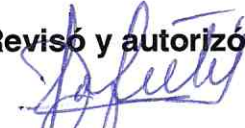






**Manual de Procedimientos del
Departamento del Centro
Metropolitano del Adulto Mayor**

Manual de Procedimientos del Departamento del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

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

Contenido

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

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



Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Procedimiento

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

Clave: MP-AM-01-08

Revisión No: 07

Fecha de última revisión: Agosto 2018

Fecha de publicación: Noviembre del 2008

Autor: Saúl Contreras Gutiérrez

Revisó y autorizó: Mtra. María Guadalupe Díaz González

Puesto/firma: Técnico en laboratorio dental

Puesto/firma: Jefe de Departamento

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

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

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

Formatos:

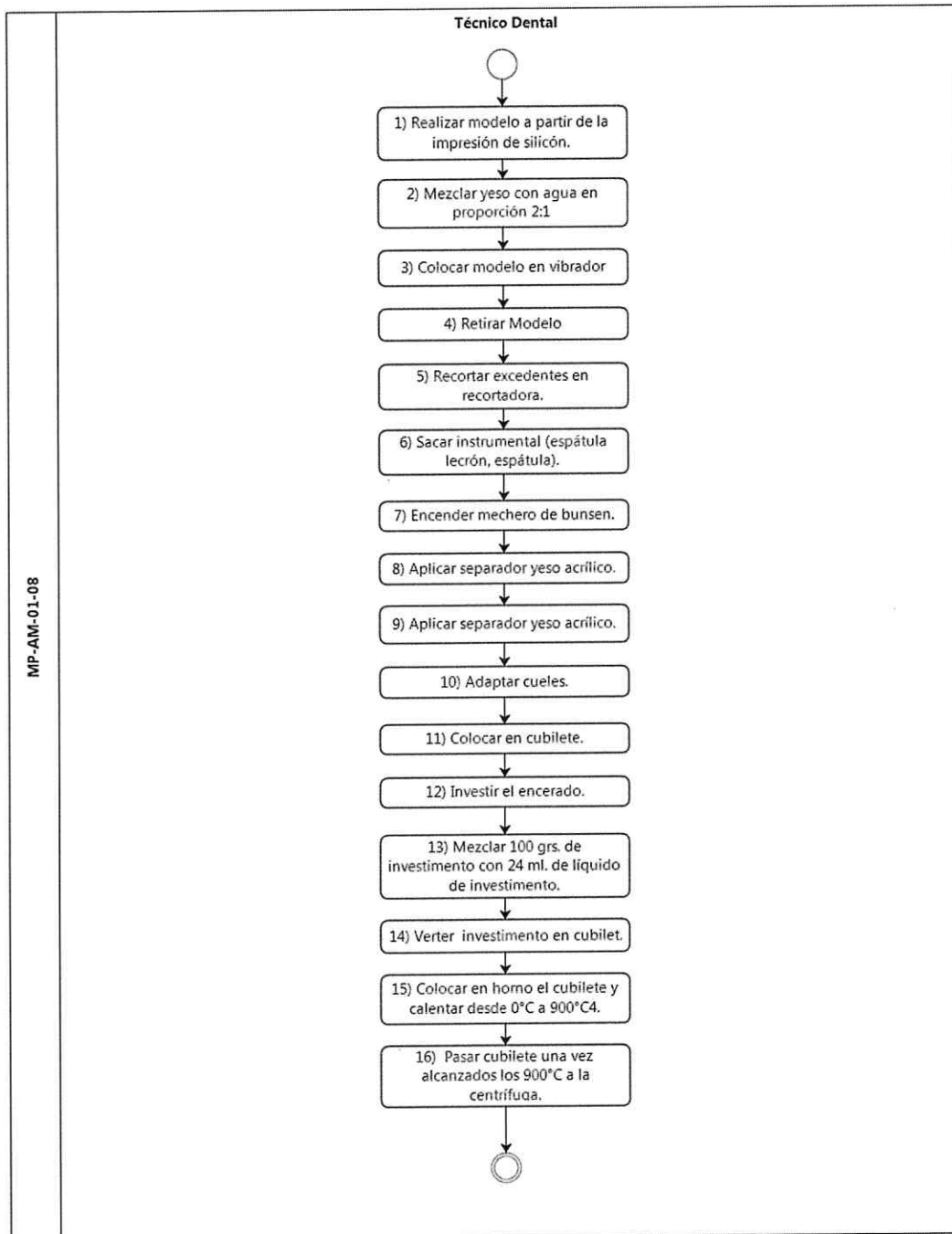
Sin Formato

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

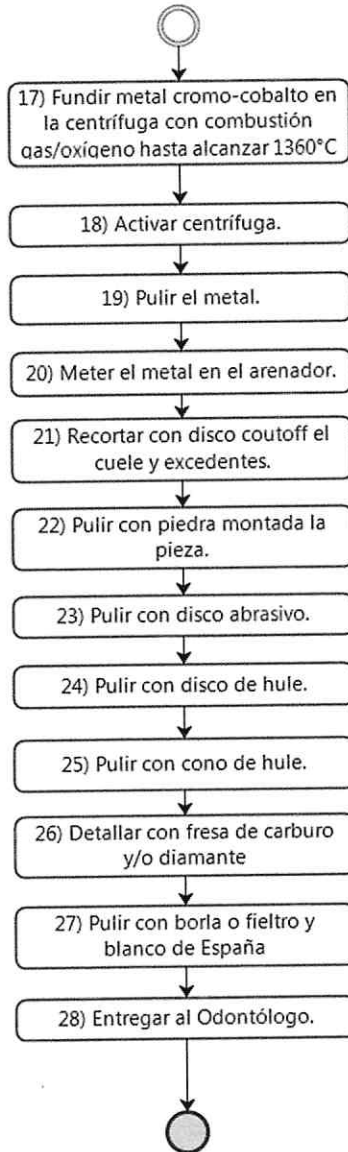
Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

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

Flujograma



Técnico Dental



MP-AM-01-08



Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Hoja de registro de cambios

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



Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Procedimiento

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

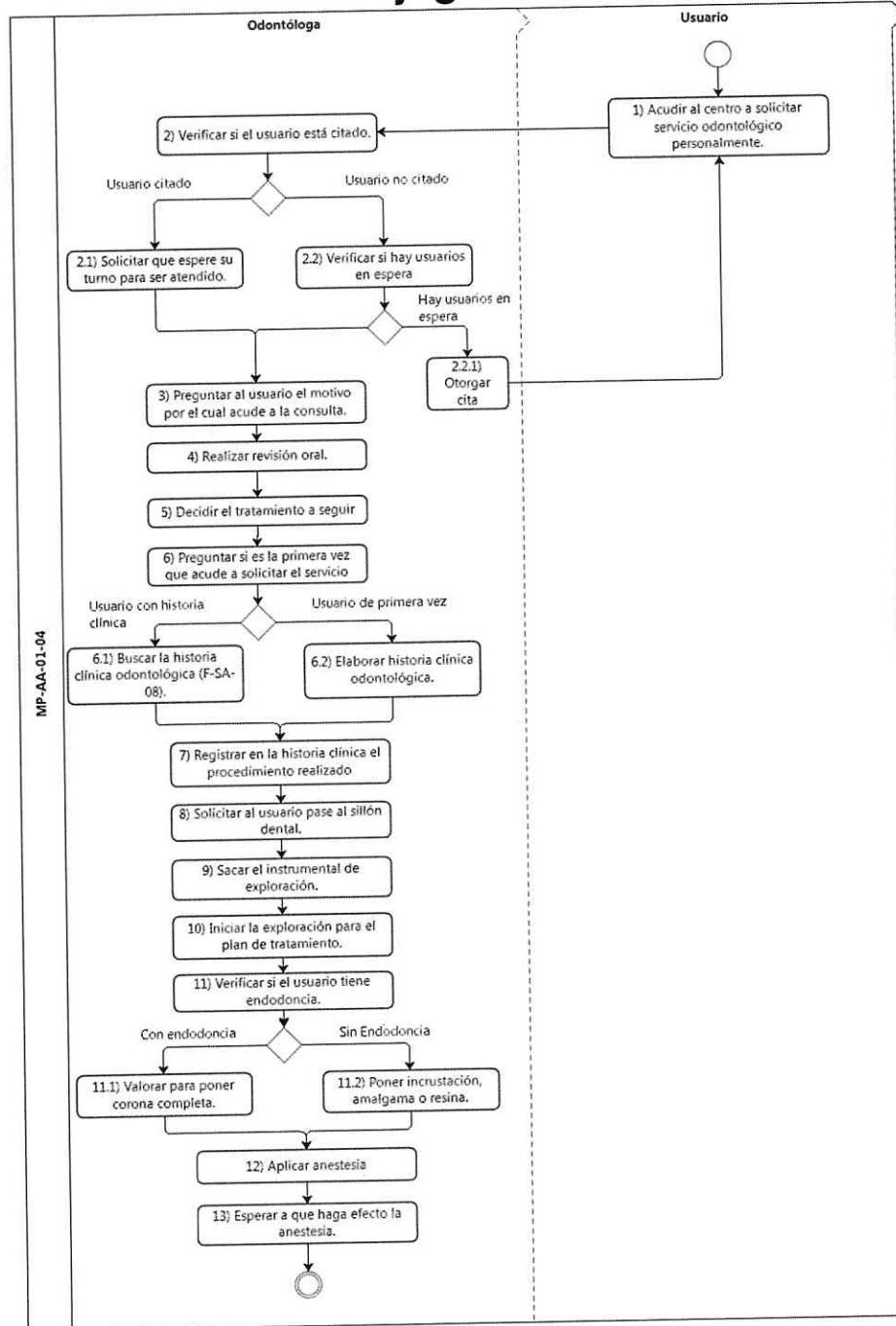
Objetivo: Realizar incrustación odontológica en adultos mayores usuarios de CEMAM.
Alcance: Usuarios que solicitan servicio de incrustación
Responsable: Mtra. María Guadalupe Díaz González
Formatos:
F-SA-22 Registro diario de actividades de odontología
F-SA-08 Historia clínica odontológica
F-SA-23 Formato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

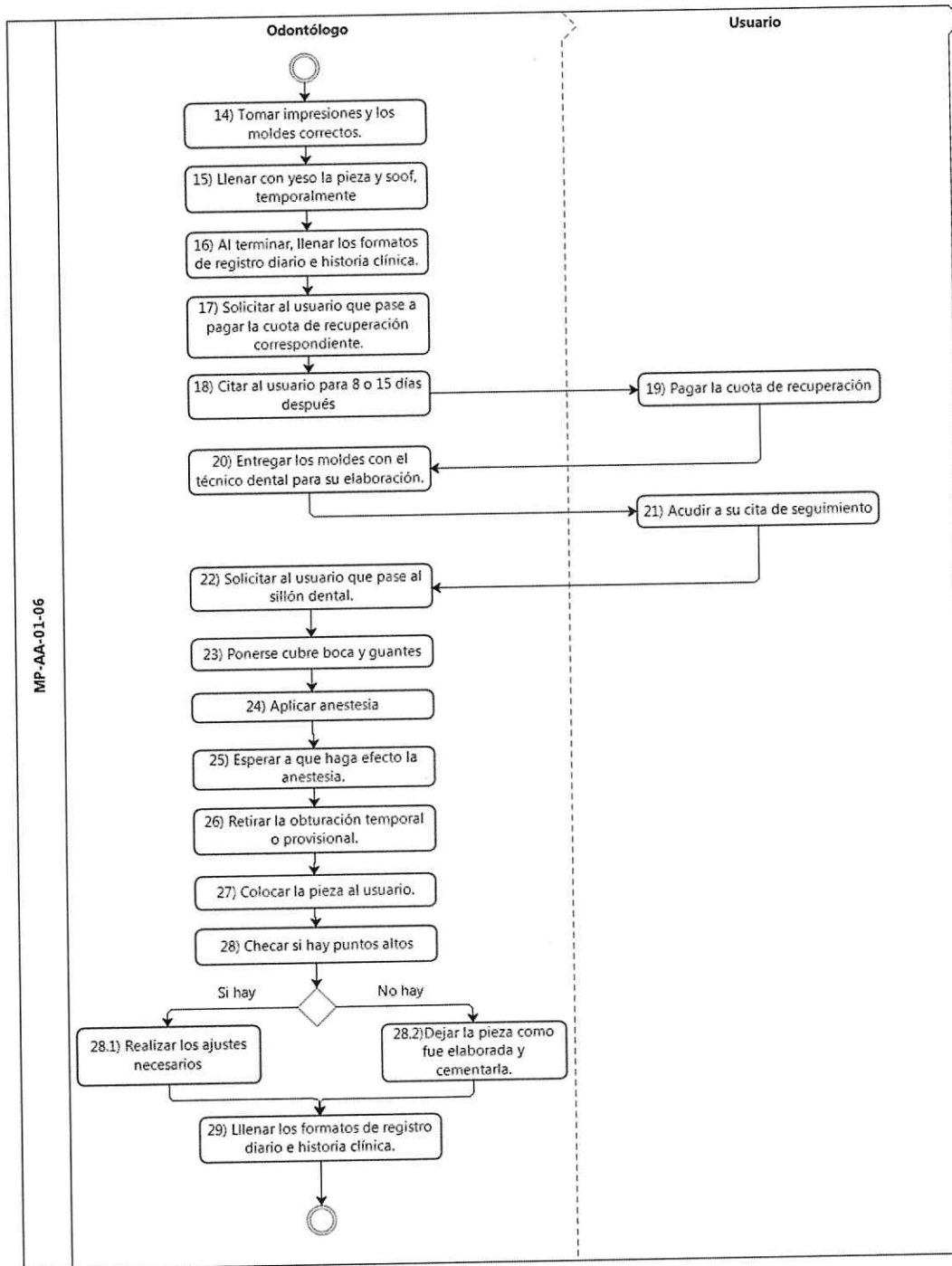
Responsable	Núm. Act.	Descripción
Usuario	1	Acudir al centro a solicitar servicio odontológico personalmente.
Odontólogo	2	Verificar si el usuario está citado.
Odontólogo	2.1	Si el usuario está citado, solicitar que espere su turno para ser atendido.
Odontólogo	2.2	Si el usuario no está citado, verificar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

