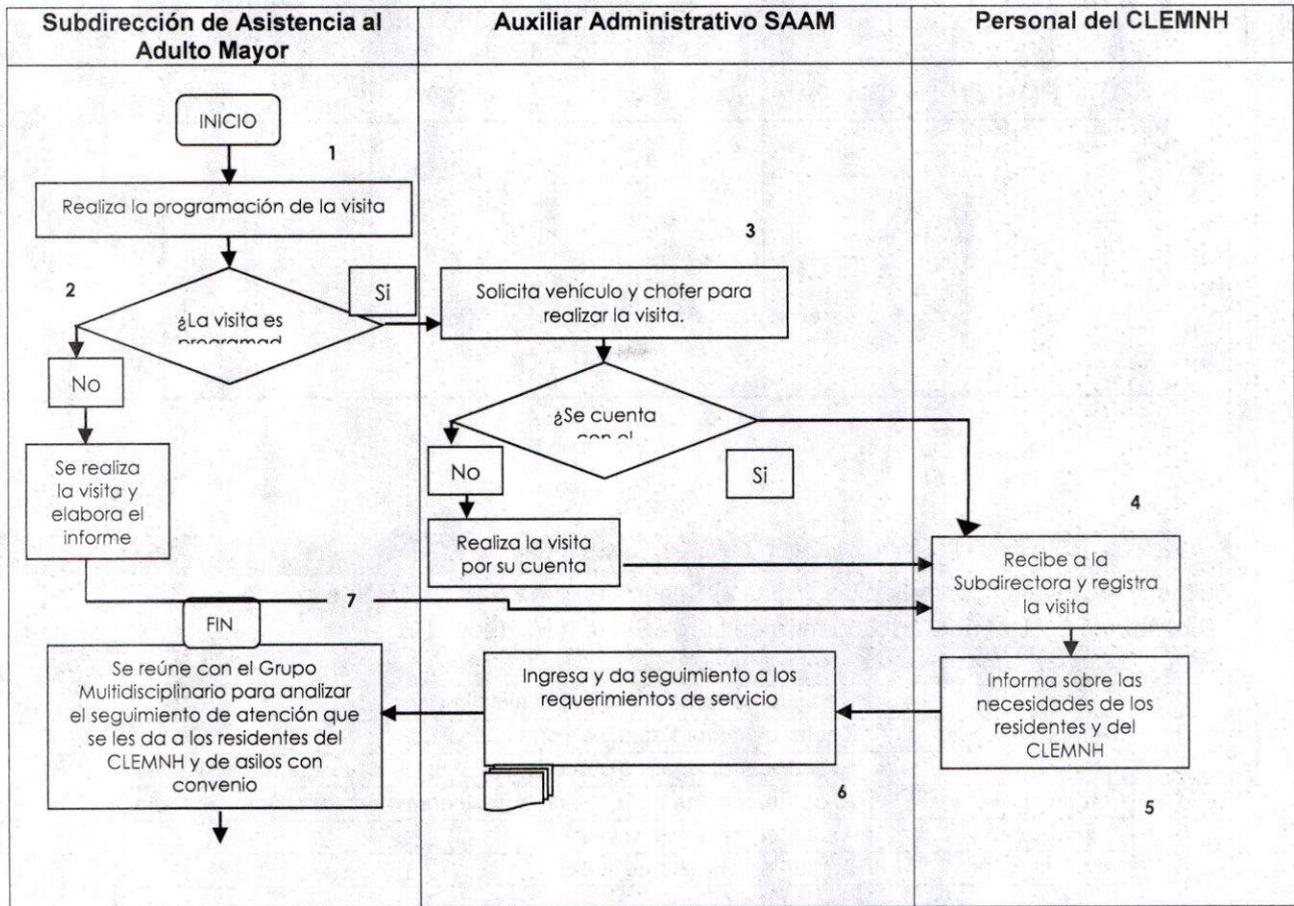
NO.	ÁREA RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor	Realiza la programación de las visitas de acuerdo a un calendario.
2	Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor	Se realiza una visita no programada, la cual es por necesidades del servicio.
3	Auxiliar administrativo SAAM	Solicita vehículo y chofer para realizar la visita. Si no se cuenta con el apoyo, la Subdirectora realiza la visita por su cuenta.
4	Personal del CLEMNH	Recibe a la Subdirectora y registra la visita.
5	Encargada del CLEMNH	Informa sobre las necesidades de los residentes y del CLEMNH.
6	Auxiliar administrativo	Realiza, ingresa y da seguimiento a los requerimientos de servicio.
7	Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor	Se reúne con el Grupo Multidisciplinario para analizar el seguimiento de atención que se le da a los residentes del CLEMNH y de asilos con convenio.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor

5.1.11 Diagramación

Supervisión al Centro de Larga Estadía Mi Nuevo Hogar



5.1.12 Medición

Visitas realizadas

Visitas programadas

X100=Porcentaje de visitas realizadas

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
<p>Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>	<p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>

Manual de Procedimientos
Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor



2012. Año del Quincucentenario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capitan del Eje de México

SUPERVISIONES A LOS CENTROS DE LARGA ESTADIA, ASILOS E INSTITUCIONES

FECHA:	
LUGAR:	
POBLACION BENEFICIADA:	
ACTIVIDAD QUE REALIZA:	
REALIZO:	AVALA LA SUPERVISION:
(Nombre, cargo, firma)	(Nombre, cargo, firma)

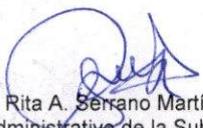
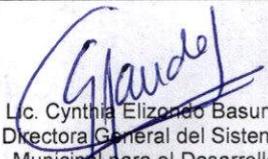
FECHA:	
LUGAR:	
POBLACION BENEFICIADA:	
ACTIVIDAD QUE REALIZA:	
REALIZO:	AVALA LA SUPERVISION:
(Nombre, cargo, firma)	(Nombre, cargo, firma)

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: SUPERVISIÓN

Objetivo: Contar con evidencia de la supervisión que se realiza al CLEMNH y/o asilos en convenio, para mejorar el servicio y la atención.

Distribución y Destinatario: Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor

No.	Concepto	Descripción
1	Fecha	Registrar la fecha en que se realiza la supervisión.
2	Lugar	Nombre del centro que se supervisa.
3	Responsable de la supervisión	Nombre del servidor público que realiza la supervisión.
4	Población beneficiada	Número de personas al momento de realizar la supervisión.
5	Actividad que realiza	Detallar las acciones que se llevaron a cabo durante la supervisión.
6	Realizó	Nombre, cargo y firma de la personal que realizo la visita y de quien atendió durante la misma.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

		SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION		FOLIO
		SERVICIOS GENERALES		
		REQUERIMIENTO DE SERVICIOS		
		(MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES)		
CLAVE	AREA SOLICITANTE	FECHA		
SERVICIO SOLICITADO		DESCRIPCION DEL SERVICIO SOLICITADO		FECHA DE REALIZACION <i>(para ser llenado por)</i>
<input type="checkbox"/> ELECTRICIDAD <input type="checkbox"/> PLOMERIA <input type="checkbox"/> ALBAÑILERIA <input type="checkbox"/> CARPINTERIA <input type="checkbox"/> TRASLADOS <input type="checkbox"/> JARDINERIA <input type="checkbox"/> CERRAJERIA <input type="checkbox"/> PINTURA <input type="checkbox"/> HERRERIA <input checked="" type="checkbox"/> IMPERMEABILIZACION <input type="checkbox"/> OTRO	<input type="checkbox"/> VIDRIOS <input type="checkbox"/> FUMIGACION <input type="checkbox"/> LAVADO DE TINACOS Y CISTERNAS <input type="checkbox"/> REPARACION DE EQ. DE OFICINA <input type="checkbox"/> REPARACION DE LINEA BLANCA	OBSERVACIONES		firma y fecha de conformidad del área
SOLICITANTE		REVISO	AUTORIZO	
C. BEATRIZ VILLAMOR GÓMEZ		C. ALEJANDRO CARDOSO SANCHEZ		
NOMBRE Y FIRMA		NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: REQUERIMIENTO DE SERVICIOS

Objetivo: Detallar las necesidades de mantenimiento de las instalaciones o bienes con los que se atiende a la ciudadanía.

Distribución y Destinatario: El original con una copia se entrega en Servicios Generales, una copia se conserva en la Subdirección para el seguimiento

No.	Concepto	Descripción
1	Folio	Consecutivo del área de Servicios Generales.
2	Clave	La determina el área de Servicios Generales.
3	Área solicitante	Nombre de la Subdirección, jefatura o coordinación que solicita el servicio.
4	Fecha	Día en que se realiza el requerimiento.
5	Servicio solicitado	Se indica que trabajo es el que se requiere.
6	Descripción del servicio solicitado	Detallar con ubicación y especificaciones el trabajo solicitado.
7	Observaciones	Anotación extra a la solicitud.
8	Fecha de realización	La determina el área de Servicios Generales.
9	Firma y fecha de conformidad del área	La recaba en el original el área de Servicios Generales cuando concluyen los trabajos, y el área está conforme.
10	Solicitante	Nombre y firma del titular del área.
11	Revisó	Nombre y firma del personal de Servicios Generales que supervisa los trabajos.
12	Autorizó	Nombre y firma del titular de Servicios Generales.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor

5.2 Nombre del Procedimiento: Impartir pláticas sobre derechos, la salud física, emocional y mental de las personas adultas mayores.

5.2.1 Objetivo: Proporcionar a los adultos mayores información para mejorar su calidad de vida.

5.2.2 Alcance: Adultos mayores de 60 años que radican en el Municipio de Naucalpan de Juárez, México.

5.2.3 Referencias:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley que crea a los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social, de carácter municipal denominados "Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia".
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios.
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.
- Ley del Adulto Mayor del Estado de México.
- Bando Municipal.
- Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA3-2012, Asistencia Social, Prestación de Servicios de Asistencia Social a Adultos Mayores en situación de riesgo y vulnerabilidad.
- Reglamento Interno del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México, Sección Décima Primera, Artículo 110.

5.2.4 Responsabilidades:

Con fundamento en el Reglamento Interno del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México, Sección Décima Primera, artículo 110, corresponde al Titular de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor:

1. Conocer y estudiar ampliamente los programas, así como diseñar e implementar acciones que ayuden a mejorar las condiciones de vida de las personas adultas mayores; además de,
2. Proporcionar al responsable del Centro de Larga Estadía Mi Nuevo Hogar y el Grupo Multidisciplinario, el calendario anual por mes con las pláticas programadas por área.

De las áreas que conforman la Subdirección:

1. Servidor público encargado de cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 <p>Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México</p>	 <p>C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>	 <p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>

Del enlace administrativo:

1. Servidor público encargado de cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto.

5.2.5 Definiciones:

Calidad de vida: es el resultado de una interacción constante entre los factores económicos, sociales, necesidades individuales, libertad emocional, entornos ecológicos, condiciones de salud – enfermedad ya sea en forma individual y social

5.2.6 Insumos:

- Formato de registro de la plática.

5.2.7 Resultados:

Asesorar a los adultos mayores para continuar o concluir sus trámites.

5.2.8 Interacción con otros Procedimientos:

Escuela para hijos de adultos mayores.

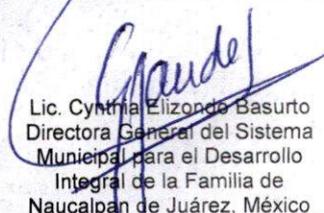
5.2.9 Políticas:

Adultos mayores de 60 años del municipio.

5.2.10 Desarrollo

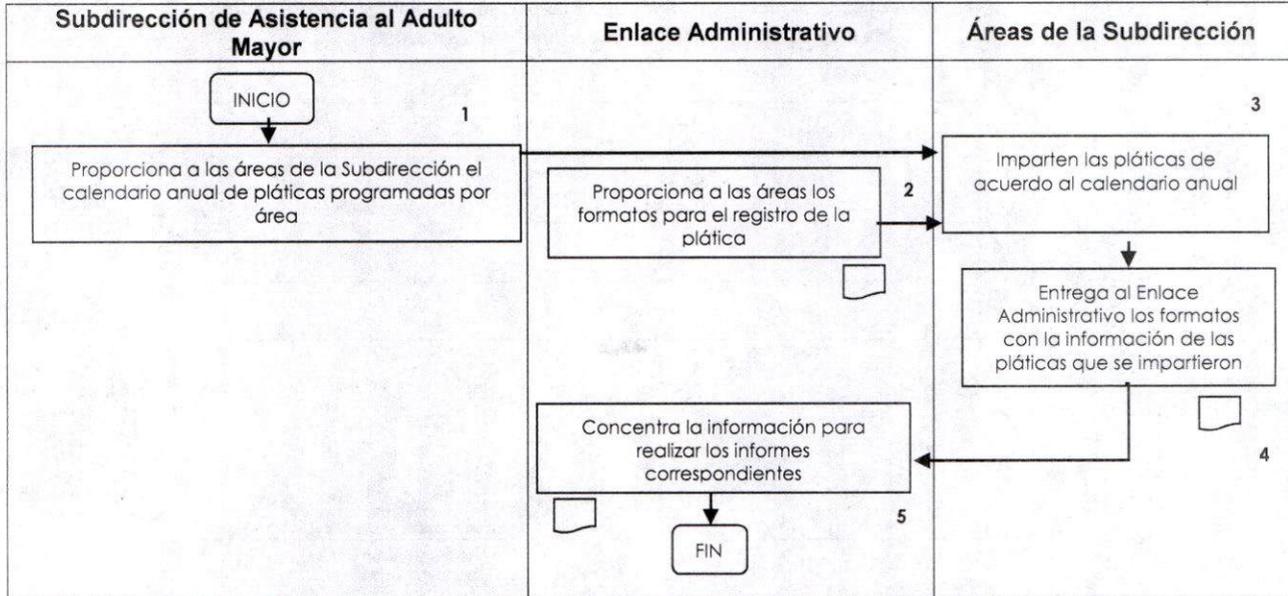
Impartir pláticas sobre derechos, la salud física, emocional y mental de las personas adultas mayores.

NO.	ÁREA RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor	Proporcionar a la Titular de la Jefatura de Clubes de Adultos Mayores, a la responsable del Centro de Larga Estadía Mi Nuevo Hogar y al Grupo Multidisciplinario, el calendario anual de pláticas programadas por área.
2	Enlace administrativo	Proporciona a las áreas los formatos para el registro de la plática.
3	Áreas de la Subdirección	Imparten las pláticas de acuerdo al calendario anual.
4	Áreas de la Subdirección	Entregan al Enlace Administrativo los formatos con la información de las pláticas impartidas.
5	Enlace administrativo	Concentra la información para realizar los informes.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

5.2.11 Diagramación

Impartir pláticas sobre derechos, la salud física, emocional y mental de las personas adultas mayores.



5.2.12 Medición

Pláticas realizadas

Pláticas programadas

X100=Porcentaje de pláticas realizadas

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

5.2.13 Formatos e Instructivos

	PROYECTO: ASISTENCIA SOCIAL A LOS ADULTOS MAYORES		
	META:	Impartir pláticas sobre derechos de las personas adultas mayores, cuidados de la salud física y mental en las personas adultas mayores	
LUGAR:		FECHA:	
TEMA:			
ASISTENTES:	MUJERES	HOMBRES	
COMENTARIOS:			
Expositor	Vo.Bo.		
	C. Beatriz Villamor Gómez		
	Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor		
(Nombre, firma)	(Nombre, firma)		

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: IMPARTIR PLÁTICAS

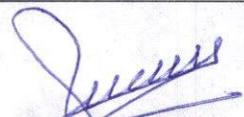
Objetivo: Contar con la información de acuerdo al servicio solicitado

Distribución y Destinatario: La Subdirección lo concentra para los informes trimestrales

No.	Concepto	Descripción
1	Lugar	Nombre del espacio o colonia en la que se impartió la plática.
2	Fecha	Día en que se impartió la plática.
3	Tema	De la plática.
4	Asistentes, mujeres, hombres	Datos de los adultos mayores que asistieron a la plática.
5	Comentarios	Del expositor sobre la respuesta de los adultos mayores al tema impartido.
6	Expositor	Nombre y firma de la persona que impartió la plática.
7	Vo. Bo.	Del Titular de la Subdirección.

5.3 Nombre del Procedimiento: Realizar encuestas de satisfacción de los servicios que se otorgan.

5.3.1 Objetivo: Conocer las necesidades de los adultos mayores y su opinión de los servicios que se le proporcionan, para una mejora continua en los procesos que se otorgan, buscando satisfacer sus necesidades a través de una mejora en el desempeño del personal de la Subdirección.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

5.3.2 Alcance: Adultos mayores de 60 años que radican en el Municipio de Naucalpan de Juárez, México

5.3.3 Referencias:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley que crea a los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social, de carácter municipal denominados "Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia"
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios
- Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores
- Ley del Adulto Mayor del Estado de México
- Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA3-2012, Asistencia Social, Prestación de Servicios de Asistencia Social a Adultos Mayores en situación de riesgo y vulnerabilidad
- Bando Municipal.
- Reglamento Interno del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México, Sección Décima Primera, Artículo 110.

5.3.4 Responsabilidades:

Titular de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor:

1. Integrar a los adultos mayores a programas sociales, culturales, laborales y asistenciales, para promover el envejecimiento activo entre esta población;
2. Conocer y estudiar ampliamente los programas, así como diseñar e implementar acciones que ayuden a mejorar las condiciones de vida de las personas adultas mayores; además de:
3. Instruir al personal de la Subdirección para que aplique las encuestas en las áreas que atienden a los adultos mayores,
4. Realizar el análisis de las encuestas para mejorar el servicio,
5. Entregar las encuestas al Enlace Administrativo para que elabore los informes correspondientes.

De las áreas que conforman la Subdirección:

1. Servidor público encargado de cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto.

Del enlace administrativo:

1. Servidor público encargado de cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 <p>Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México</p>	 <p>C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>	 <p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>

Manual de Procedimientos
Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor

5.3.5 Definiciones:

Encuesta de satisfacción: instrumento que permite evaluar el desempeño de las diferentes áreas para identificar las oportunidades para la mejora, y establecer metas de desempeño medibles y basadas en los requerimientos de los usuarios.

5.3.6 Insumos:

- Formato de encuesta de satisfacción.

5.3.7 Resultados:

Contar con la información que permita mejorar el servicio.

5.3.8 Interacción con otros Procedimientos:

Impartir talleres educativos, sociales, deportivos, manuales y de capacitación para el trabajo.
Otorgar atención médica general, psicológica, oftalmológica y odontológica a los adultos mayores del municipio.

Escuela para hijos de adultos mayores.

Módulos de estimulación cognitiva impartidos.

Grupos de adultos mayores que operan en el municipio.

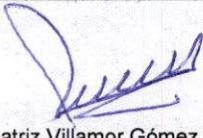
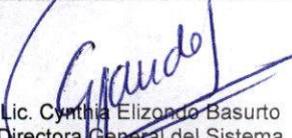
Pláticas sobre derechos y cuidados de la salud física, emocional y mental impartidas.

Realizar eventos para adultos mayores.

Realizar actividades culturales, recreativas y sociales dentro y fuera del municipio

5.3.9 Políticas:

Tener una mejora continua en los servicios que se otorgan a los adultos mayores del municipio.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 <p>Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México</p>	 <p>C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>	 <p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>

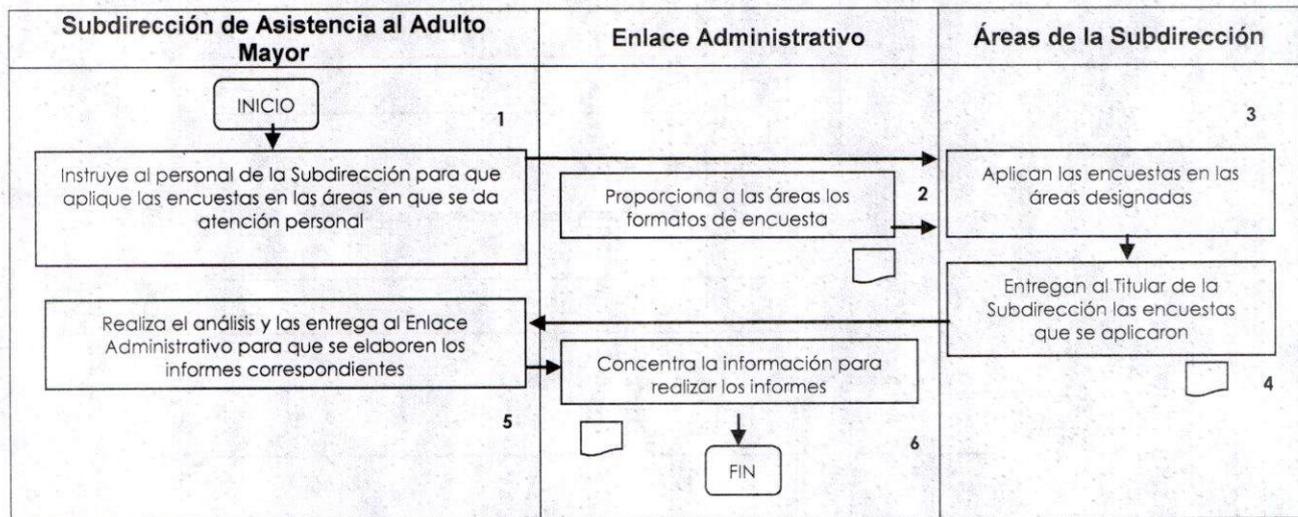
5.3.10 Desarrollo

Realizar encuestas de satisfacción de los servicios que se otorgan

NO.	ÁREA RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor	Instruye al personal de la Subdirección para que aplique las encuestas en las áreas en las que se da atención personal
2	Enlace administrativo	Proporciona a las áreas el formato para la aplicación de las encuestas
3	Áreas de la Subdirección	Aplican las encuestas en las áreas designadas
4	Áreas de la Subdirección	Entregan al Titular de la Subdirección las encuestas que se aplicaron
5	Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor	Realiza el análisis de las encuestas y las entrega al Enlace Administrativo para que se elaboren los informes
6	Enlace administrativo	Concentra la información para realizar los informes

5.3.11 Diagramación

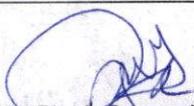
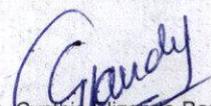
Realizar encuestas de satisfacción de los servicios que se otorgan



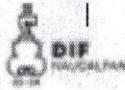
5.3.12 Medición

Encuestas realizadas
Encuestas programadas

X100=Porcentaje de encuestas realizadas

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

5.3.13 Formatos e Instructivo



Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia
Atención a Personas Adultas Mayores
Encuesta de satisfacción



Servicio evaluado: _____

Naucalpan de Juárez a ____ de _____ de 200__

Nombre: _____ Edad: _____

Colonia: _____ Teléfono: _____

1.- ¿El servicio que se le proporcionó fue de su satisfacción?