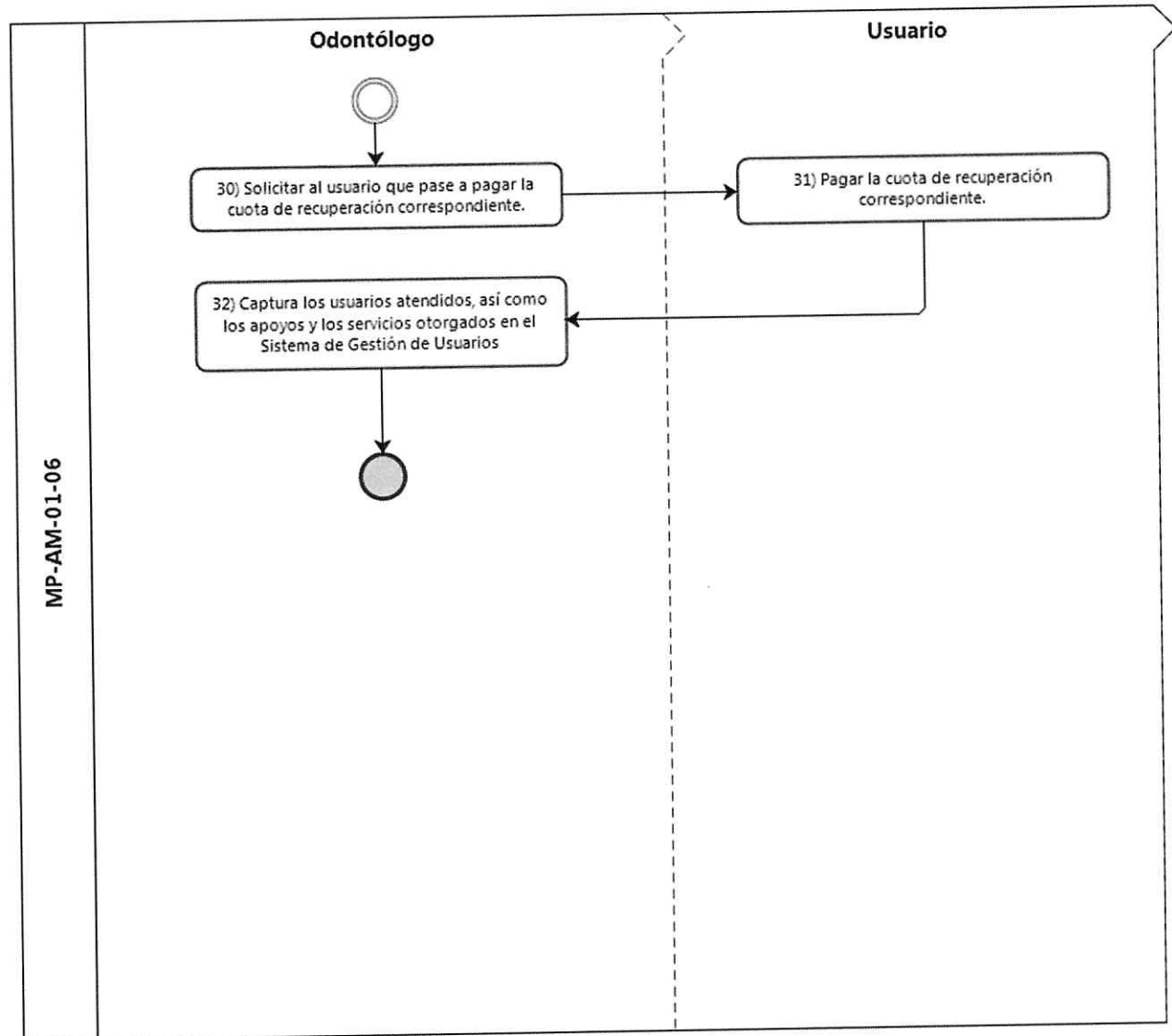
Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

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

Flujograma







Hoja de registro de cambios

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

Procedimiento

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

Objetivo: Aplicar amalgama o cemento odontológico.

Alcance: A usuario que requieran de la aplicación de amalgama o cemento odontológico.

Responsable: Los odontólogos que brinden servicio en el CEMAM.

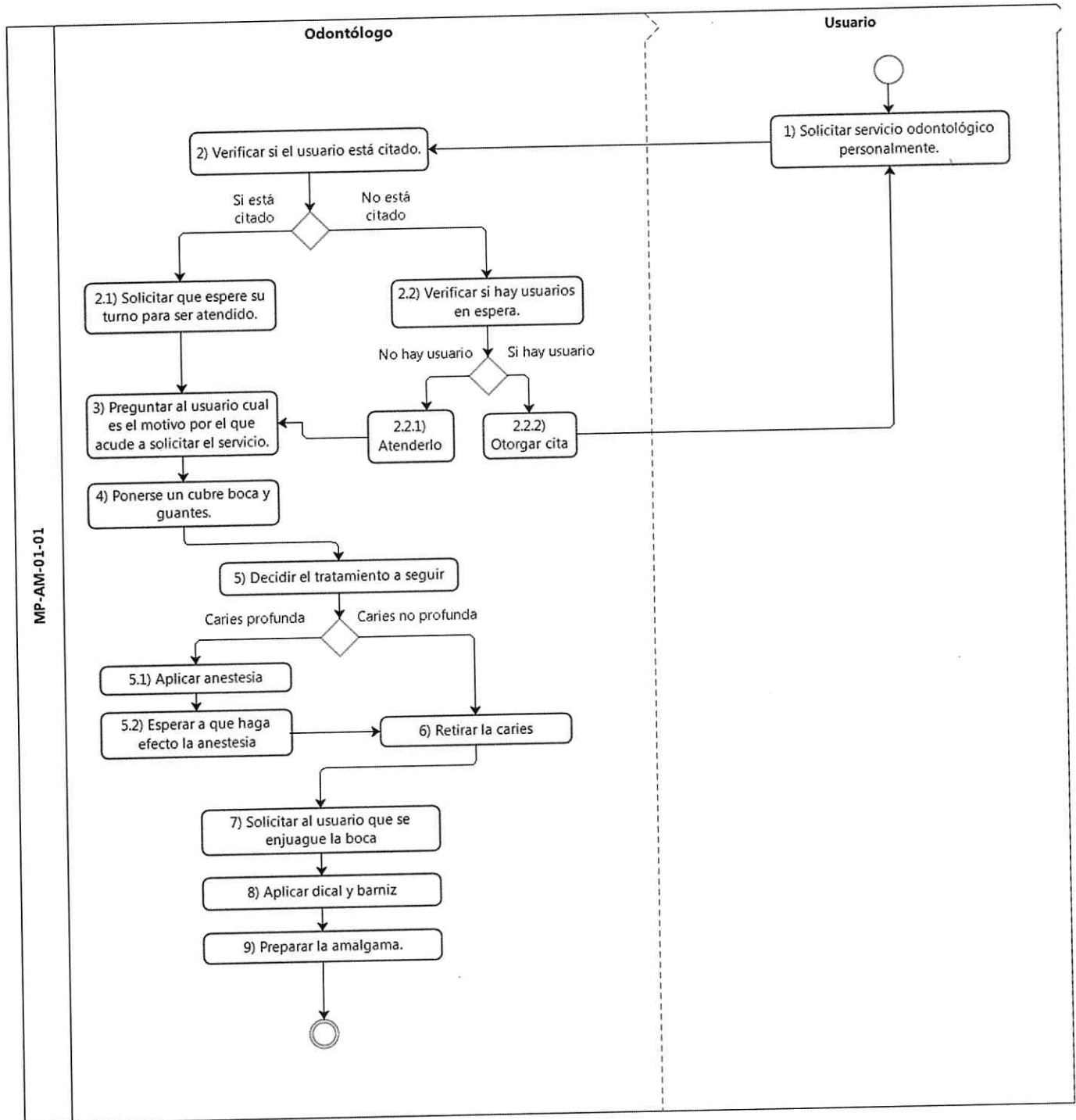
Formatos:

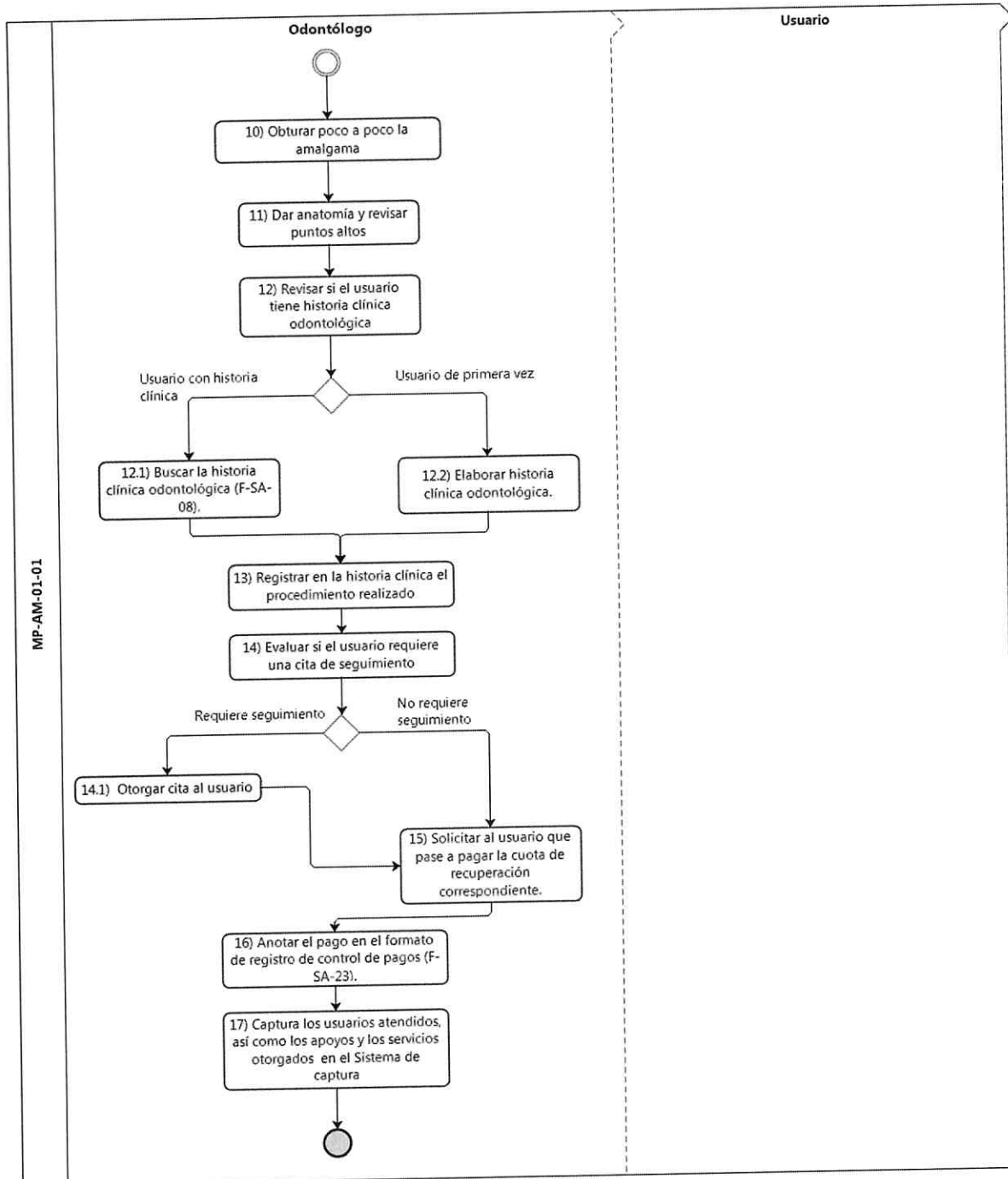
F-SA-08	Historia clínica odontológica
F-SA-23	Formato de registro de control de pagos

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

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

Flujograma





Hoja de registro de cambios

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



Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Procedimiento

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

Objetivo: Brindar consulta homeopática a usuarios del Centro.

Alcance: Usuarios del Centro que requieren del servicio.

Responsable: Homeópatas que brindan consulta en CEMAM.

Formatos:

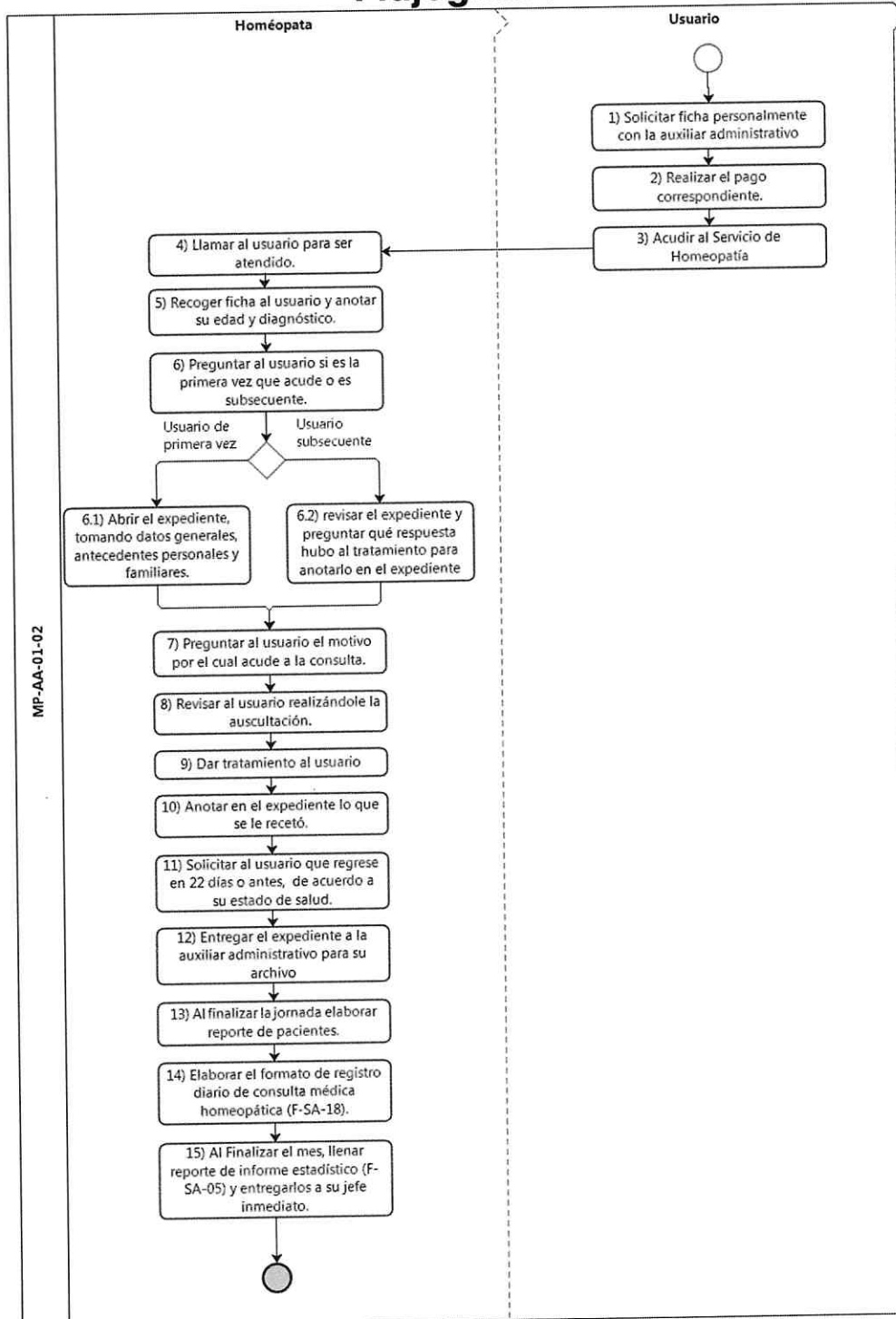
F-SA-18	Registro diario de consulta médica homeopática
F-SA-05	Reporte de informe estadístico

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

Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

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

Flujograma



Hoja de registro de cambios

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

Procedimiento

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

Objetivo: Realizar curación de piezas dentales para los usuarios del CEMAM.

Alcance: Usuarios del CEMAM que requieran del servicio.

Responsable: Mtra. María Guadalupe Díaz González.