SI _____ No _____ ¿Por qué? _____

2.- ¿Espera mucho tiempo para ser atendido?

No _____ SI _____ ¿Qué justificación le dieron para el retraso en la atención? _____

3.- Gusta dejar un comentario para mejorar el servicio _____

¡Gracias!

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Objetivo: Conocer las necesidades de los adultos mayores, y su opinión sobre el servicio

Distribución y Destinatario: La Subdirección lo concentra para los informes trimestrales

No.	Concepto	Descripción
1	Servicio evaluado	Anotar el nombre del servicio a que se acudió.
2	Fecha	Del día en que se responde la encuesta.
3	Nombre, edad, colonia, teléfono	Del adulto mayor que asiste.
4	1.-	Comentarios del adulto mayor sobre la atención proporcionada, se deben contestar todas las preguntas con su justificación o aclaración.
5	2.-	
6	3.-	

5.4 Nombre del Procedimiento: Realizar gestiones para programas y apoyos en beneficio de los adultos mayores del municipio.

5.4.1 Objetivo: Contribuir en mejorar la economía y calidad de vida de los adultos mayores, con programas y apoyos de fomento al empleo y cuidados de la salud.

5.4.2 Alcance: Adultos mayores de 60 años que radican en el Municipio de Naucalpan de Juárez, México

5.4.3 Referencias:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley que crea a los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social, de carácter municipal denominados "Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia".
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios.
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.
- Ley del Adulto Mayor del Estado de México.
- Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA3-2012, Asistencia Social, Prestación de Servicios de Asistencia Social a Adultos Mayores en situación de riesgo y vulnerabilidad.
- Bando Municipal.
- Reglamento Interno del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México, Sección Décima Primera, Artículo 110.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

5.4.4 Responsabilidades:

Titular de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor:

1. Gestionar la celebración de convenios de coordinación y colaboración con empresas y particulares en beneficio de los adultos mayores; además de:
2. Analizar los programas y/o apoyos que se harán llegar al municipio, informar a la Dirección General del SMDIF para su Vo. Bo.
3. Iniciar el proceso de alianzas para los programas y/o apoyos con las instituciones
4. Firmar los acuerdos para iniciar con las actividades en beneficio de los adultos mayores del municipio,

Del enlace administrativo:

1. Servidor público encargado de cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto.

5.4.5 Definiciones:

Alianza: acuerdo o arreglo en dos o más partes.

Acuerdo: documento firmado entre al menos dos partes que buscan trabajar juntas en un proyecto que otorgue beneficios

Convenio: acuerdo entre dos o más personas o entidades sobre un asunto

SAAM: Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor

5.4.6 Insumos:

- Oficios.
- Convenios.
- Acuerdos.

5.4.7 Resultados:

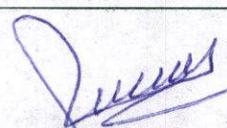
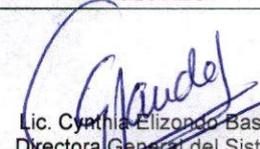
Contar programas que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los adultos mayores.

5.4.8 Interacción con otros Procedimientos:

Gestionar cursos de inserción laboral.

Acuerdos de colaboración gestionados para otorgar apoyos en beneficio de la economía de los adultos mayores.

Apoyos en especie gestionados.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

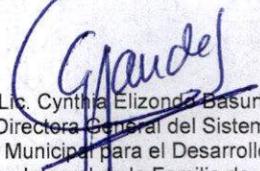
5.4.9 Políticas:

Proporcionar a los adultos mayores el mayor número de beneficios para mejorar su economía y calidad de vida.

5.4.10 Desarrollo

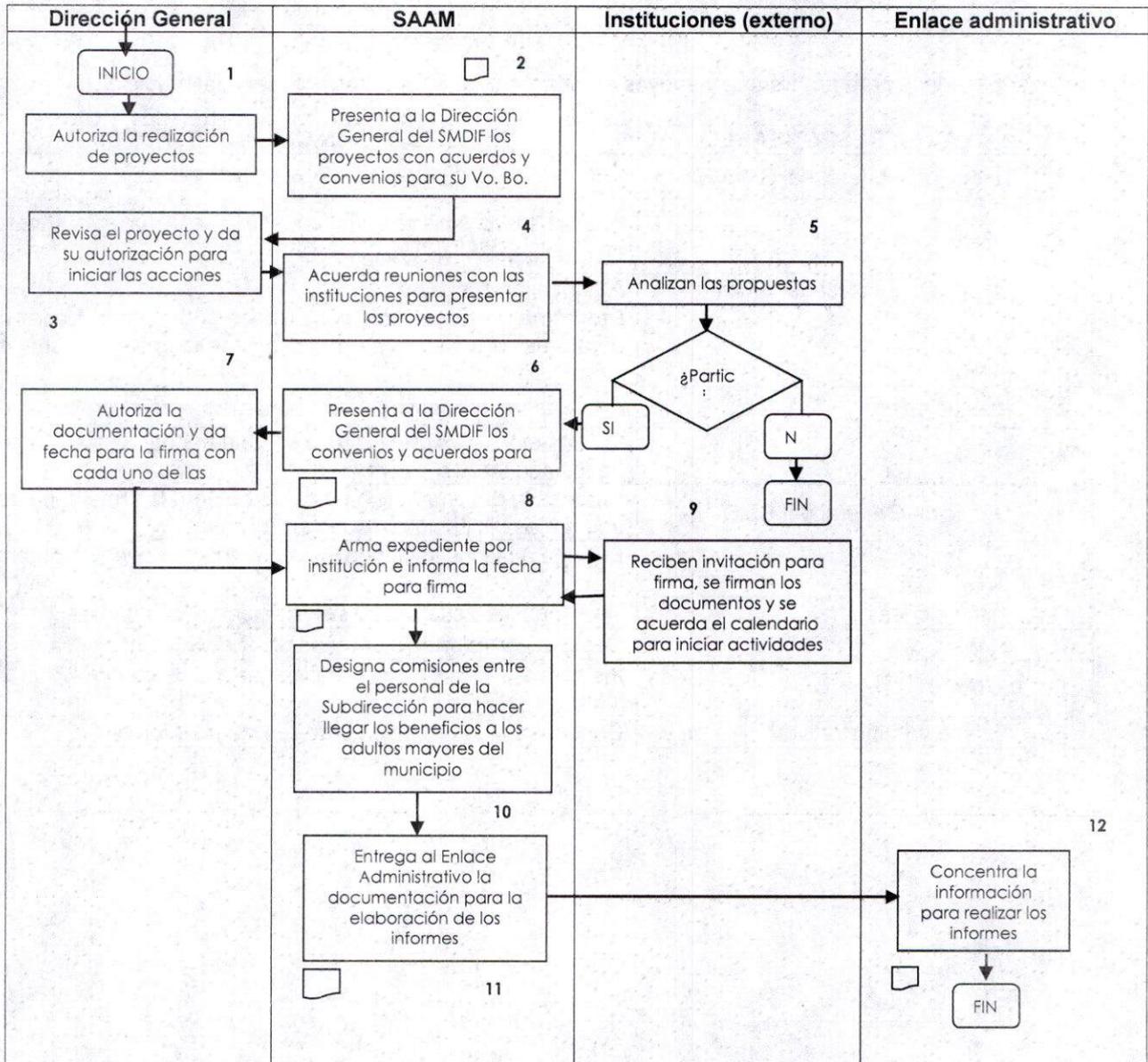
Realizar gestiones para programas y apoyos en beneficio de los adultos mayores del municipio

NO.	ÁREA RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Dirección General del SMDIF	Autoriza la realización de proyectos.
2	SAAM	Analiza los programas y/o apoyos e informa a la Dirección General del SMDIF para Vo. Bo.
3	Dirección General del SMDIF	Autoriza las acciones.
4	SAAM	Programa reuniones con instituciones públicas y privadas para presentar los programas que desean implementarse en el municipio.
5	Instituciones	Analizan la propuesta y aceptan participar en el proyecto.
6	SAAM	Solicita el Vo. Bo. de la Dirección General del Sistema la firma de los acuerdos o convenios.
7	Dirección General del SMDIF	Autoriza la documentación y da fecha para la firma con cada uno de las instituciones que participaran .
8	SAAM	Entrega a las instituciones los acuerdos o convenios para firma.
9	Instituciones	Se firman los acuerdos y se establece el calendario.
10	SAAM	Designa comisiones para hacer llegar los beneficios.
11	SAAM	Instruye al Enlace Administrativo. para que elabore los informes.
12	Enlace administrativo	Concentra la información para realizar el informe.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

5.4.11 Diagramación

Realizar gestiones para programas y apoyos en beneficio de los adultos mayores del municipio



Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor

5.4.12 Medición

Programas implementados
Programas a implementar programados

X100=Porcentaje de programas implementados

5.4.13 Formatos e Instructivo

No aplica.

5.5 Nombre del procedimiento: Brindar asesorías y realizar trámites de los adultos mayores del municipio (jurídicas, psicológicas, de trabajo social).

5.5.1 Objetivo:

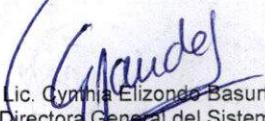
Otorgar a los adultos mayores que soliciten una asesoría o apoyo para realizar un trámite.

5.5.2 Alcance:

Aplica a los adultos mayores a partir de los 60 años que residan en el municipio de Naucalpan de Juárez, México.

5.5.3 Referencias:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Primero / Capítulo I / De los Derechos Humanos y sus Garantías / Artículo 1º Párrafo Uno / Artículo 4º. Párrafo Primero / Artículo 5º. Párrafo Uno.
- Ley que crea a los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social, de carácter municipal denominados "Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia".
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, Título Cuarto / De la Política Pública Nacional de las Personas Adultas Mayores / Capítulo III / De los Programas y Obligaciones de las Instituciones Públicas / Artículo 22 / Fracción VII.
- Ley del Adulto Mayor del Estado de México, Título Segundo / De los Principios y Derechos / Capítulo I / De los Principios / Artículo 4 / Fracción V, Título Tercero / De las Políticas Públicas e Instancias Responsables Capítulo II / De las Instancias Responsables / Artículo 8 / Fracción III, Título Tercero / De las Políticas Públicas e Instancias Responsables Capítulo II / De las Instancias Responsables / Artículo 10 / Fracción XIII, Título Tercero / De las Políticas Públicas e Instancias Responsables Capítulo II / De las Instancias Responsables / Artículo 11 / Fracción I
- Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA3-2012, Asistencia Social, Prestación de Servicios de Asistencia Social a Adultos Mayores en situación de riesgo y vulnerabilidad.
- Bando Municipal.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor

- Reglamento Interno del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México, Sección Décima Primera, Artículo 110.