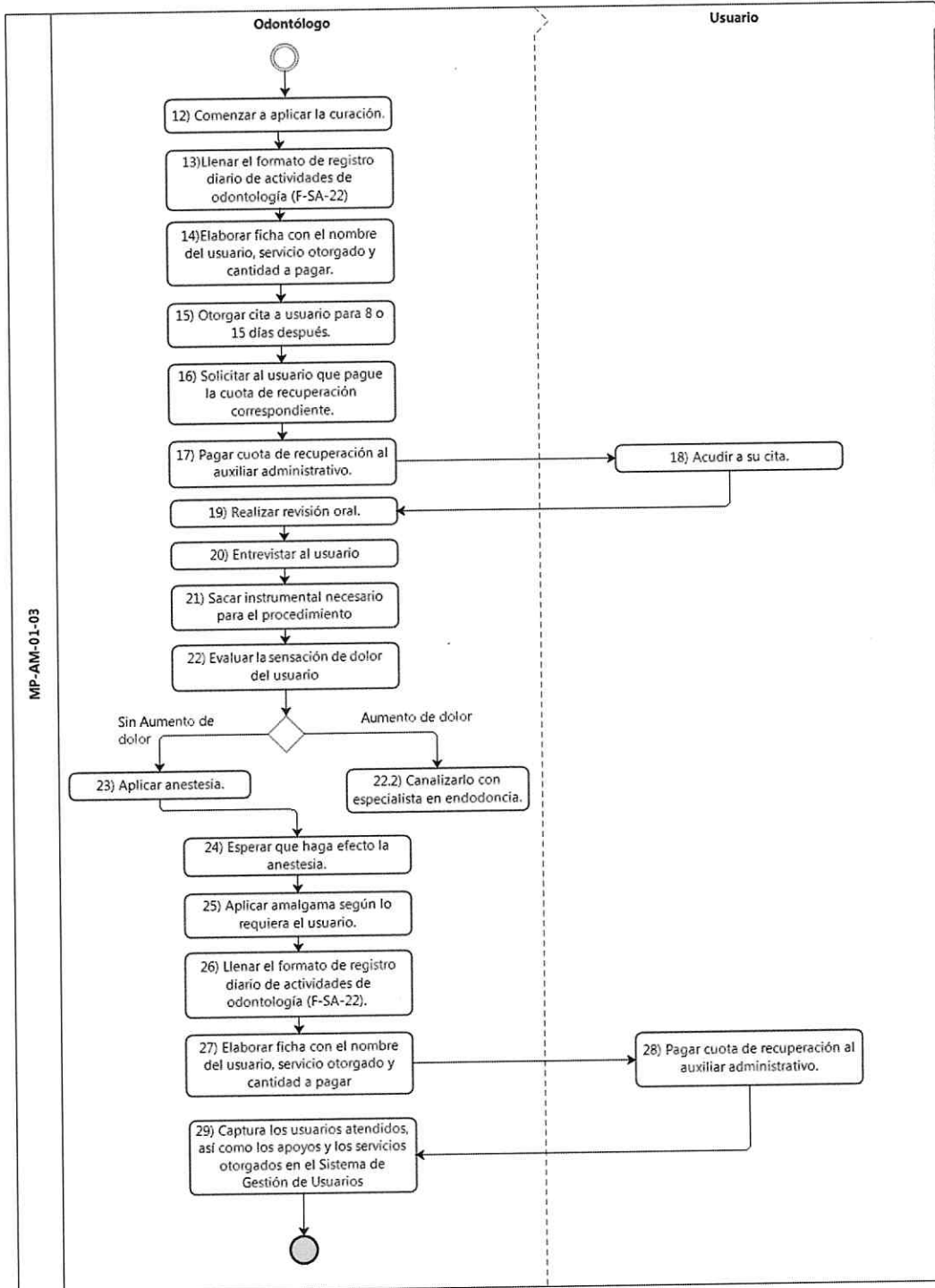
Formatos:

F-SA-22	Registro diario de actividades de odontología
F-SA-08	Historia clínica odontológica
F-SA-23	Formato de registro de control de pagos

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

Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mavor

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



Hoja de registro de cambios

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



Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Procedimiento

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

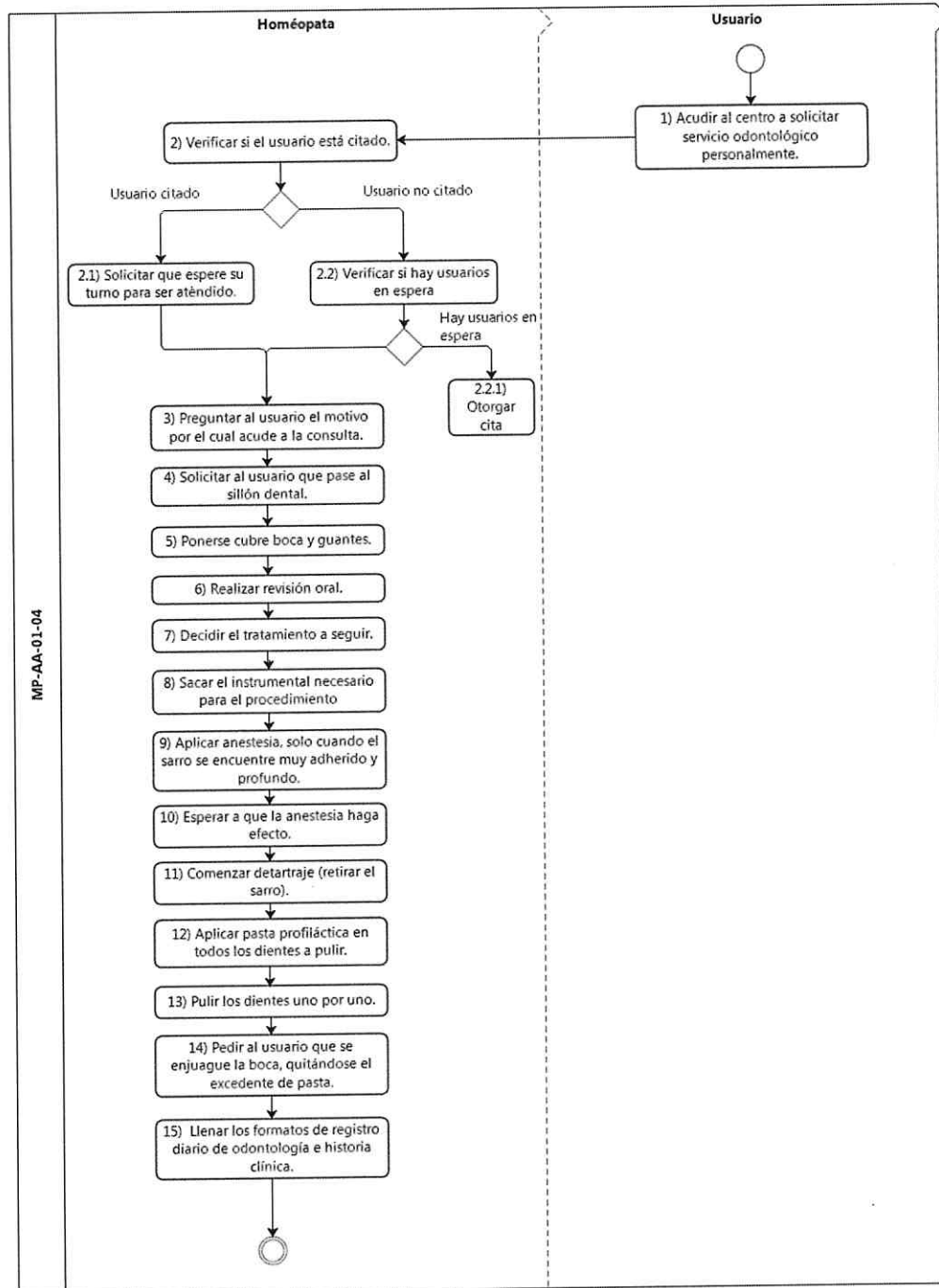
Objetivo: Realizar detartraje o curetaje dental a usuarios del CEMAM que requieran de este servicio.
Alcance: Beneficia a los usuarios de CEMAM que requieran de atención dental.
Responsable: Odontólogos que realicen curetajes o detartrajes en CEMAM.
Formatos:
F-SA-22 Registro diario de actividades de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

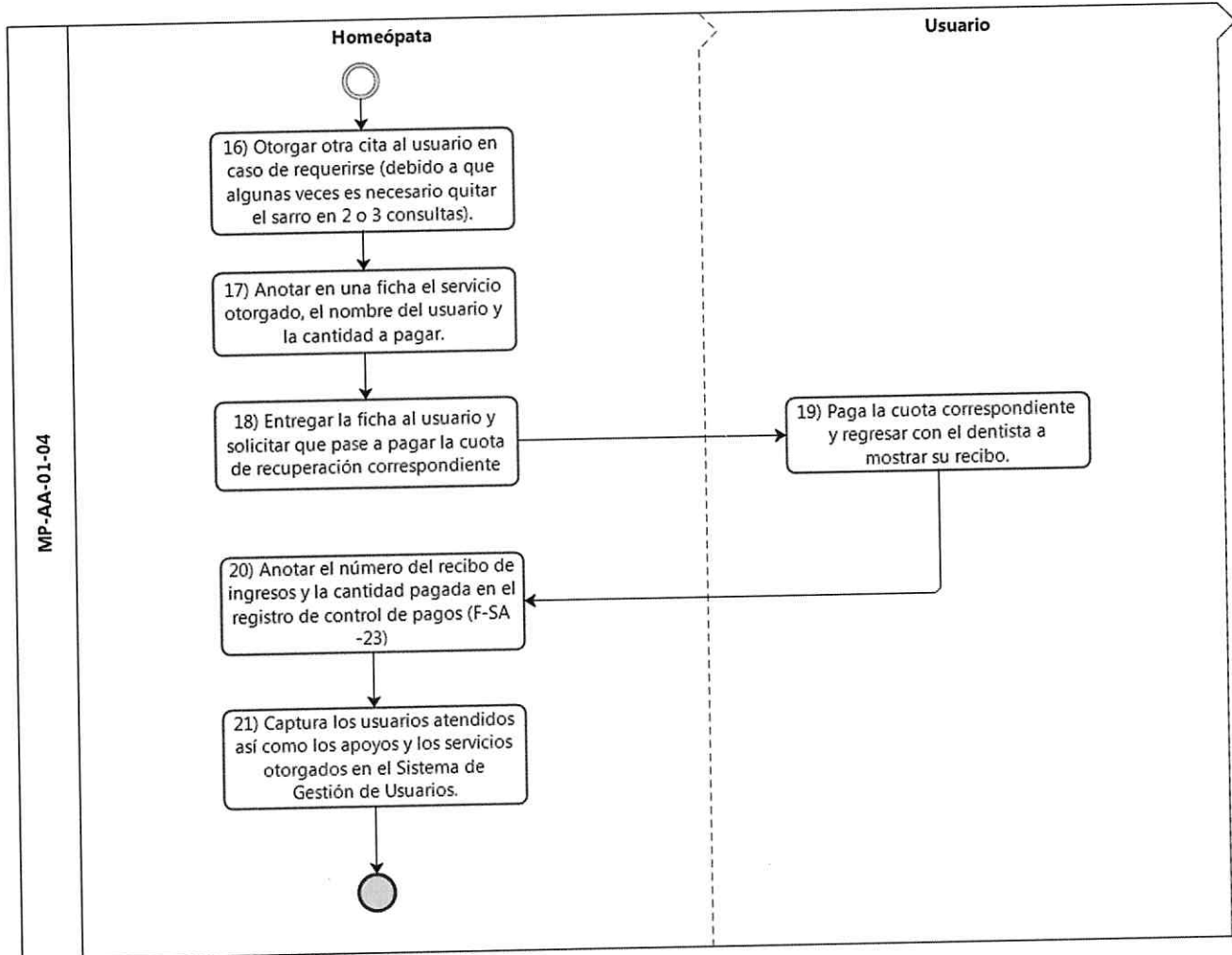
Responsable	Núm. Act.	Descripción
Usuario	1	Acudir al centro a solicitar servicio odontológico personalmente.
Odontólogo	2	Verificar si el usuario está citado.
Odontólogo	2.1	Si el usuario está citado, solicitar que espere su turno para ser atendido.
Odontólogo	2.2	Si el usuario no está citado, verificar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

Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

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

Flujograma





Hoja de registro de cambios

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



Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mavor

Procedimiento

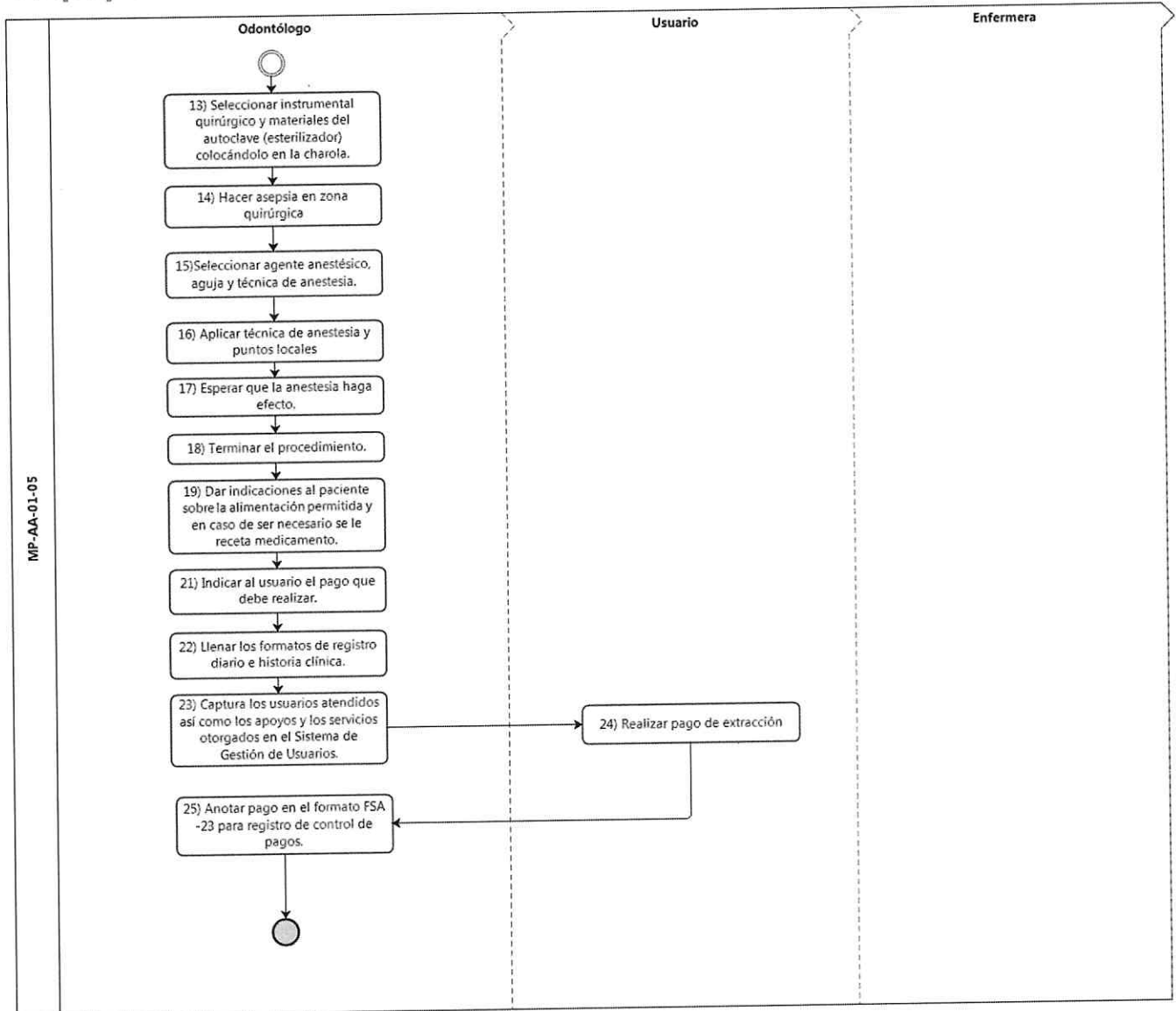
Título: Procedimiento quirúrgico para la extracción de órganos dentales		
Clave: MP-AM-01-05	Revisión No: 05	Fecha de última revisión: Agosto 2018
Fecha de publicación: Noviembre del 2008		
Autor: CD. Jessica Elena Prado Bayardo		Revisó y autorizó: Mtra. María Guadalupe Díaz González
Puesto/firma: Odontóloga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

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

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Usuario	1	Acudir al centro a solicitar servicio odontológico personalmente.
Odontólogo	2	Verificar si el usuario está citado.
Odontólogo	2.1	Si el usuario está citado, solicitar que espere su turno para ser atendido.
Odontólogo	2.2	Si el usuario no está citado, verificar si hay usuarios en espera.
Odontólogo	2.2.1	Si hay usuarios en espera, otorgar cita.
Odontólogo	3	Preguntar al usuario cual es el motivo por el que acude a solicitar el servicio.
Odontólogo	3.1	Si es la primera vez, llenar la historia clínica.
Odontólogo	3.2	Si es subsecuente, buscar la historia clínica.
Odontólogo	4	Realizar revisión oral.
Odontólogo	5	Decidir el tratamiento a seguir.
Odontólogo	6	Indicar pago de destroxitis.
Usuario	7	Pasar a pagar el servicio de destroxitis.
Enfermera	8	Solicita expediente con el Auxiliar Administrativo.
Enfermera	9	Realiza examen de destroxitis y presión arterial.
Enfermera	9.1	Si el usuario trae la glucosa de 126 mg/dl o más en ayuno, o presión mayor a 85mm/hg, diastólica no podrá ser atendido y

		deberá regresar otro día.
Enfermera	9.2	Si el usuario trae la glucosa entre 100 y 125 mg/dl en ayuno, o entre 100 y 140 mg/dl dos horas después de haber desayunado, llevar el recibo para que pase con el odontólogo.
Enfermera	10	Realiza nota de enfermería.
Enfermera	11	Entrega expediente al odontólogo para la extracción.
Odontólogo	12	Solicitar al paciente pase al sillón dental, y se pone su cubre boca y guantes.
Odontólogo	13	Seleccionar instrumental quirúrgico y materiales del autoclave (esterilizador) colocándolo en la charola.
Odontólogo	14	Hacer asepsia en zona quirúrgica
Odontólogo	15	Seleccionar agente anestésico, aguja y técnica de anestesia.
Odontólogo	16	Aplicar técnica de anestesia y puntos locales
Odontólogo	17	Esperar que la anestesia haga efecto.
Odontólogo	18	Comenzar el procedimiento de extracción
Odontólogo	19	Terminar el procedimiento.
Odontólogo	20	Dar indicaciones al paciente sobre la alimentación permitida y en caso de ser necesario se le receta medicamento.
Odontólogo	21	Indicar al usuario el pago que debe realizar.
Odontólogo	22	Llenar los formatos de registro diario e historia clínica.
Odontólogo	23	Captura los usuarios atendidos así como los apoyos y los servicios otorgados en el Sistema de Gestión de Usuarios.
Usuario	24	Realizar pago de extracción.
Odontólogo	25	Anotar pago en el formato FSA-23 para registro de control de pagos.

Flujograma





Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mavor

Hoja de registro de cambios

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



Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Procedimiento

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

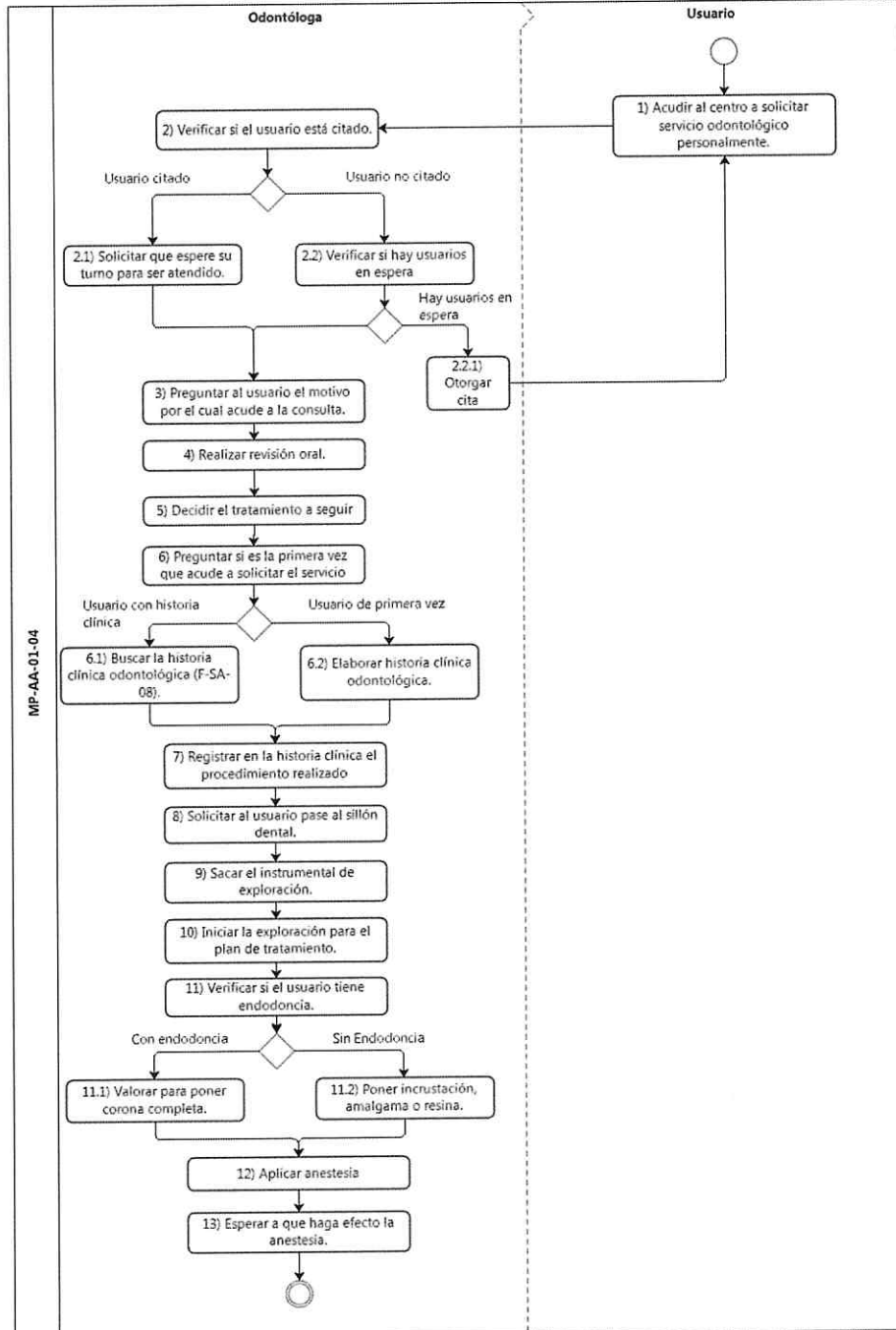
Objetivo: Realizar incrustación odontológica en adultos mayores usuarios de CEMAM.	
Alcance: Usuarios que solicitan servicio de incrustación	
Responsable: Mtra. María Guadalupe Díaz González	
Formatos:	
F-SA-22	Registro diario de actividades de odontología
F-SA-08	Historia clínica odontológica
F-SA-23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

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

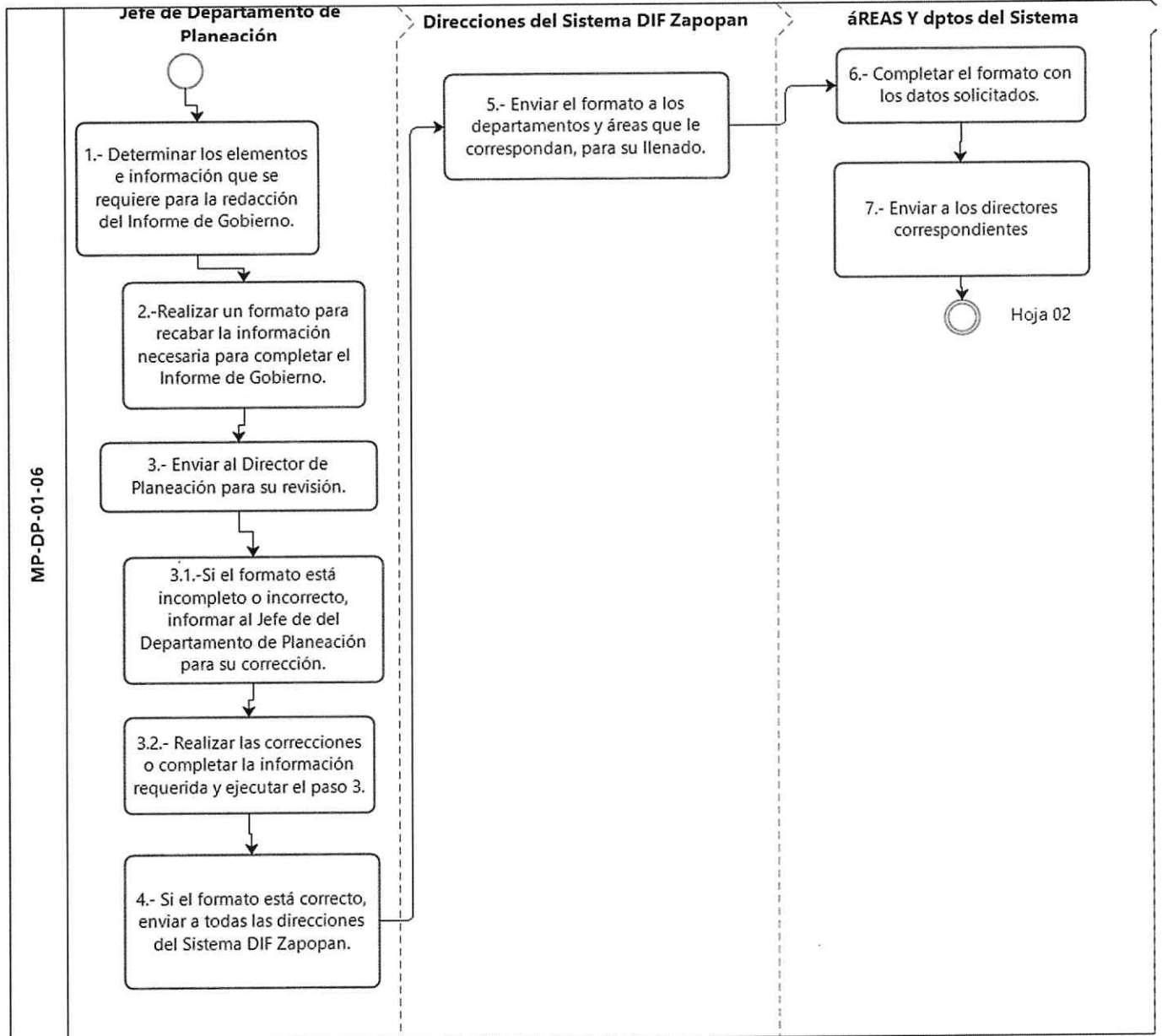
Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

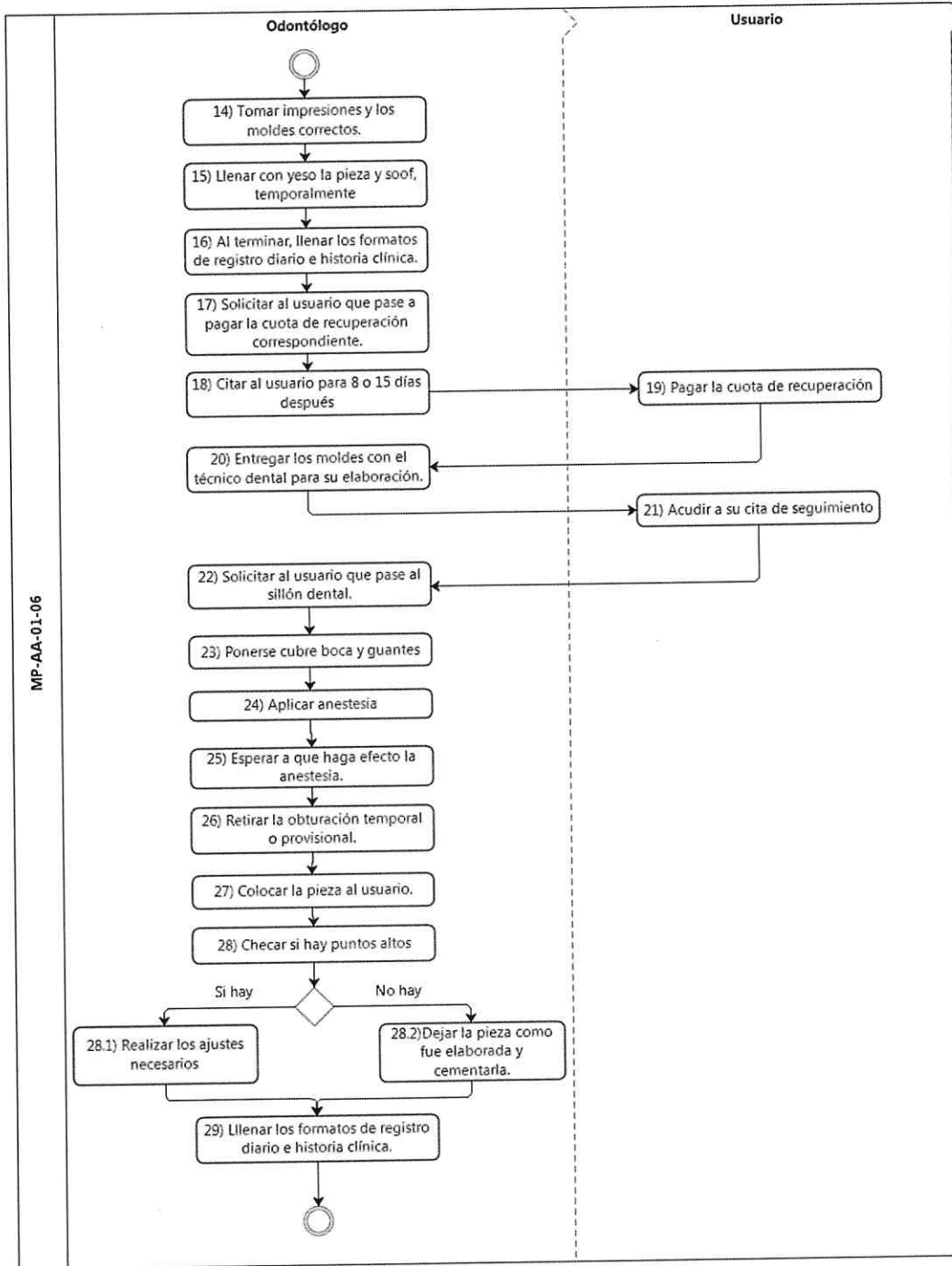
Odontólogo	9	Sacar el instrumental de exploración.
Odontólogo	10	Iniciar la exploración para el plan de tratamiento.
Odontólogo	11	Verificar si el usuario tiene endodoncia.
Odontólogo	11.1	Si tiene endodoncia, valorar para poner corona completa.
Odontólogo	11.2	Si no tiene endodoncia, poner incrustación,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