5.5.4 Responsabilidades

Titular de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor:

1. Supervisar el correcto desempeño de los integrantes del Grupo Multidisciplinario para la Atención de las Personas Adultas Mayores en situación de Vulnerabilidad, Abandono y/o Violencia;
2. Recibir y atender las solicitudes que canaliza la Coordinación de Atención a Adultos Mayores del DIFEM, las que llega a través del Sistema de Denuncia Anónima 089, Sistema de Emergencia 8911, las canalizadas por la Fiscalía General de Justicia del Estado de México, y las intervenciones solicitadas por juzgados Familiares, Laborales y Mercantiles, y las enviadas por cualquier otra Institución, sobre los casos en los que se vulneren los derechos de las personas adultas mayores, así como elaborar los informes correspondientes; además de:
3. Designar al personal de la Subdirección que atenderá al adulto mayor cuando solicite el apoyo para realizar un trámite, o requiera una asesoría

5.5.5 Definiciones

A.M.: Adulto Mayor.

Asesoría jurídica: brindar orientación en cualquier rama del derecho: civil, familiar, administrativo, penal, laboral, notarial, mercantil y fiscal, a fin de indicar las opciones de solución a la problemática planteada.

Asesoría psicológica: Orientación profesional para ayudar a una persona, una familia o un grupo de personas a reconocer y enfrentar cuestiones que interfieren en su bienestar mental.

Expediente: Es donde se encontrará la documentación necesaria de cada usuario.

G.M.: Grupo Multidisciplinario para la Atención de las Personas Adultas Mayores en situación de Vulnerabilidad, Abandono y/o Violencia.

5.5.6 Insumos:

- Formato de asesoría jurídica, psicológica, de trabajo social u otro tema.

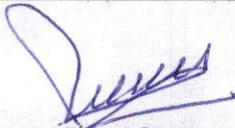
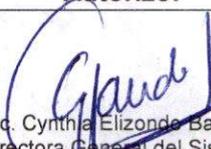
5.5.7 Resultados:

Dar atención a los adultos mayores ya sea en oficina o en las comunidades del Municipio de Naucalpan de Juárez.

5.5.8 Interacción con otros Procedimientos:

Otorgar atención médica general, psicológica, oftalmológica y odontológica a los adultos mayores del municipio.

Realizar trámites legales y/o sociales de los adultos mayores-

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor

5.5.9 Políticas:

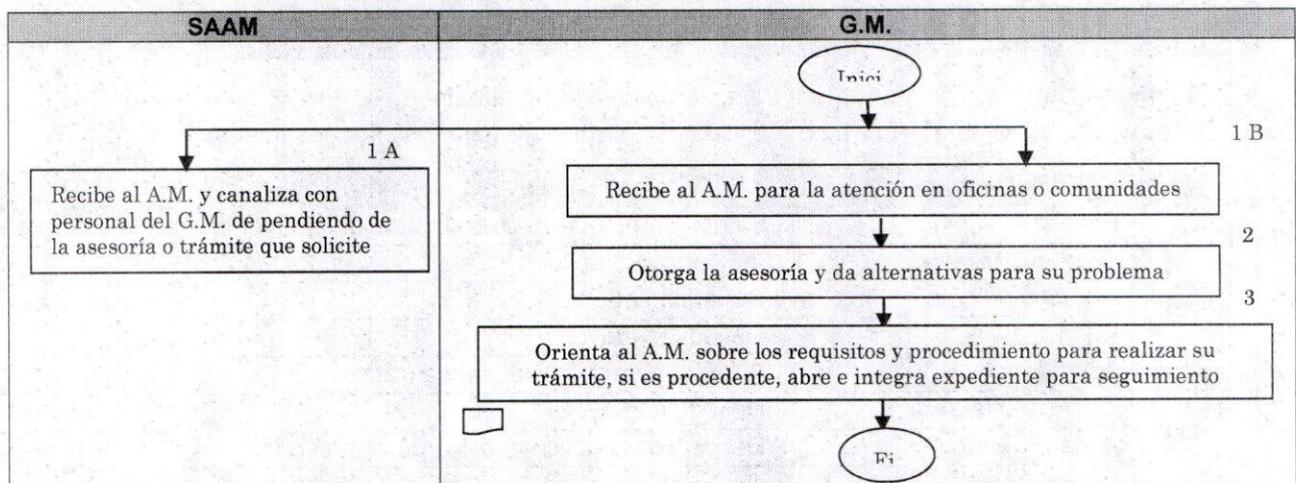
Ser adulto mayor a partir de los 60 años en adelante.

Radicar en el municipio de Naucalpan de Juárez.

5.5.10 Desarrollo: Brindar asesorías y realizar trámites de los adultos mayores del municipio (jurídicas, psicológicas, de trabajo social)

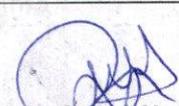
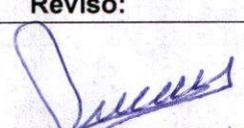
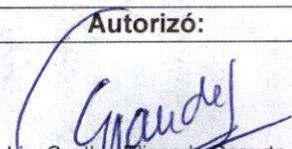
NO.	ÁREA RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1 A	G.M.	Recibe al A.M. para la atención en oficinas o comunidades
1 B	SAAM	Recibe al A.M. y canaliza con personal dependiendo de la asesoría o trámite
2	G.M.	Otorga la asesoría y da alternativas para su problema
3	G.M.	Orienta al A.M. sobre los requisitos y procedimiento para realizar su trámite, si es procedente, abre e integra expediente para seguimiento

5.5.11 Diagramación. Brindar asesorías y realizar trámites de los adultos mayores del municipio (jurídicas, psicológicas, de trabajo social).



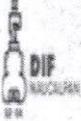
5.5.12 Medición

Asesorías y trámites realizados
Asesorías y trámites programados — X 100 = Adultos mayores atendidos

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor

5.5.13 Formatos e Instructivos

	PROYECTO:	ASISTENCIA SOCIAL A LOS ADULTOS MAYORES		
	META:	Brindar asesorías jurídicas y de trabajo social a los adultos mayores del municipio		
REGISTRO DE ASESORÍA		FECHA:		
TIPO DE ASESORÍA	Jurídica	<input type="checkbox"/>	Trabajo Social	<input type="checkbox"/>
Nombre:				Edad:

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: ASESORÍA

Objetivo: Contar con la información de acuerdo al servicio solicitado

Distribución y Destinatario: La Subdirección lo concentra para los informes trimestrales

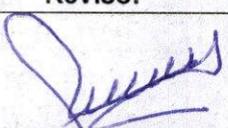
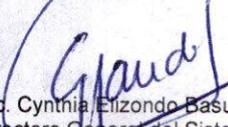
No.	Concepto	Descripción
1	Fecha	La del día en que se atiende al adulto mayor.
2	Tipo de consulta	Indicar con una "x".
3	Nombre	Del adulto mayor.
4	Edad	Del adulto mayor.
5	Asunto	Anotar brevemente el tema a tratar.
6	Colonia, teléfono	Del adulto mayor.
7	Asesor (nombre y firma)	Del servidor público que otorgó la asesoría.
8	Vo.Bo.	Del Subdirector.

5.6 Nombre del procedimiento: Atención al adulto mayor en situación de maltrato y/o vulnerabilidad.

5.6.1 Objetivo: Brindar la atención al adulto mayor en situación de violencia (psicológica, patrimonial, económica, sexual, física).

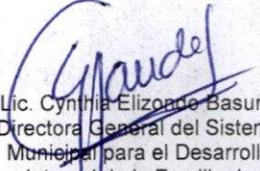
5.6.2 Alcance:

Aplica a los adultos mayores de 60 años que residan en el municipio de Naucalpan de Juárez, México que se encuentren en situación de maltrato.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

5.6.3 Referencias:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Título Primero / Capítulo I / De los Derechos Humanos y sus Garantías / Artículo 1º Párrafo Uno / Artículo 4º. Párrafo Primero / Artículo 5º. Párrafo Uno.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos Artículo 1, 2, 22, 25, 30.
- Protocolo Adicional a la Convención Americana Sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales "Protocolo de San Salvador" Artículos 1, 2, 17.
- Ley que crea a los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social, de carácter municipal denominados "Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia".
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores Título Cuarto De la Política Pública Nacional de las Personas Adultas Mayores Capítulo III De los Programas y Obligaciones de las Instituciones Públicas Artículo 22 Fracción II, VI Artículo 11 / Artículo 12 / Artículo 13 / Artículo 14.
- Ley General de Víctimas Título Séptimo De la Distribución de competencias Capítulo II Medidas en Materia de Alojamiento y Alimentación Artículo 38.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Ley del Adulto Mayor del Estado de México Título Segundo De los Principios y Derechos Capítulo II De los Derechos Artículo 5 Fracción XI, XIII Título Tercero De las Políticas Públicas e Instancias Responsables Artículo 10 Frac II, VI, VII, VIII, IX, X Artículo 1 / Artículo 3 / Artículo 6 / Artículo 19 tercero.
- Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios, Título Tercero Del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México Artículo 18 Fracción XII Artículo 3 Fracción IX, XII, Artículo 6 Fracción III, Artículo 7 Fracción IV, Artículo 33 Fracción III, Artículo 41 Fracción I, XII, XIII, XV, Artículo 86 Fracción XV, XXII, XXIII, Artículo 93.
- Ley de Víctimas del Estado de México Título Segundo De la Distribución de Competencias Capítulo Único Se las Autoridades y sus Atribuciones Artículo 28 Fracción IV.
- Código Penal del Estado de México Artículo 1, 211, 217, 218, 254, 256.
- Código Civil del Estado de México Título Tercero, Artículo 4.99, Artículo 4.109 Título Cuarto, Capítulo II, Artículo 4.117 al 4.146 Título Octavo, Capítulo IV, Artículo 4.256 al 4.260, Capítulo V Artículo 4.261 Título Décimo Segundo, Artículo 4.396 al 4.397 tercero.
- Bando Municipal 2022.
- Reglamento Interno del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México, Sección Décima Primera, Artículo 110.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 <p>Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México</p>	 <p>C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>	 <p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>

Manual de Procedimientos
Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor

5.6.4 Responsabilidades

Titular de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor:

1. Permitir el ingreso de un adulto mayor al Centro de Larga Estadía "Mi Nuevo Hogar", que sea canalizado por la Fiscalía General de Justicia del Estado de México;
2. Aplicar las medidas de atención y servicio idóneas para garantizar el pleno desarrollo, integral y social, de los Adultos Mayores que residen en el Centro de Larga Estadía "Mi Nuevo Hogar";
3. Supervisar el corrector desempeño de los integrantes del Grupo Multidisciplinario para la Atención de las Personas Adultas Mayores en situación de Vulnerabilidad, Abandono y/o Violencia.