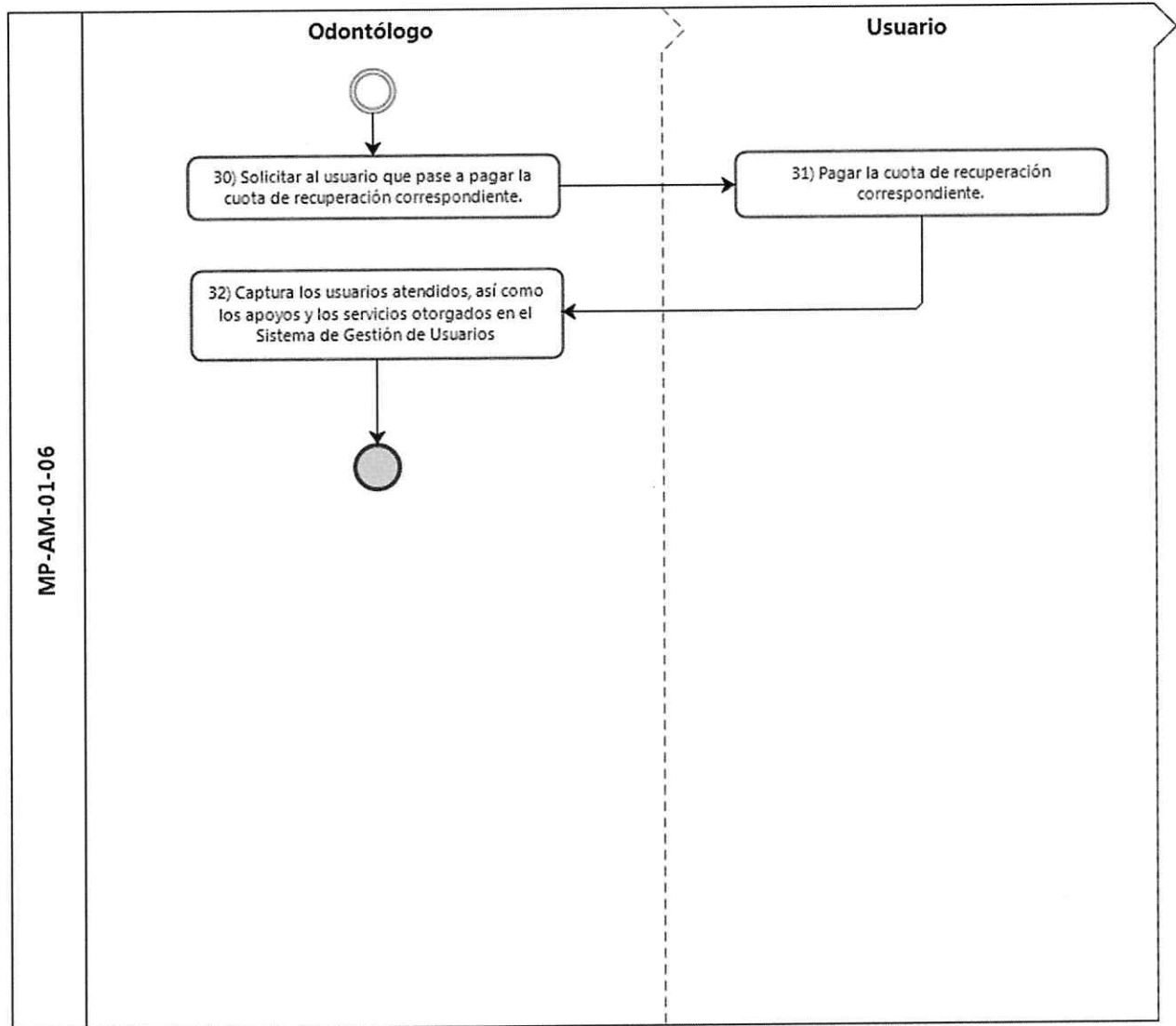
Flujograma



Flujograma







Hoja de registro de cambios

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



Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Procedimiento

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

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

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

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

Hoja de registro de cambios

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

Procedimiento

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

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

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

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

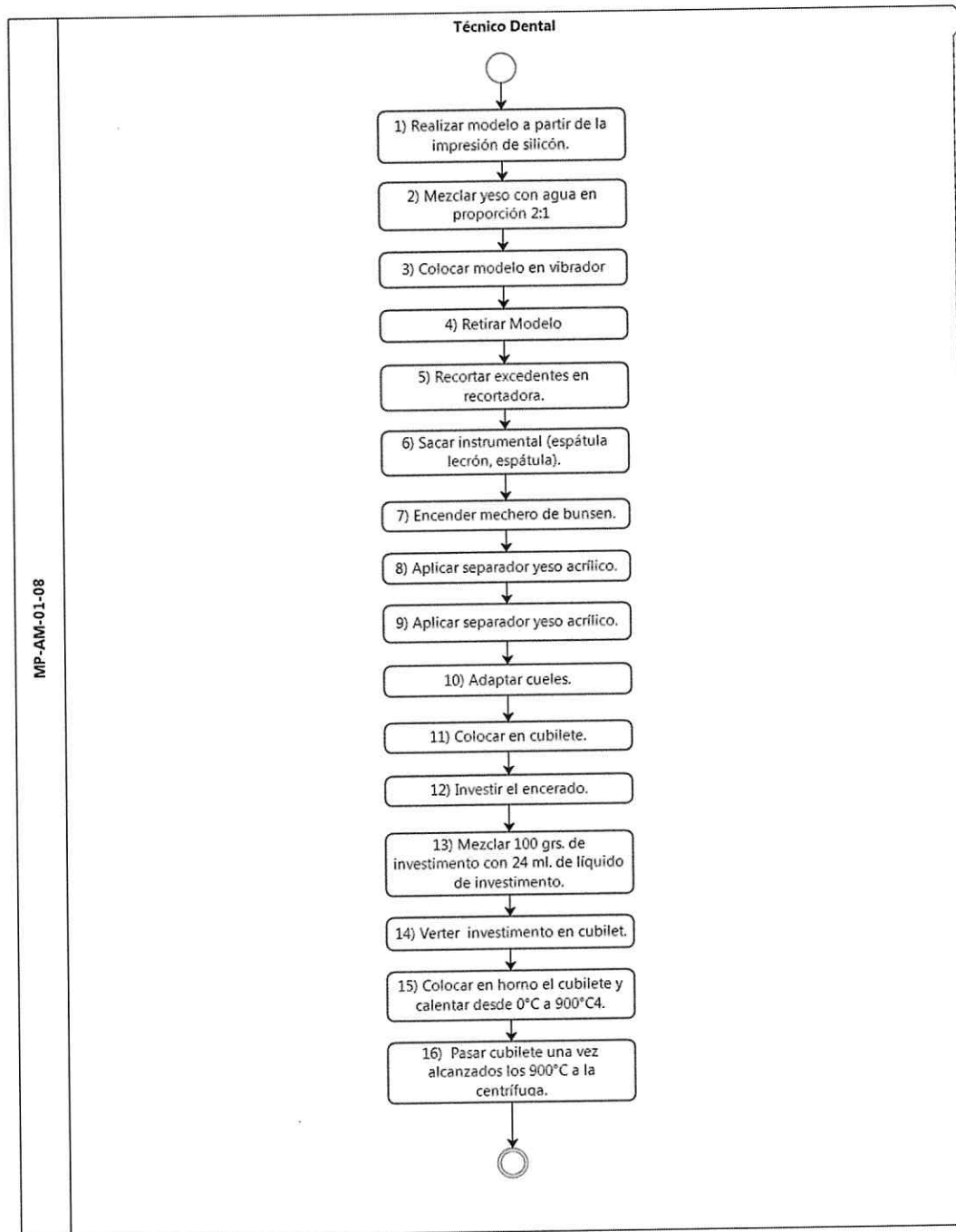
Formatos:
Sin Formato

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

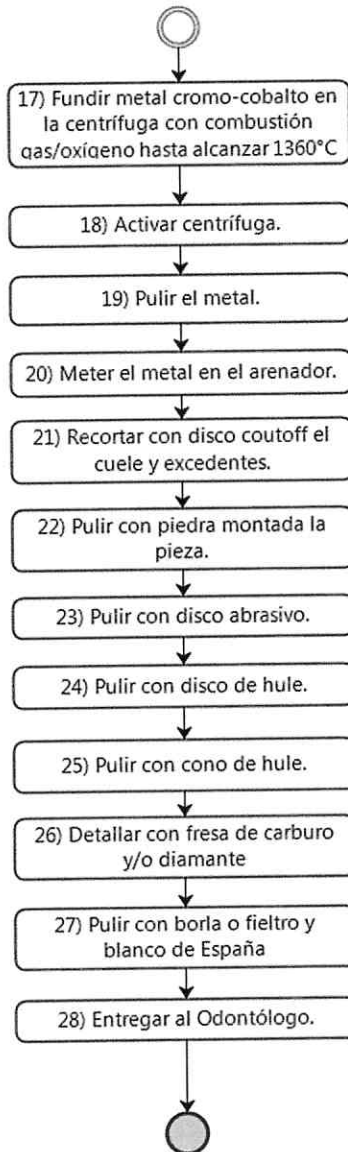
Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

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

Flujograma



Técnico Dental



MP-AM-01-08



Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Hoja de registro de cambios

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

Procedimiento

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

Clave: MP-AM-01-09

Revisión No: 04

Fecha de última revisión: Agosto 2018

Fecha de publicación: Marzo 2009

Autor: Saúl Contreras Gutiérrez

Revisó y autorizó: Mtra. María Guadalupe Díaz González

Puesto/firma: Técnico en laboratorio dental

Puesto/firma: Jefe de Departamento

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

Alcance: Usuarios del centro que requieran del servicio.

Responsable: Mtra. María Guadalupe Díaz González

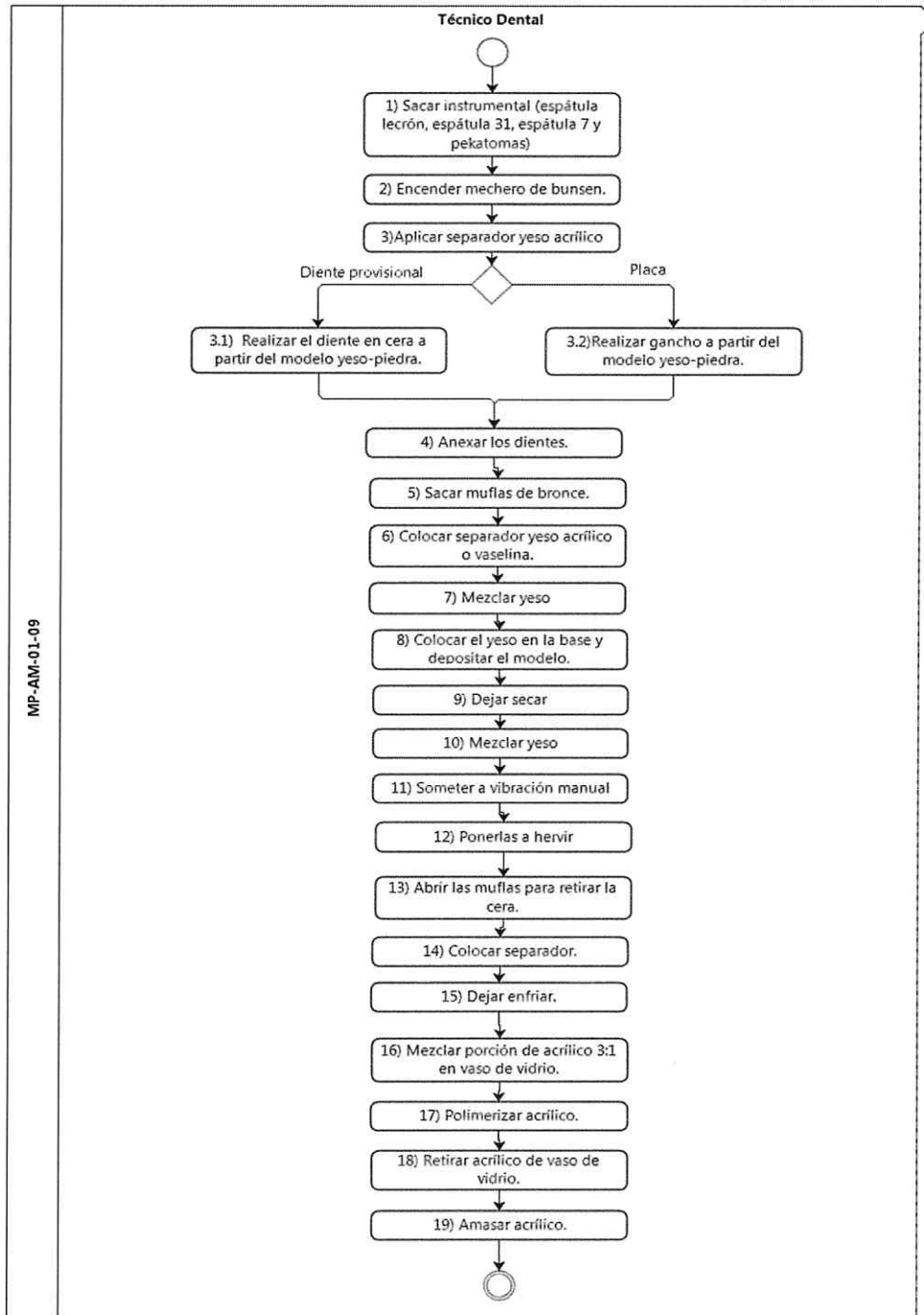
Formatos:

Sin formato

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

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

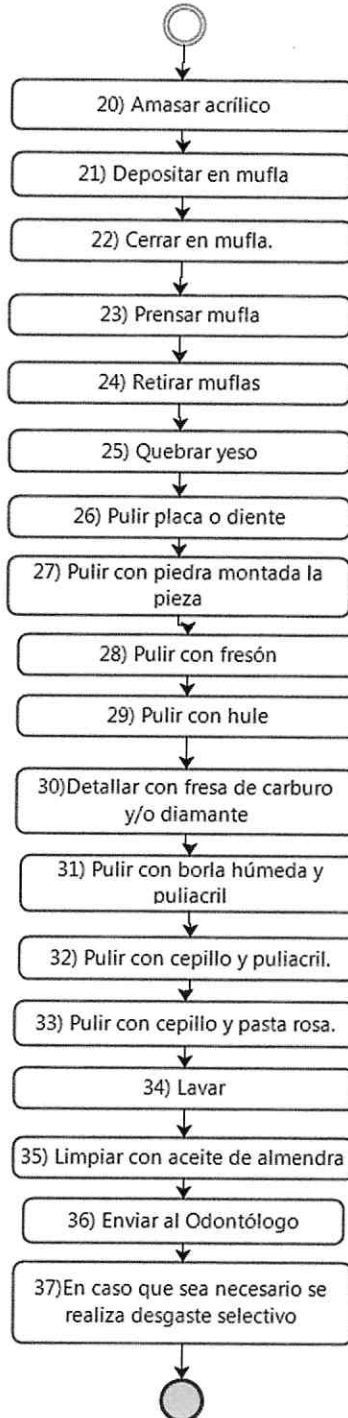
Flujograma





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

Técnico Dental



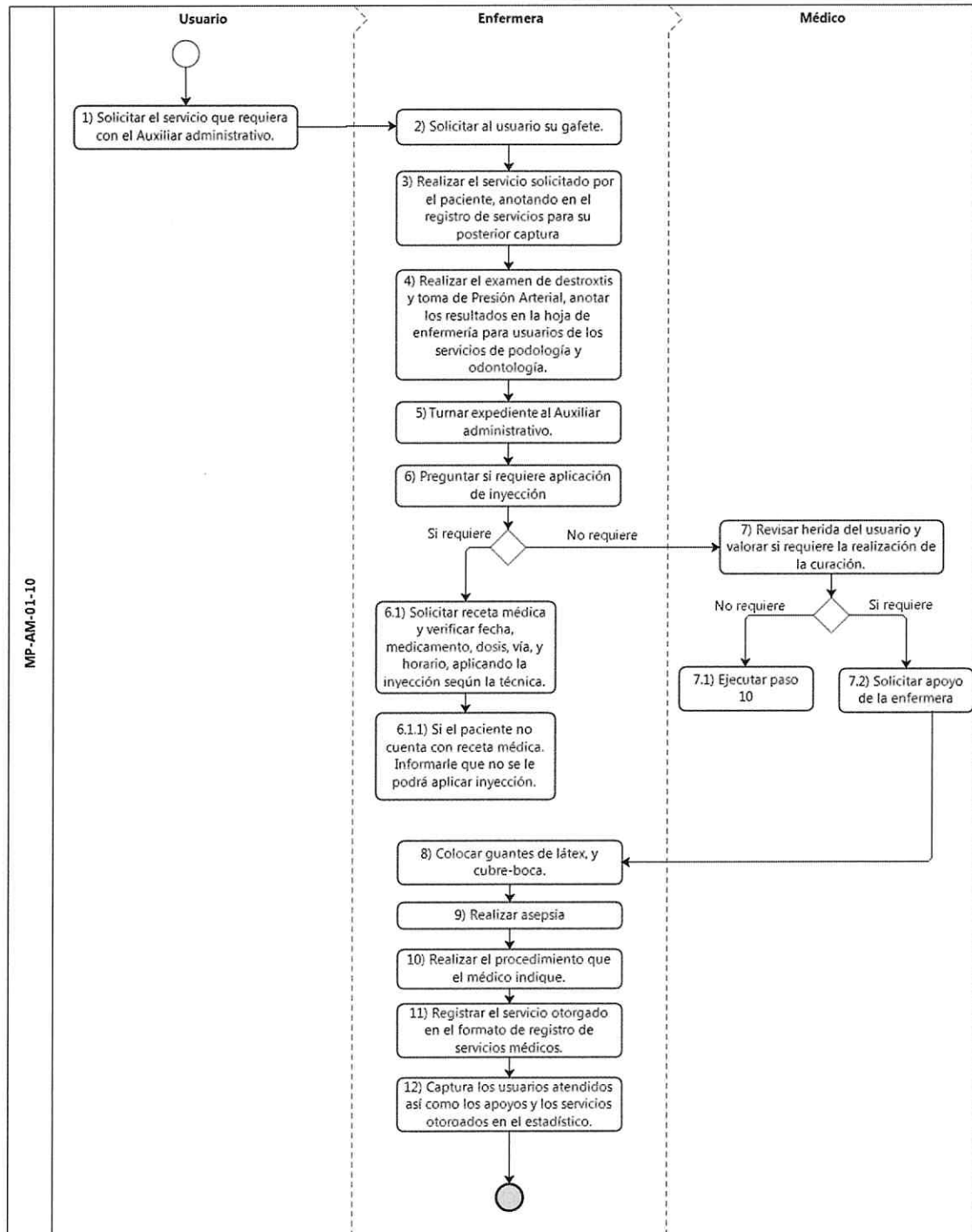
MP-AM-01-09

Hoja de registro de cambios

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

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

Flujograma



Hoja de registro de cambios

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

Procedimiento

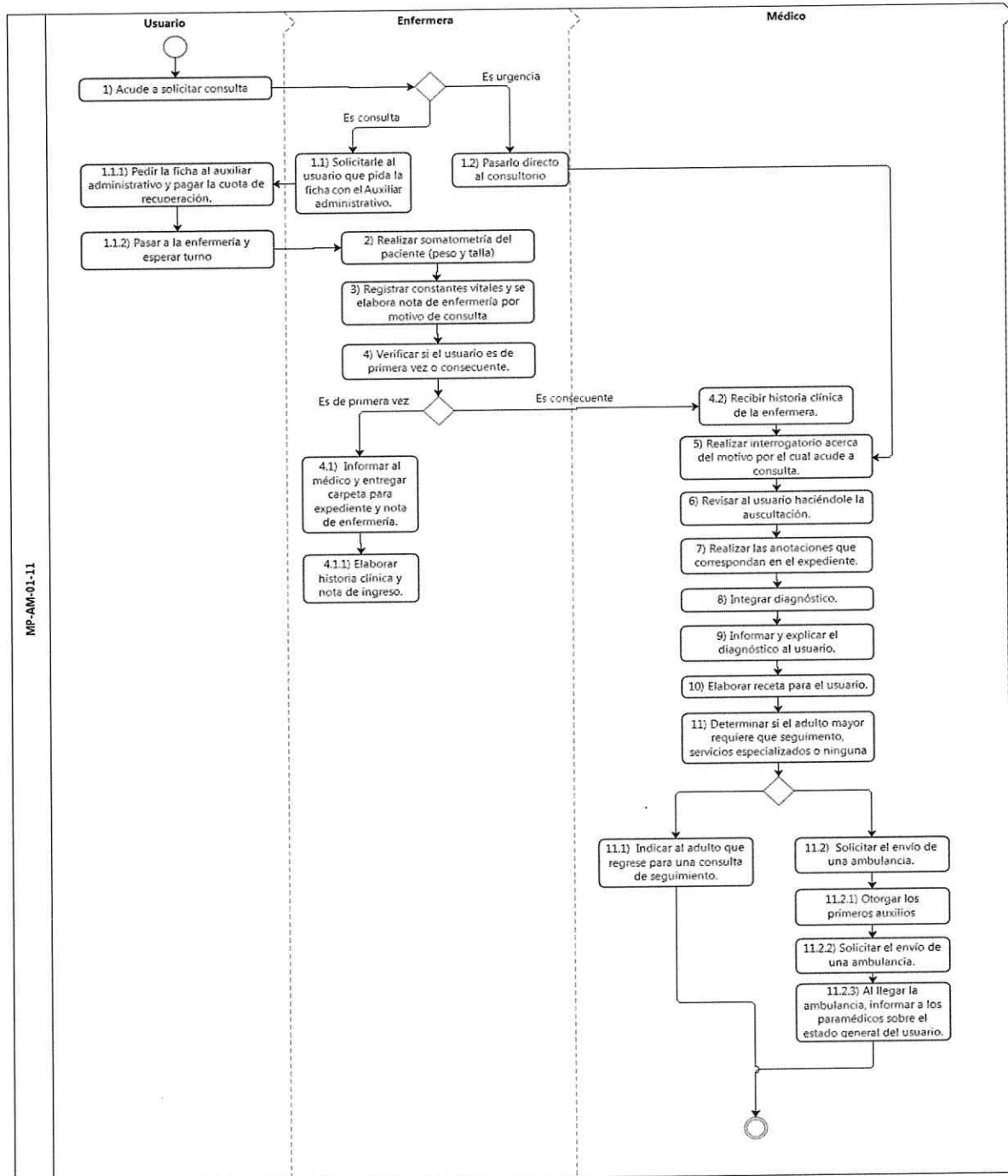
Título: Procedimiento para la consulta de medicina general y atención de urgencias médicas		
Clave: MP-AM-01-11	Revisión No: 04	Fecha de última revisión: Agosto 2018
Fecha de publicación: Febrero del 2009		
Autor: Dr. Francisco Javier Márquez Campos	Revisó y autorizó: María Guadalupe Díaz González.	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

Objetivo: Brindar consulta de medicina general y atención de urgencias médicas a usuarios de CEMAM	
Alcance: Atención a usuarios del centro que requieran del servicio de consulta de medicina general y atención de urgencias.	
Responsable: María Guadalupe Díaz González.	
Formatos:	
S/N	Historia clínica
S/N	Nota de ingreso
S/N	Registro diario de usuarios
F-SA-10	Valoración Médica
F-SA-11	Informe de morbilidad
F-SA-13	Informe estadístico
F-SA-14	Notas de evolución

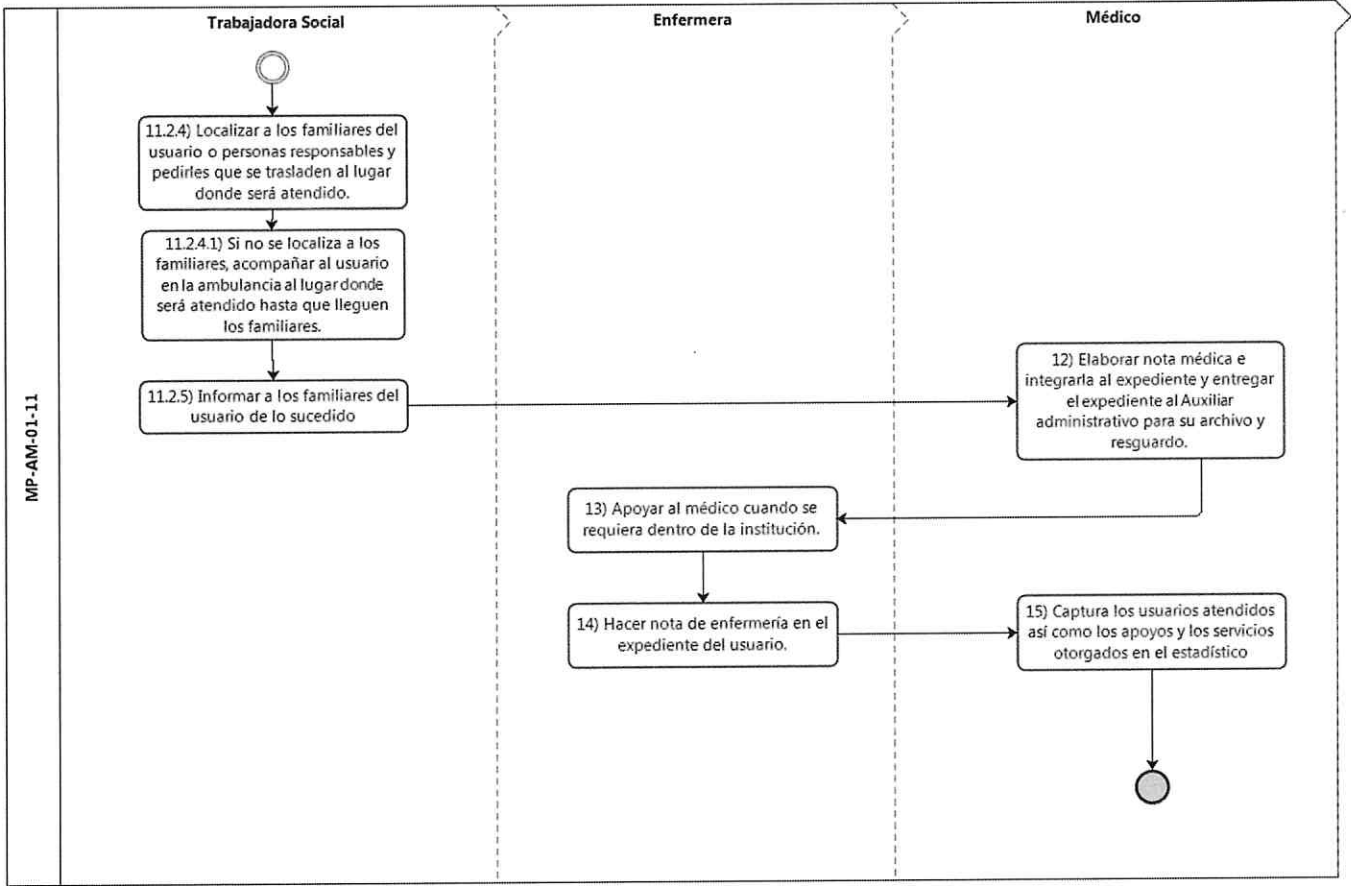
Responsable	Núm. Act.	Descripción
Usuario	1	Acude a solicitar consulta
Enfermera	1.1	Si es consulta normal, solicitarle al usuario que pida la ficha con el Auxiliar administrativo.
Usuario	1.1.1	Pedir la ficha al auxiliar administrativo y pagar la cuota de recuperación.
Usuario	1.1.2	Pasar a la enfermería y esperar turno (Actividad 5)
Enfermera	1.2	Si es urgencia, pasarlo directo al consultorio (Actividad 13)
Enfermera	2	Realizar somatometría del paciente (peso y talla)
Enfermera	3	Registrar constantes vitales y se elabora nota de enfermería por motivo de consulta
Enfermera	4	Verificar si el usuario es de primera vez o consecuente.

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

Flujograma



Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor



Hoja de registro de cambios

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

Procedimiento

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

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

Alcance: Población usuaria del CEMAM que requiera del servicio.