5.6.5 Definiciones

A.M: Adulto Mayor

G.M.: Grupo Multidisciplinario para la Atención de las Personas Adultas Mayores en situación de Vulnerabilidad, Abandono y/o Violencia.

Carpeta de investigación: Expediente que elabora el ministerio público describiendo los hechos ocurridos con el adulto mayor

CLEMNH: Centro de Larga Estadía Mi Nuevo Hogar

Grupo Multidisciplinario: Grupo Multidisciplinario de Atención a las Personas Adultas Mayores en Situación de Vulnerabilidad, Abandono y/o Violencia, el municipio de Naucalpan de Juárez, México.

M.P.: Ministerio Público

Oficio de Canalización: Oficio mediante el cual el Ministerio Público canaliza al adulto mayor al SMDIF para cuidados provisionales

Valoración del médico legista: Documento donde se establece las condiciones médicas de cómo se encuentra el adulto mayor, así como la edad aproximada del mismo

Vulnerabilidad: Condición de indefensión jurídica, social, económica o física, en la que se puede encontrar el Adulto Mayor.

5.6.6 Insumos:

- Reporte de probable maltrato.
- Informes de visitas por parte trabajo social, médico, psicología del grupo multidisciplinario.
- Informe del área jurídica del grupo multidisciplinario.

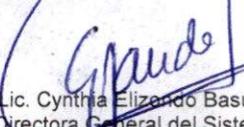
5.6.7 Resultados:

Realizar acciones tendientes a prevenir y salvaguardar la integridad y derechos del adulto mayor.

5.6.8 Interacción con otros Procedimientos:

Realizar trámites legales y/o sociales de los adultos mayores.

Atención a denuncias por maltrato (CAAM, 089, Fiscalía, 911, Instituciones y asesorías legales).

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 <p>Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México</p>	 <p>C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>	 <p>Lic. Cynthia Elizendo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>

Manual de Procedimientos
Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor

5.6.9 Políticas:

Adulto mayor a partir de los 60 años, residente del municipio de Naucalpan de Juárez, en situación de maltrato y/o violencia.

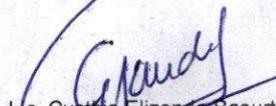
Es necesario llenar el formato de probable maltrato para poder realizar visitas por parte del grupo multidisciplinario al adulto mayor.

En casos donde el reporte manifieste que la persona está en situación de abandono, se solicitara el acompañamiento del grupo multidisciplinario completo.

5.6.10 Desarrollo

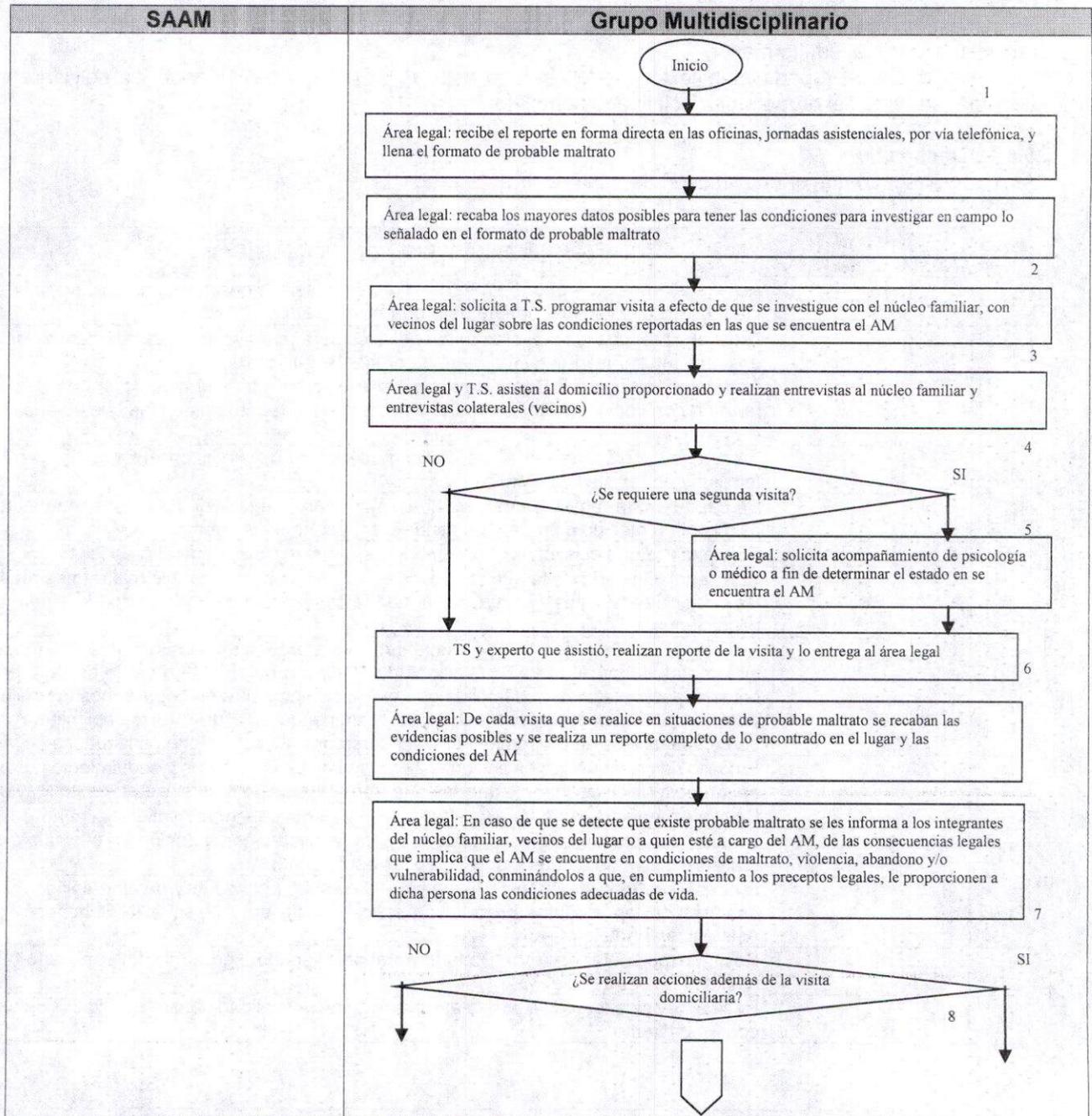
Atención al adulto mayor en situación de maltrato y/o vulnerabilidad

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
1	G.M.	Área legal: recibe el reporte en forma directa en las oficinas, jornadas asistenciales, por vía telefónica, y llena el formato de probable maltrato
2	G.M.	Área legal: recaba los mayores datos posibles para tener las condiciones para investigar en campo lo señalado en el formato de probable maltrato
3	G.M.	Área legal: solicita a T.S. programar visita a efecto de que se investigue con el núcleo familiar, con vecinos del lugar sobre las condiciones reportadas en las que se encuentra el AM
4	G.M.	Área legal y T.S. asisten al domicilio proporcionado y realizan entrevistas al núcleo familiar y entrevistas colaterales (vecinos)
5	G.M.	En caso de que requiera una segunda visita el área legal: solicita acompañamiento de psicología o médico a fin de determinar el estado en se encuentra el AM
6	G.M.	TS y experto que asistió, realizan reporte de la visita y lo entrega al área legal
7	G.M.	Área legal: De cada visita que se realice en situaciones de probable maltrato se recaban las evidencias posibles y se realiza un reporte completo de lo encontrado en el lugar y las condiciones del AM
8	G.M.	Área legal: En caso de que se detecte que existe probable maltrato se les informa a los integrantes del núcleo familiar, vecinos del lugar o a quien esté a cargo del AM, de las consecuencias legales que implica que el AM se encuentre en condiciones de maltrato, violencia, abandono y/o vulnerabilidad, conminándolos a que, en cumplimiento a los preceptos legales, le proporcionen a dicha persona las condiciones adecuadas de vida
9	G.M.	En caso de no requerir más acciones se continúa con la atención y seguimiento por parte del grupo multidisciplinario e informa a la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor
10	S.A.A.M.	Revisa expediente, dará Vo. Bo. y turna al área legal del grupo multidisciplinario
11	G.M.	En caso Área legal: elaborara citatorios para familiares con atención en oficinas, o bien realizara convenio de atención y cuidados hacia el AM
12	G.M.	En caso contrario de persistir el maltrato, violencia, abandono y/o vulnerabilidad y aún después de las medidas preventivas aplicadas, se dará aviso a la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor
13	SAAM	Revisa expediente, dará Vo. Bo. y turna al área legal del grupo multidisciplinario con la finalidad de dar aviso al MP
14	G.M.	Recibe, revisa expediente y dará aviso al MP con la finalidad de que se inicie la denuncia correspondiente

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

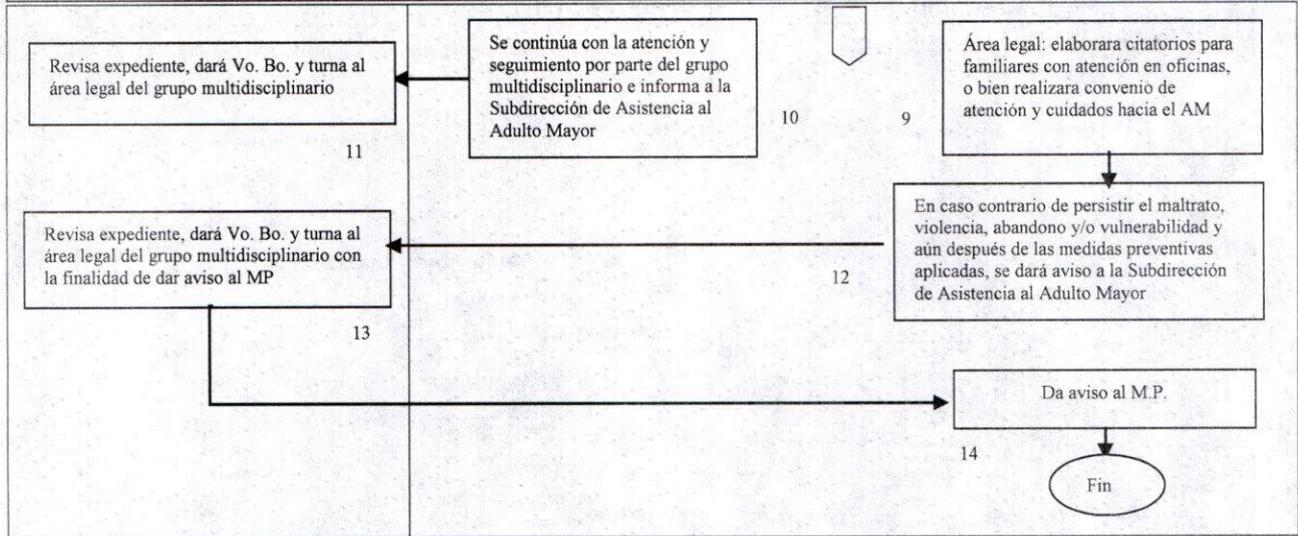
5.6.11 Diagramación

Atención al adulto mayor en situación de maltrato y/o vulnerabilidad



Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

**Manual de Procedimientos
Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor**



5.6.12 Medición

$$\frac{\text{Reporte atendidos}}{\text{Reportes de probable maltrato}}$$

= X 100 Adultos mayores con situación de probable maltrato atendidos

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor

5.6.13 Formatos e Instructivos

2022. Año del Quincucentario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México.



REPORTE DE PROBABLE MALTRATO Y/O VIOLENCIA

Fecha de recepción: _____ Hora: _____ Número de expediente: _____

Datos del probable receptor

Nombre (s)	Edad	Escolaridad	Sexo

Domicilio: _____
 Colonia: _____ Municipio: _____
 Entre calle y calle: _____ Código postal: _____
 Población: _____ Teléfono: _____