Responsable: Mtra. María Guadalupe Díaz González

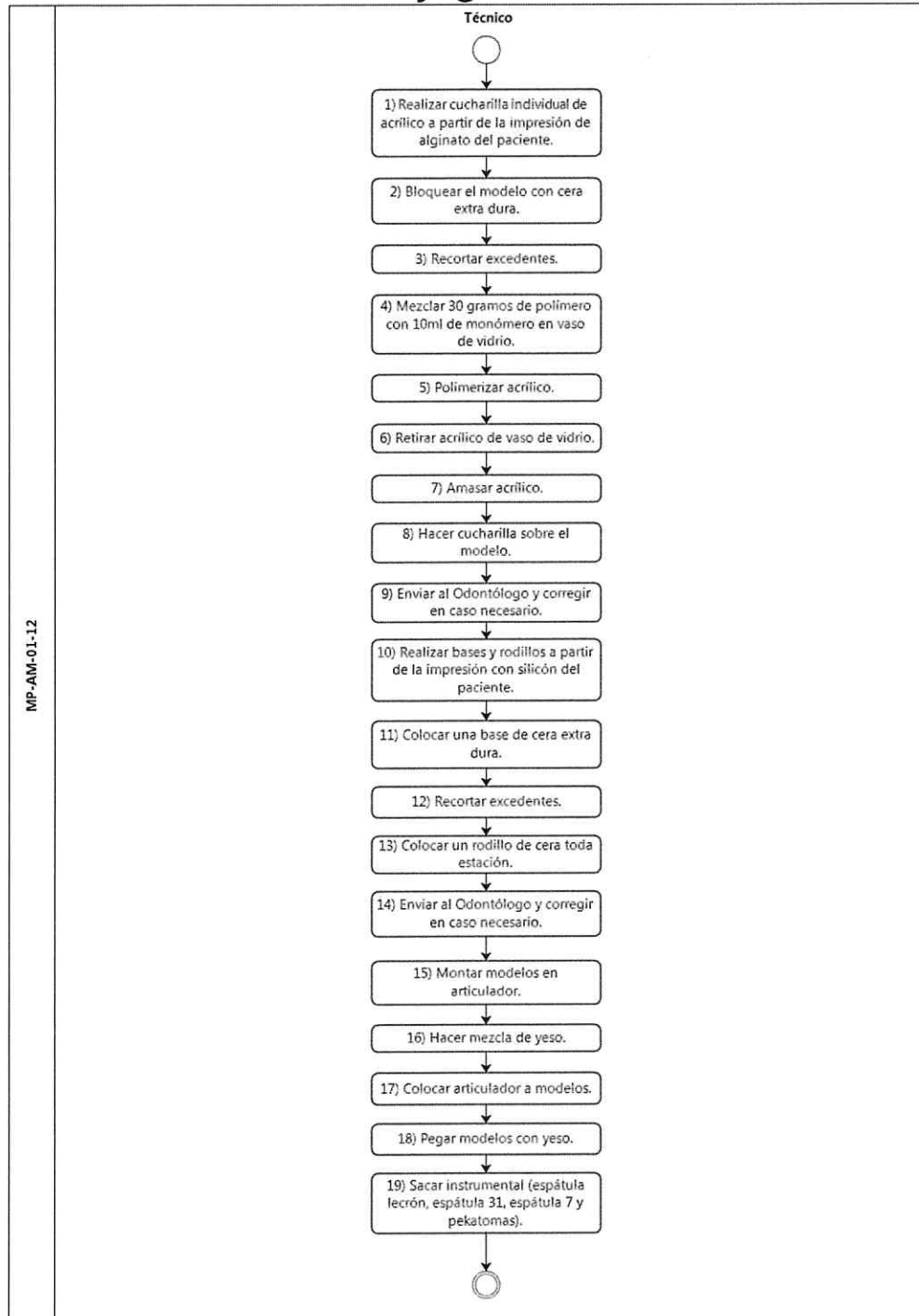
Formatos:
Sin Formato

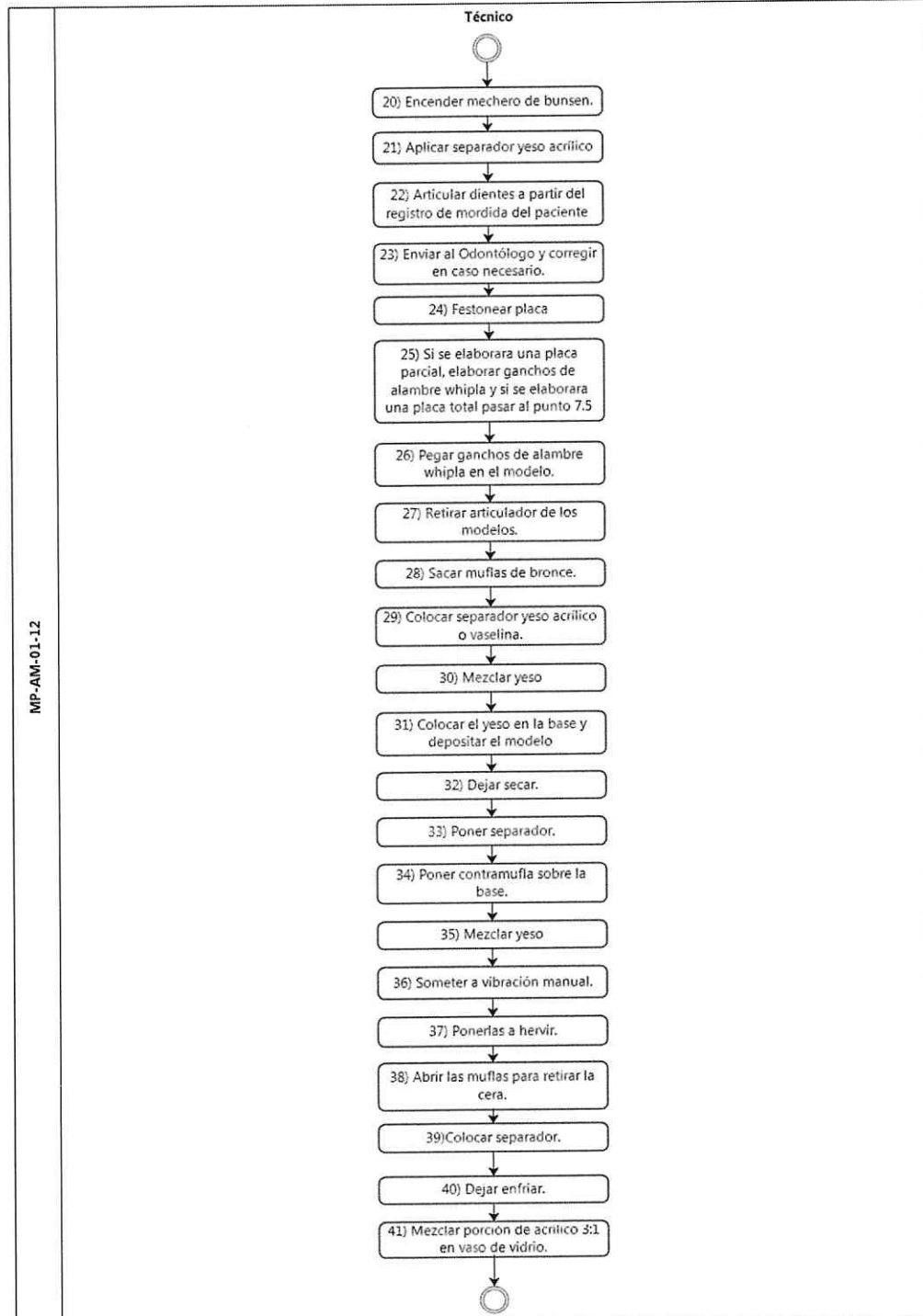
Responsable	Núm. Act.	Descripción
Técnico	1	Realizar cucharilla individual de acrílico a partir de la impresión de alginato del paciente.
Técnico	2	Bloquear el modelo con cera extra dura.
Técnico	3	Recortar excedentes.
Técnico	4	Mezclar 30 gramos de polímero con 10ml de monómero en vaso de vidrio.
Técnico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

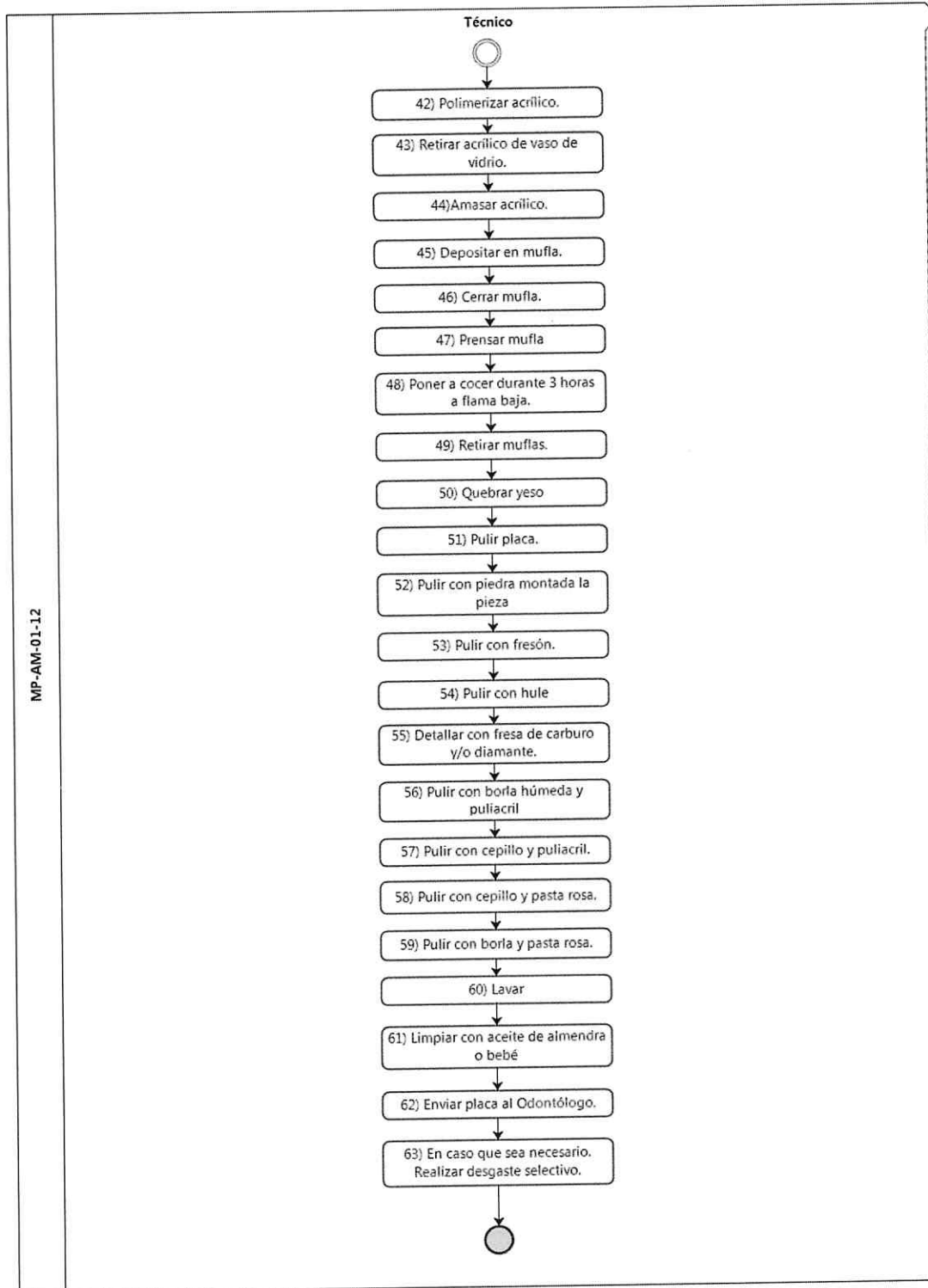
Técnico	17	Colocar articulador a modelos.
Técnico	18	Pegar modelos con yeso.
Técnico	19	Sacar instrumental (espátula lecrón, espátula 31, espátula 7 y pekatomas).
Técnico	20	Encender mechero de bunsen.
Técnico	21	Aplicar separador yeso acrílico.
Técnico	22	Articular dientes a partir del registro de mordida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

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

Flujograma







Hoja de registro de cambios

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

Procedimiento

Título: Procedimiento para la elaboración de rebase total o parcial a dentadura por el técnico dental.		
Clave: MP-AM-01-13	Revisión No: 06	Fecha de última revisión: Agosto 2018
Fecha de publicación: Noviembre del 2008		
Autor: Saúl Contreras Gutiérrez		Revisó y autorizó: Mtra. María Guadalupe Díaz González
Puesto/firma: Técnico en laboratorio dental		Puesto/firma: Jefe de Departamento

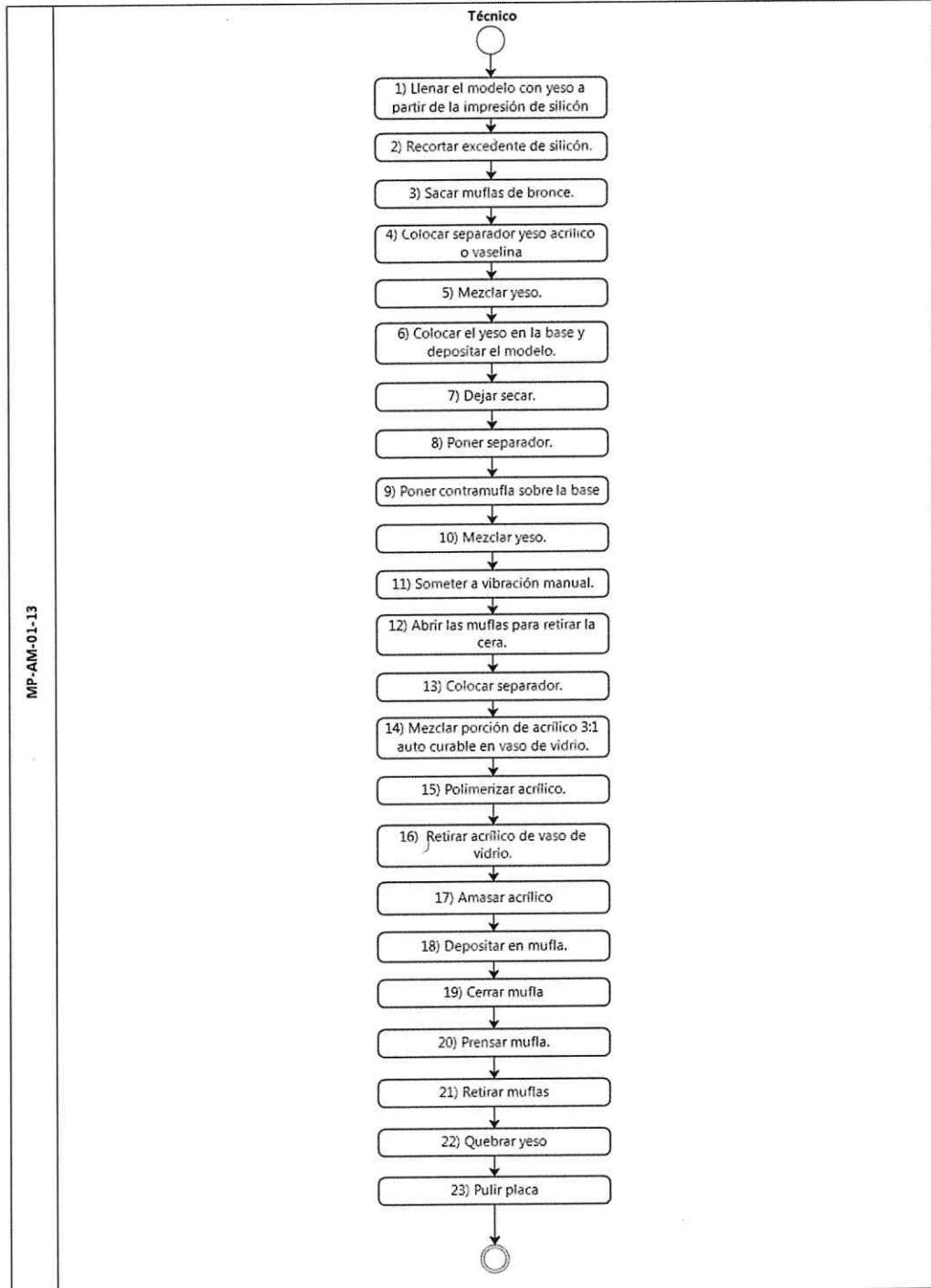
Objetivo: Elaborar rebase total o parcial de dentadura para usuarios del CEMAM que soliciten el servicio.
Alcance: Población usuaria del centro que requiera de servicios odontológicos para rebase total o parcial de la dentadura.
Responsable: Mtra. María Guadalupe Díaz González
Formatos: Sin Formato

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

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

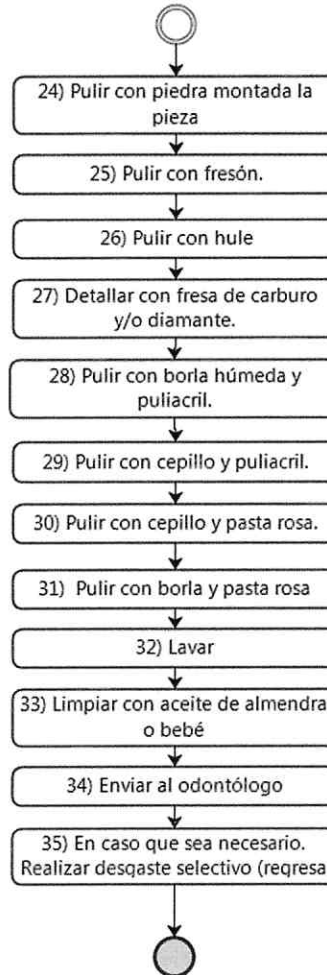
Técnico	35	En caso que sea necesario. Realizar desgaste selectivo (regresar a la actividad 23)
----------------	----	---