Procedencia del reporte de probable maltrato

Personal Vía telefónica Anónimo Por oficio _____

Tipo de probable maltrato

Físico Psicológico Abuso sexual Abandono Negligencia Patrimonial

Datos del (os) probable (s) generadore(s)

Nombre	Parentesco

2022. Año del Quincucentario de la Fundación de Toluca de Lerdo, Capital del Estado de México.



Domicilio del (os) probable (s) generadore(s): Mismo Otro

Calle y Número _____

Colonia: _____ Código Postal: _____

Entre calle y calle: _____

Población: _____ Municipio: _____

Teléfono: _____ Nacionalidad _____ Sexo: _____ Edad: _____

Escolaridad: _____ Ocupación: _____

Datos de quien reporta

Nombre: _____

Parentesco: _____

Domicilio: Mismo Otro Señalar: _____

Calle y Número _____

Colonia: _____ Código Postal: _____

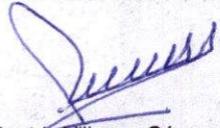
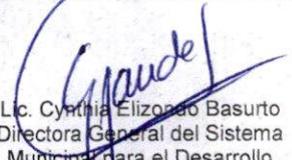
Entre calle y calle: _____

Población: _____ Municipio: _____

Teléfono: _____ Nacionalidad: _____ Edad: _____ Sexo: _____

Escolaridad: _____ Ocupación: _____

¿Por qué conoce el caso? Familiar Vecino Conocido Otro

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

5.7 Nombre del procedimiento: Proporcionar alimentación adecuada y atención médica a los Adultos Mayores bajo los cuidados del SMDIF.

5.7.1 Objetivo: Cubrir las necesidades nutricionales básicas y cuidados de la salud de los adultos mayores que residen en el Centro de Larga Estadía "Mi Nuevo Hogar".

5.7.2 Alcance: Aplica a los adultos mayores que residen en el Centro de Larga Estadía "Mi Nuevo Hogar".

5.7.3 Referencias:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley que crea a los Organismos Públicos Descentralizados de Asistencia Social, de carácter municipal denominados "Sistemas Municipales para el Desarrollo Integral de la Familia"
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios
- Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios
- Ley de los Derechos de las Personas Adultos Mayores
- Ley del Adulto Mayor del Estado de México
- Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA3-2012, Asistencia Social, Prestación de Servicios de Asistencia Social a Adultos Mayores en situación de riesgo y vulnerabilidad
- Norma Oficial Mexicana NOM-251-SSA-1-2009 Prácticas de Higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios
- Bando Municipal.
- Reglamento Interno del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México, Sección Décima Primera, Artículo 110.

5.7.4 Responsabilidades:

Titular de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor:

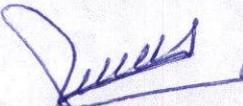
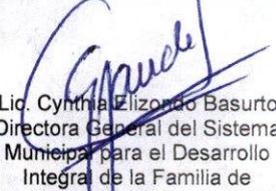
1. Supervisar y delegar las funciones al personal administrativo, de intendencia, cocina y médico que atiende a los Adultos Mayores que residen en el Centro de Larga Estadía "Mi Nuevo Hogar"

Responsable del CLEMNH:

1. Servidor público encargado de cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto.

Médico:

1. Servidor público encargado de cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor

Personal de enfermería:

1. Servidor público encargado de cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto.

Secretaría:

1. Servidor público encargado de cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto.

Cocineras:

1. Servidor público encargado de cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto.

5.7.5 Definiciones:

AM.- Adulto Mayor.

Adulto Mayor. - Persona cuya edad está por arriba de los 60 años.

CLEMNH. - Centro de Larga Estadía Mi Nuevo Hogar.

SAAM. - Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor.

Área de Adquisiciones. – Departamento del SMDIF donde se realizan las compras

Requerimiento de víveres. - Formato diseñado por el Departamento de Adquisiciones del Sistema DIF de Naucalpan donde se solicitan los víveres semanales del área.

SMDIF. - Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Medidas de higiene de los alimentos. – son las medidas necesarias para garantizar la inocuidad de los productos.

Expediente Clínico. - Conjunto de documentos integrado por indicaciones médicas y hojas de registros clínicos; así como recetas y estudios de laboratorio.

Indicaciones médicas. - Es el término que describe una razón válida para emplear una prueba diagnóstica, un procedimiento médico, un determinado medicamento o técnica quirúrgica de un paciente.

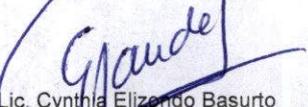
Registros Clínicos. - Formato de registro con datos generales del AM, Diagnostico, Signos Vitales, Dieta, Evacuaciones, Micciones, Medicamentos y observaciones.

Asear. - Limpiar y poner en orden una cosa o sitio

Micciones. - Expulsar la orina por la uretra

5.7.6 Insumos:

- Hoja de Menú semanal
- Formato de Requerimiento de víveres
- Formato de lista de asistencia
- Formato de raciones entregadas
- Hoja de Registros Clínicos

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 <p>Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México</p>	 <p>C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>	 <p>Lic. Cynthia Elizendo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>

Manual de Procedimientos
Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor

- Requerimiento de Compra.
- Formato de lista de asistencia.
- Formato de Atenciones Medica.

5.7.7 Resultados:

Adultos mayores alimentados de acuerdo a las necesidades nutricionales de su edad, distribuidas en 3 comidas y 2 colaciones.

Otorgar atención médica a los adultos mayores y mantener un buen estado de salud durante su estancia en el Centro de Larga Estadía Mi Nuevo Hogar, se realizan 5 revisiones diarias.

5.7.8 Interacción con otros Procedimientos:

Realizar trámites legales y/o sociales de los adultos mayores.

5.7.9 Políticas:

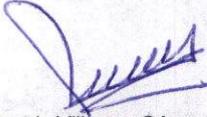
*Los requerimientos de víveres deberán entregarse al Departamento de Adquisiciones los días lunes de cada semana

*Las raciones de comida se proporcionarán exclusivamente a los adultos mayores que residen en el Centro de Larga Estadía "Mi Nuevo Hogar"

*Las raciones de comida estarán distribuidas en 5 raciones que constan de 3 comidas calientes (desayuno, comida y cena) y 2 colaciones (matutina y vespertina).

*El médico deberá revisar y evaluar al adulto mayor para proporcionar un buen tratamiento y mantener su salud durante su estancia en el CLEMNH. Además, se encargará de solicitar al responsable los medicamentos e insumos necesarios para el tratamiento que indique.

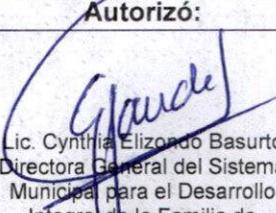
*El SMDIF proporcionara los medicamentos e insumos que sean necesarios para la atención del adulto mayor.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 <p>Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México</p>	 <p>C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>	 <p>Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México</p>

5.7.10 Desarrollo

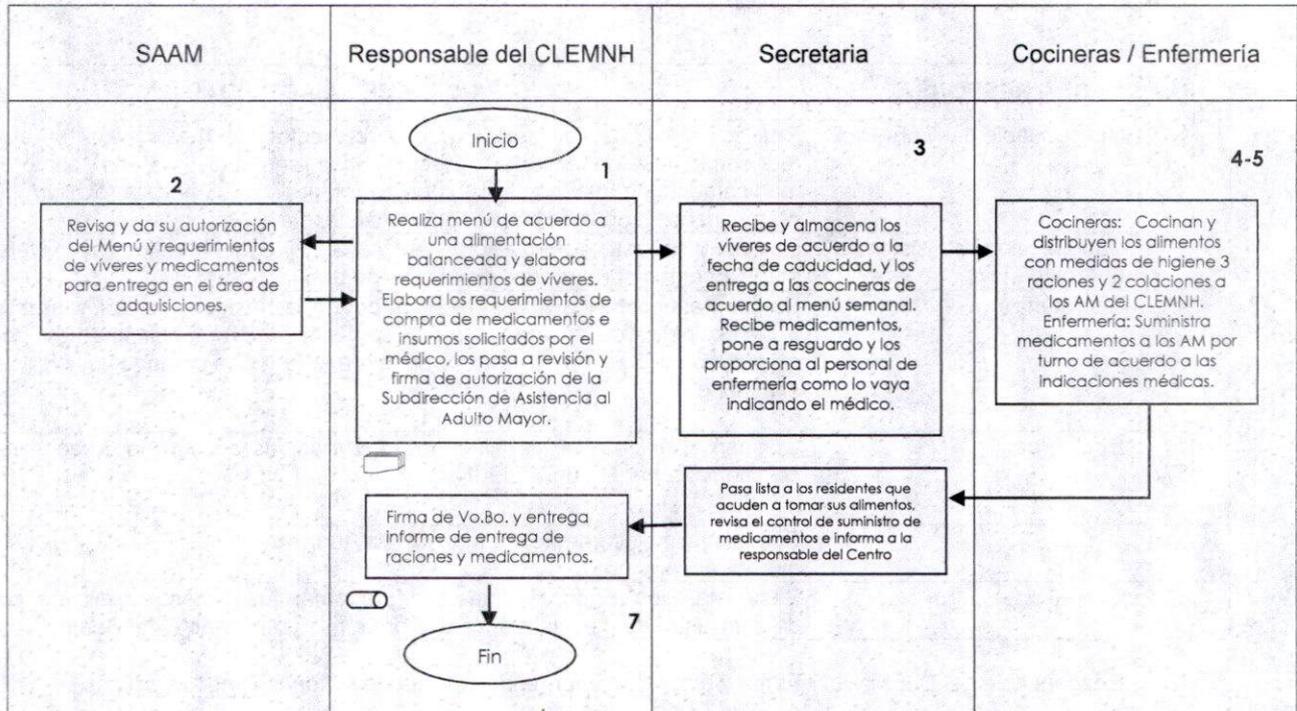
Proporcionar alimentación adecuada y atención médica a los Adultos Mayores que se encuentran bajo los cuidados del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México.

NO.	ÁREA RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Responsable del CLEMNH	Realiza menú de acuerdo a una alimentación balanceada y elabora requerimientos de víveres. Elabora los requerimientos de compra de medicamentos e insumos solicitados por el médico, los pasa a revisión y firma de autorización de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor.
2	Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor.	Revisa y da su autorización del Menú y requerimientos de víveres y medicamentos para entrega en el área de adquisiciones.
3	Secretaria	Recibe y almacena los víveres de acuerdo a la fecha de caducidad, y los entrega a las cocineras de acuerdo al menú semanal. Recibe medicamentos, pone a resguardo y los proporciona al personal de enfermería como lo vaya indicando el médico.
4	Cocineras	Cocinan y distribuyen los alimentos con medidas de higiene 3 raciones y 2 colaciones a los AM del CLEMNH.
5	Enfermería	Suministra medicamentos a los AM por turno de acuerdo a las indicaciones médicas.
6	Secretaria	Pasa lista a los residentes que acuden a tomar sus alimentos, revisa el control de suministro de medicamentos e informa a la responsable del Centro.
7	Responsable del CLEMNH	Firma y elabora el informe de entrega de raciones y medicamentos.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

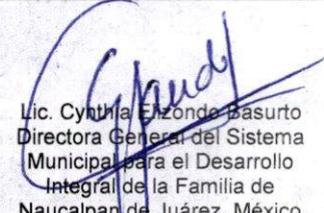
5.7.11 Diagramación

Proporcionar alimentación adecuada y atención médica a los Adultos Mayores bajo los cuidados del SMDIF.



5.7.12 Medición

$\frac{\text{Raciones alimenticias y medicamentos otorgados}}{\text{Raciones alimenticias y medicamentos programados}} \times 100 = \text{Porcentaje de raciones y medicamentos otorgados}$

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

5.7.13 Formatos e Instructivos



"2022. Año del Quincuagesenario de Toluca. Capital del Estado de México"

MENU CENTRO DE LARGA ESTADIA MI NUEVO HOGAR
SEMANA DEL _____ AL _____ DE 2022

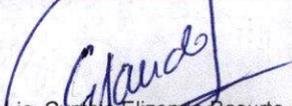
	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
D E S A Y U N O							
COLACION							
C O M I D A							
COLACION							
C E N A							

AGUA NATURAL A LIBRE DEMANDA

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: Menú Semanal

Objetivo: Controlar y calendarizar los alimentos que se le proporcionarán al adulto mayor en la semana.
Distribución y Destinatario: El formato se genera en original por la encargada del CLEMNH y se lo entrega a la cocinera.

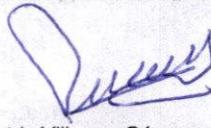
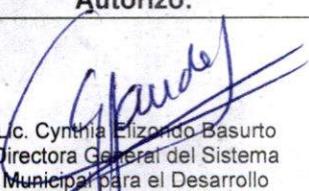
No.	Concepto	Descripción
1	Fecha semanal	Especificar en cada uno de los recuadros los alimentos que, dependiendo del día y el horario (desayuno, comida, cena y colaciones) se le proporcionarán al residente del centro.
2	Desayuno, comida y cena	
3	Colación matutina y vespertina	

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México



"2020 Año del Centenario de la Fundación de Toluca de Lerma, Ciudad del Estado de México"

FECHA:						ADQUISICIONES	
SOLICITANTE:		REQUERIMIENTO DE VÍVERES					
CONCEPTO:							
PERIODO:							
ID. PRODUCTO	ARTICULO	UNIDAD	DESCRIPCION	AUTORIZADO	SERVICIO	P. UNITARIO	TOTAL
<h1>Página 1</h1>							
<small>NOTA: DE LAS CUOTAS DE MONEDA ADICIONALES A PISOS, EN LA SECCION DE SOLICITANTES COMPLETA, ANEXO A UNO DE LOS PROYECTOS DE PISOS INDICADOS, SI/NO/NA.</small>						ESTIMACION PRESUPUESTAL \$ -	
<small>* A. PISOS DE MONEDA ADICIONALES A PISOS, POR CADA UNO DE LOS PISOS</small>						AREA SOLICITANTE	
<small>* B. PISOS DE MONEDA ADICIONALES A PISOS, POR CADA UNO DE LOS PISOS</small>						SUBDIRECTOR DE AREA	
<small>* C. PISOS DE MONEDA ADICIONALES A PISOS, POR CADA UNO DE LOS PISOS</small>							

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

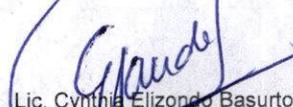
Manual de Procedimientos
Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: Requerimientos de Viveres

Objetivo: Registrar de manera metódica cada uno de los viveres o insumos que se requieren para la preparación de los alimentos de acuerdo al menú semanal.

Distribución y Destinatario: Se entrega al área de adquisiciones en original y copia y el responsable del CLEMNH conserva una copia para su archivo.

No.	Concepto	Descripción
1	Fecha	Registrar la fecha en que se realiza el formato.
2	Solicitante	Especificar el área que lo requiere.
3	Concepto	Anotar el tipo de viveres que se solicita (abarrotes, lácteos, carne, verduras).
4	Periodo	Registrar la semana en que se consumirán los viveres (de acuerdo al menú).
5	ID. Producto	Anotar el numero con el que está registrado el producto (de acuerdo a una base de datos proporcionada por el Departamento de adquisiciones).
6	Partida	Lo da el formato por default.
7	Cantidad	Anotar la cantidad que se requiere del producto.
8	Unidad	Especificar la unidad de medida del producto (kg, pz, lt, etc) (lo da el formato por default).
9	Descripción	El producto específico que se solicita (lo da el formato por default).
10	Adquisiciones	Espacio llenado por el Departamento de Adquisiciones.
11	Autorizado	N/A
12	Observaciones	Anotar alguna especificación u observación del producto.
13	P. Unitario	Lo da el formato por default.
14	Total	Lo da el formato por default.
15	Subdirector de área	Nombre y firma del Subdirector a donde pertenece el área solicitante.
16	Área solicitante	Nombre y firma del jefe de departamento del área que lo solicita.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor

CENTRO DE LARGA ESTADIA "MI NUEVO HOGAR"



Nombre de Mes _____ DEL 2022
RACIONES DE COMIDAS

No	NOMBRE	D I A S																													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	XX	5	5	5																											
2		5	5	5																											
3		5	5	5																											
4		5	5	5																											
5		5	5	5																											
17		5	5	5																											
18		5	5	5																											
TOTAL		35	35	35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Página 1

TOTAL DE RACIONES 105

ELABORO

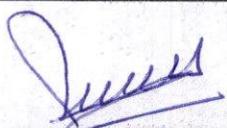


Vo.Bo.

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: LISTA DE ASISTENCIA

Objetivo: Registrar de manera metódica la entrega de las 3 raciones y 2 colaciones **Distribución y Destinatario:** Se entrega original al enlace administrativo y se queda una copia al responsable del CLEMNH.

No.	Concepto	Descripción
1	Nombre de Mes	Anotar el mes de cuando se realiza el informe.
2	Nombre	Anotar el nombre, apellido paterno y apellido materno del adulto mayor.
3	No.	Anotar número consecutivo.
4	Días	Se anotan las raciones que se dan a cada Adulto Mayor por día.
5	Total	Anotar la suma de todas las raciones que se distribuyen por el mes.
6	Elaboro	Anotar el nombre y firma de quien elabora informe.
7	Vo. Bo.	Anotar el nombre y firma del responsable que revisa.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Lizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor

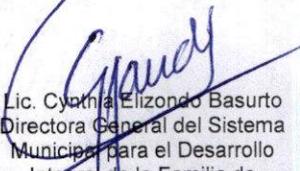
CENTRO DE LARGA ESTADÍA MI NUEVO HOGAR LISTA DE ASISTENCIA DE ALIMENTOS				CENTRO DE LARGA ESTADÍA MI NUEVO HOGAR LISTA DE ASISTENCIA DE ALIMENTOS					
FECHA:	31/01/2022			FECHA:	31/01/2022				
RESIDENTE:	LORENZA CERRILLO GODINEZ			RESIDENTE:	ARTURO MARTÍNEZ VÁZQUEZ				
ALIMENTO:	DESAYUNO	<input type="radio"/>	COLACIÓN	<input type="radio"/>	ALIMENTO:	DESAYUNO	<input type="radio"/>	COLACIÓN	<input type="radio"/>
	COMIDA	<input type="radio"/>	COLACIÓN	<input type="radio"/>		COMIDA	<input type="radio"/>	COLACIÓN	<input type="radio"/>
	CENA	<input checked="" type="radio"/>				CENA	<input checked="" type="radio"/>		
Vo. Bo.									
									
C. Jazmín Silvia Zariñana Lima Centro de Larga Estadía "Mi Nuevo Hogar"									

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: RACIONES DE COMIDAS ENTREGADAS

Objetivo: Registrar cada una de las raciones entregadas a los adultos mayores del CLEMNH.

Distribución y Destinatario: Se entrega original al enlace y una copia al responsable del CLEMNH.

No.	Concepto	Descripción
1	Fecha	Se anota el día en que se entrega la ración alimenticia.
2	Residente	Nombre del adulto mayor a quien se entrega la ración alimenticia.
3	Alimento	Especificar de qué ración se trata (desayuno, colación, comida o cena).

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor



SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL
DE LA FAMILIA EN NAUCALPAN
SUBDIRECCION DE ASISTENCIA AL ADULTO MAYOR

CENTRO DE LARGA ESTADIA "MI NUEVO HOGAR"

AÑO 2022

EXPEDIENTE CLINICO

DATOS PERSONALES DEL RESIDENTE

HOMBRE _____

FECHA DE NACIMIENTO _____

EDAD _____

ESTADO CIVIL _____

ESCOLARIDAD _____

LUGAR DE ORIGEN _____

SESO _____

NACIONALIDAD _____

FECHA DE INGRESO _____

AFERIGUACIÓN PREVA _____

DIAGNOSTICO MEDICO

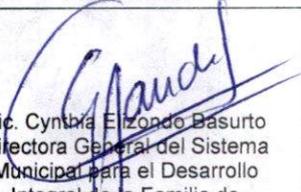
Dz. _____

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: EXPEDIENTE CLINICO

Objetivo: Contar con un expediente donde se enlisten los datos clínicos del adulto mayor.

Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y queda a resguardo del médico y responsable del CLEMNH.

No.	Concepto	Descripción
1	Nombre	Anotar el nombre del adulto mayor.
2	Fecha de nacimiento	Especificar la fecha de nacimiento del adulto mayor (si se tiene el dato).
3	Edad	Registrar la edad del residente (si se tiene el dato).
4	Estado civil	Especificar la situación civil del residente.
5	Escolaridad	Anotar el grado máximo de estudios del adulto mayor.
6	Lugar de origen	Anotar en lugar de nacimiento del adulto mayor.
7	Sexo	Anotar "hombre o mujer" según sea el caso.
8	Nacionalidad	Anotar lugar de nacimiento.
9	Fecha de ingreso	Escribir la fecha en la que el adulto mayor ingresó al Centro de Larga Estadía.
10	Averiguación previa	Anotar el número de la carpeta de investigación emitido en Ministerio Público.
11	Diagnostico Medico	Anotar nombre de la o las enfermedades que determina el médico.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México



Subdirección de Bienestar Social
Centro de Larga Esperanza "Mi Nuevo Hogar"
Hoja de Registros Clínicos

Nombre: _____
Edad: _____ Sexo: _____

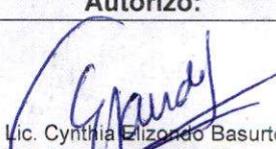
TURNO	SEÑALES VITALES	DIETA	EVAC	MICCIÓNES	CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y OBSERVACIONES
TEMP.					
FC					
FR					
T/A					
TURNO	SEÑALES VITALES	DIETA	EVAC	MICCIÓNES	CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y OBSERVACIONES
TEMP.					
FC					
FR					
T/A					

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: HOJA DE REGISTROS CLÍNICOS

Objetivo: Contar con el registro por turno de enfermería de los signos vitales, tipo de dieta, evacuaciones, micciones, medicamentos y observaciones que tiene cada adulto mayor.

Distribución y Destinatario: El formato se genera en original y queda dentro del expediente clínico a resguardo del médico y encargado del CLEMNH.

No.	Concepto	Descripción
1	Nombre	Anotar el nombre del adulto mayor.
2	Sexo	Anotar si es mujer u hombre.
3	Edad	Anotar la edad del adulto mayor.
4	Talla	Anotar medida de altura del adulto mayor.
5	Peso	Anotar peso del adulto mayor.
6	Signos vitales	Anotar T/A, TEMP, FC, FR del adulto mayor.
7	Turno	Anotar turno de enfermería.
8	Dieta	Anotar tipo de alimentación que indica el médico al adulto mayor.
9	EVAC	Anotar cuantas evacuaciones tiene el AM por turno de enfermería.
10	MICC	Anotar cuantas micciones tiene el AM por turno de enfermería.
11	Medicamentos	Anotar los medicamentos que indica el médico durante el día.
12	Cuidados de Enfermería y Observaciones	Anotar rutina diaria por turno de enfermería.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

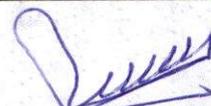
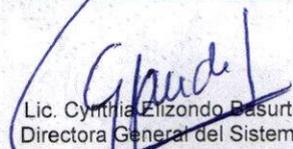
Manual de Procedimientos
Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor

Requerimiento de Compra						ADQUISICIONES	
Subdirección de Administración y Finanzas /Departamento de Adquisiciones							
Fecha de Elaboración							
Subdirección Solicitante							
Departamento o Área en específico						Fecha de Recepción	
No. partida	Centro de Costo	Cantidad	Unidad de Medida	Descripción		Precio Unitario	Importe
Para ser utilizado en: en el evento Día del Adulto Mayor juntos nuevamente el próximo 26 de agosto de 2022							
Área solicitante			AUTORIZO			Sub. Total	
						I.V.A.	
						Total	
Revisó			VALIDACION DE SUFICIENCIA PRESUPUESTAL				
Vo. Bo.						Sello y autorización de control presupuestal	
						Sello y autorización de Adquisiciones	

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: REQUERIMIENTO DE COMPRA

Objetivo: Registrar los medicamentos con sus especificaciones completas para su compra
Distribución y Destinatario: Original adquisiciones, una copia para el CLEMNH

No.	Concepto	Descripción
1	Fecha de Elaboración	Se anota día, mes y año en que se elabora requerimiento de compra.
2	Subdirección solicitante	Se anota nombre de la subdirección.
3	Depto. o Área en Especifico	Se anota el nombre del área que solicita la compra.
4	Fecha de recepción	Se anota día, mes y año en que se recibe requerimiento.
5	No. de Partida	Se anota clave dependiendo del catálogo de compras.
6	Centro de Costo	Se anota la clave del presupuesto asignado.
7	Cantidad	Se anota el número total de los que se solicita.
8	Unidad	Se anota medida de unidad (pieza, litro etc).
9	Descripción	Se anota las características completas de los que se solicita.
10	Precio unitario	Se anota el precio sin IVA.
11	Importe	Se anota el total del precio unitario por cantidad solicitada.
12	Para ser utilizado en:	Se anotan las observaciones.
13	Área Solicitante	Nombre y firma del Titular del área.
14	Autorizo	Nombre y firma del Subdirector del área.
15	Reviso	Nombre y firma del titular de adquisiciones.
16	Vo.Bo.	Nombre y firma del Subdirector de Administración y Finanzas.
17	Validación de Suficiencia Presupuestal	Nombre y firma del Titular de la Jefatura de Recursos Financieros.
18	Sello y autorización de control presupuestal	Se coloca sello y firma por el área de recursos financieros.
19	Sello y autorización de Adquisiciones.	Se coloca sello y firma de autorización del área de adquisiciones.
20	Total	Se anota la suma del subtotal más el IVA.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor

CENTRO DE LARGA ESTADIA "MI NUEVO HOGAR"



Nombre de Mes _____ DEL 2022
ATENCIÓNES MÉDICAS

No.	NOMBRE	D I A S																													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1		3	3	3	3																										
2		3	3	3	3																										
3		3	3	3	3																										
4		3	3	3	3																										
5		3	3	3	3																										
TOTAL		15	15	15	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Página 1

TOTAL DE RACIONES **60**

ELABORÓ

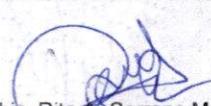
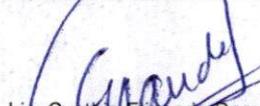
Vo.Bo.

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: ATENCIÓN MEDICA

Objetivo: Registrar de manera metódica la atención médica a los adultos mayores del CLEMNH.

Distribución y Destinatario: Se entrega original al enlace copia al responsable del CLEMNH.

No.	Concepto	Descripción
1	Nombre de Mes	Anotar el mes de cuando se realiza el informe.
2	Nombre	Anotar el nombre, apellido paterno y apellido materno del adulto mayor.
3	No.	Anotar número consecutivo.
4	Días	Se anotan las atenciones médicas que se dan a cada Adulto Mayor por día.
5	Total	Anotar la suma de todas las raciones que se distribuyen por el mes.
6	Elaboro	Anotar el nombre y firma de quien elabora informe.
7	Vo. Bo.	Anotar el nombre y firma del responsable que revisa.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

Manual de Procedimientos
Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor

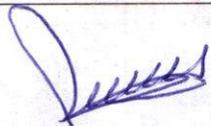
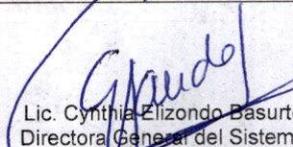
	CENTRO DE LARGA ESTADÍA MI NUEVO HOGAR	
	REGISTRO DE CONSULTA	
FECHA:	01/01/2022	
RESIDENTE:	LORENZA CERRILLO GODINEZ	
CONSULTA 3ER. TURNO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	SI	NO
Vo. Bo.		
		
C. Jazmín Silvia Zariñana Lima		
Centro de Larga Estadía "Mi Nuevo Hogar"		

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: CONSULTAS REALIZADAS

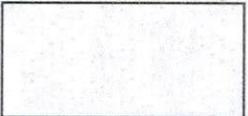
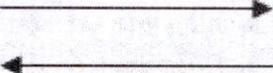
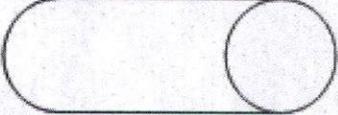
Objetivo: Registrar cada una de las atenciones médicas a los adultos mayores del CLEMNH.

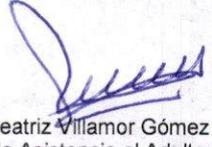
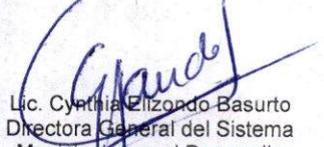
Distribución y Destinatario: Se entrega original al enlace copia al responsable del CLEMNH.

No.	Concepto	Descripción
1	Fecha	Se anota el día en que se entrega la ración alimenticia.
2	Residente	Nombre del adulto mayor a quien se entrega la ración alimenticia.
3	Consulta por turno	Especificar en qué turno se dio la consulta que se está reportando.

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

6. SIMBOLOGÍA

Nombre Símbolo	Descripción	Símbolo
Terminador	Representa el inicio o fin de un diagrama de flujo	
Proceso	Representa una actividad o proceso.	
Decisión	Representa la bifurcación de un proceso	
Flecha	Representa el camino que une los elementos del diagrama	
Documento	Representa documentos en el soporte papel	
Base de Datos	Representa información en soporte digital	

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

7. REGISTRO DE EDICIONES

Manual de Procedimientos de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México.

Primera revisión: 15/julio/2022

Segunda revisión: 29/julio/2022

Revisión final: 31/agosto/2022

Aprobación del manual por el Comité Interno de Mejora Regulatoria del SMDIF: Quinta Sesión Extraordinaria de fecha 03/noviembre/2022.

Aprobación por la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria: Cuarta Sesión Extraordinaria de fecha 17/marzo/2023.

Aprobación del manual por Junta de Gobierno: Vigésima Tercera Sesión Extraordinaria de fecha 26/abril/2023.

8. DISTRIBUCIÓN

El original de este Manual de Procedimientos, tanto en archivo magnético como una versión impresa se encuentran en poder de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México.

Las copias controladas del formato impreso están distribuidas de la siguiente manera:

1. Contraloría Interna del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México (1 copia)
2. Secretaría Técnica del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México (1 copia)

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizendo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

9. CONTROL DE FIRMAS



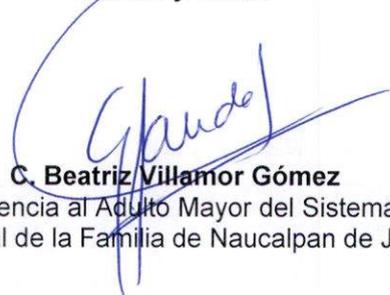
Lic. Cynthia Elizondo Basurto
Directora General del Sistema Municipal para el
Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México
Revisó y autorizó



Dra. María Fernanda Valdés Figueroa
Secretaria Técnica del Sistema Municipal para el
Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México
Dictaminó y validó

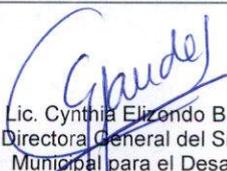


Lic. Alma Rosa Mercado Galindo
Titular de la Contraloría Interna del Sistema Municipal para el
Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México
Revisó y validó



C. Beatriz Villamor Gómez
Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el
Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México

**Aprobación para publicación en Gaceta Municipal por Junta de Gobierno,
Vigésima Tercera Sesión Extraordinaria de fecha 26 de abril de dos mil veintitrés.**

Elaboró	Revisó:	Autorizó:
 Lic. Rita A. Serrano Martínez Enlace Administrativo de la Subdirección de Asistencia al Adulto Mayor, del Sistema Municipal DIF de Naucalpan de Juárez, México	 C. Beatriz Villamor Gómez Subdirectora de Asistencia al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México	 Lic. Cynthia Elizondo Basurto Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Naucalpan de Juárez, México