Flujograma



MP-AM-01-13

Técnico



Hoja de registro de cambios

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

Procedimiento

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

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

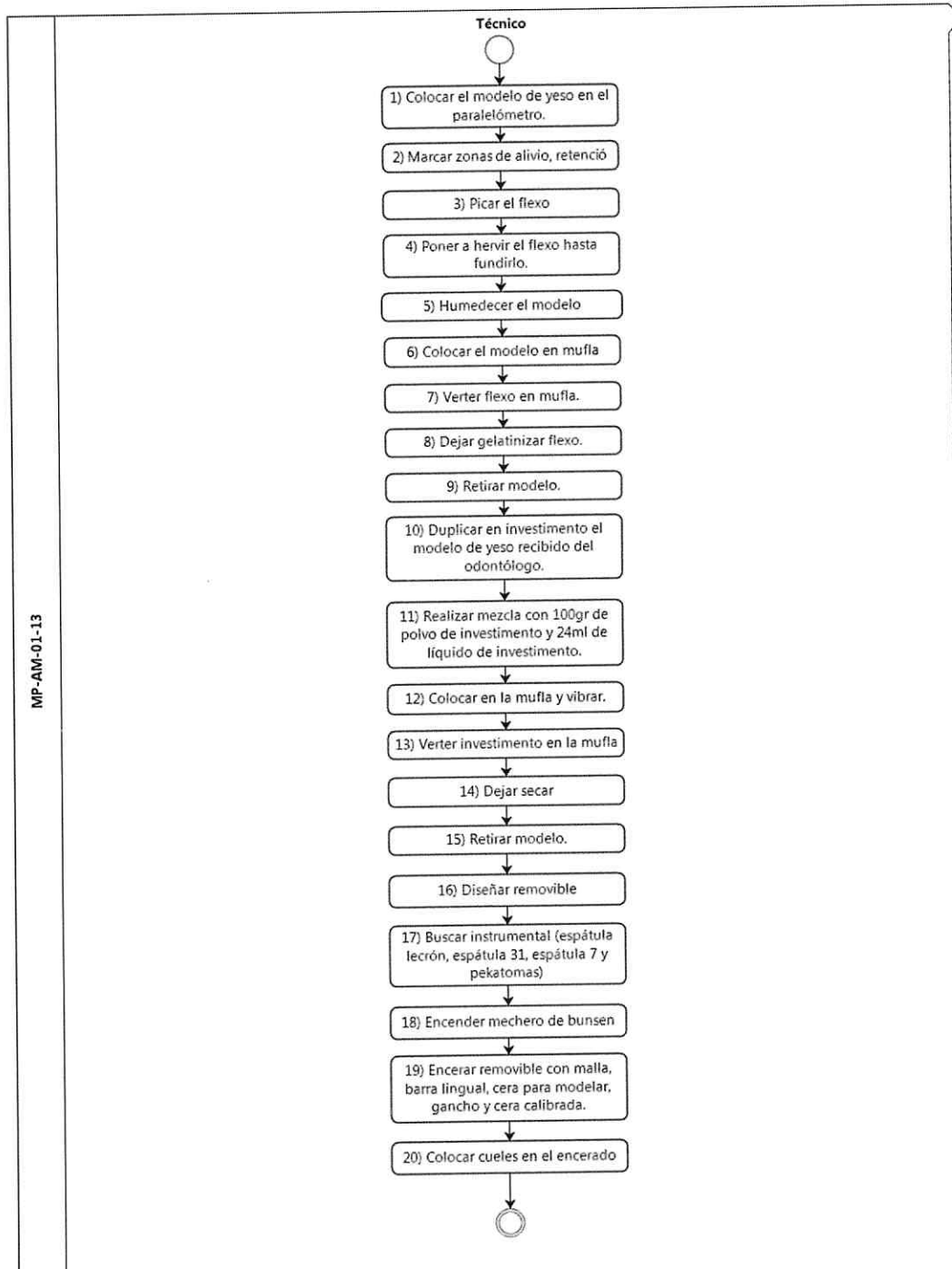
Responsable	Núm. Act.	Descripción
Técnico	1	Colocar el modelo de yeso en el paralelómetro.
Técnico	2	Marcar zonas de alivio, retención y ecuadores.
Técnico	3	Picar el flexo.
Técnico	4	Poner a hervir el flexo hasta fundirlo.
Técnico	5	Humedecer el modelo.
Técnico	6	Colocar modelo en mufla.
Técnico	7	Verter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

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

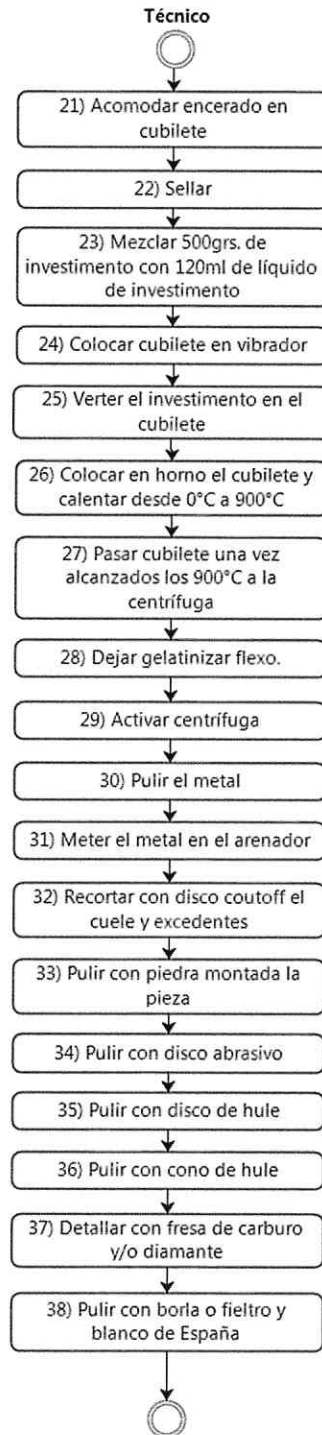
Técnico	42	Montar modelos en articulador.
Técnico	43	Hacer mezcla de yeso.
Técnico	44	Colocar articulador a modelos.
Técnico	45	Pegar modelos con yeso.
Técnico	46	Sacar instrumentos
Técnico	47	Prender mechero de bunsen
Técnico	48	Aplicar separador yeso acrílico
Técnico	49	Montar dientes a la estructura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

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

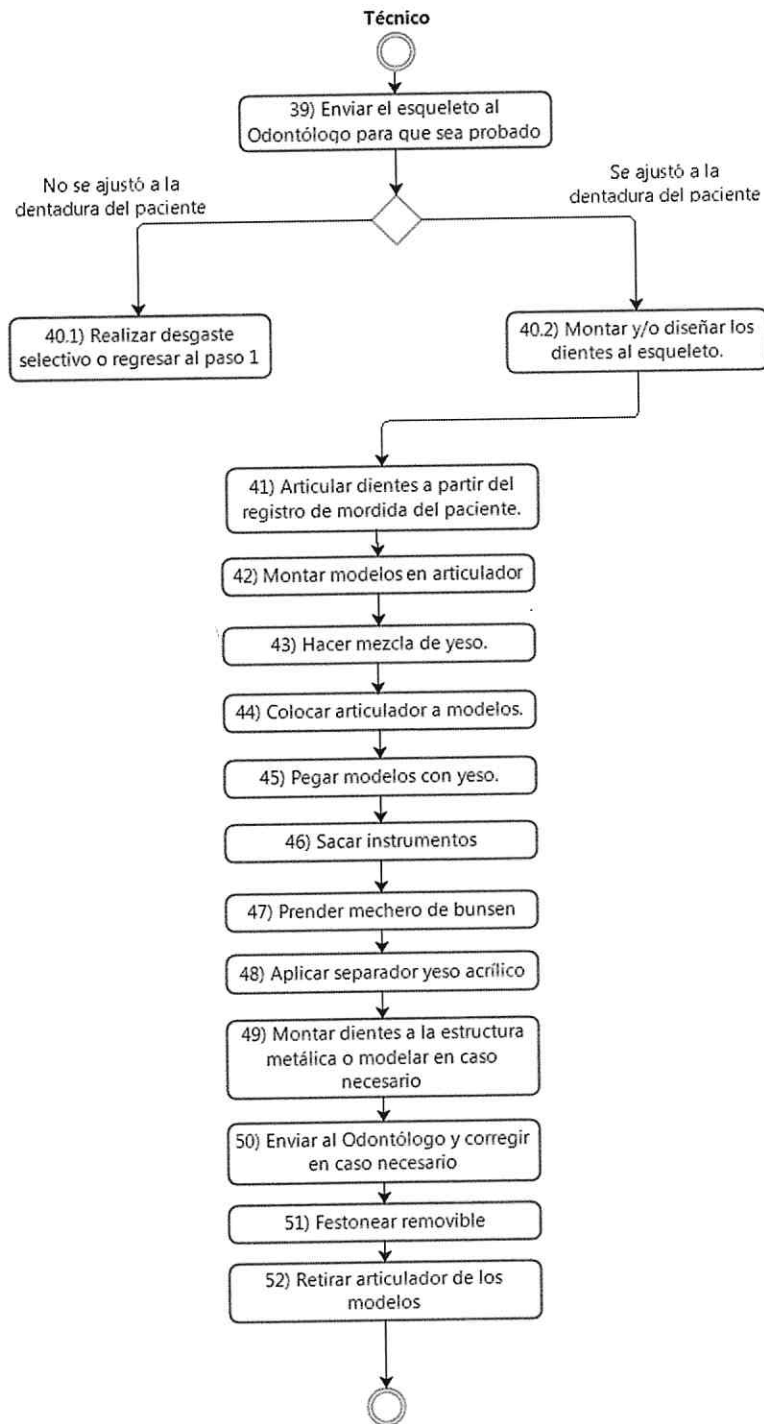
Flujograma



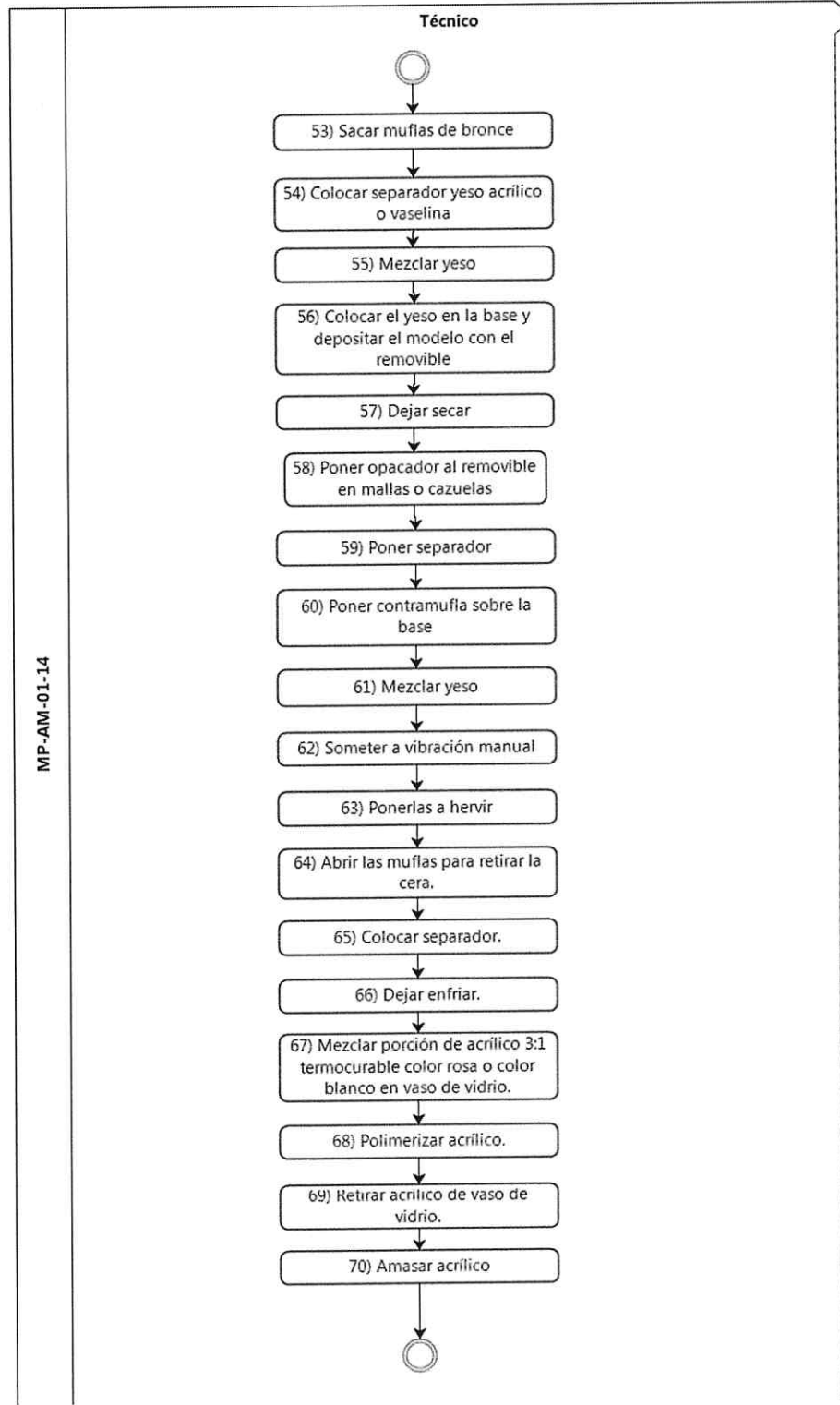
MP-AM-01-13

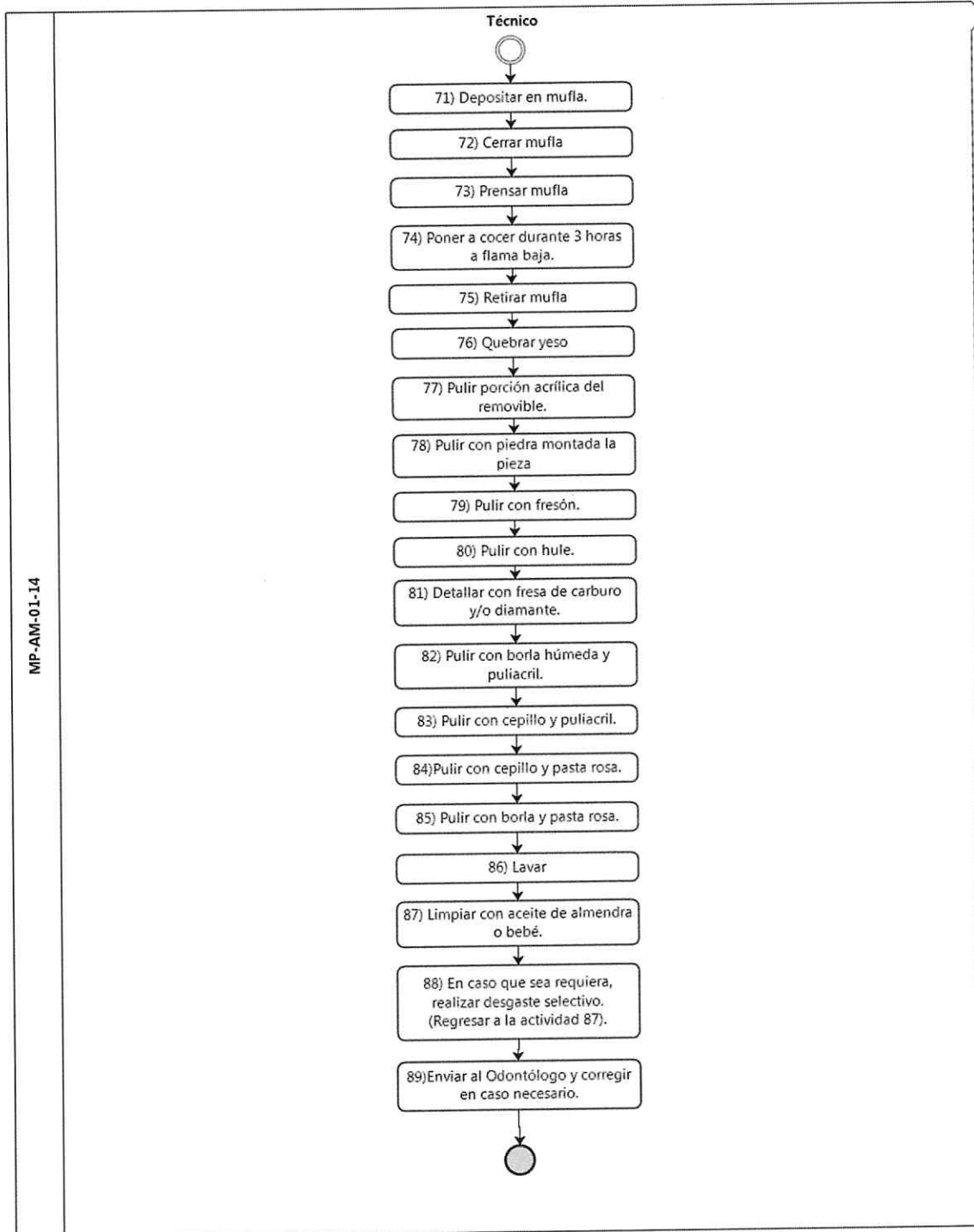


Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor



MP-AM-01-14





Hoja de registro de cambios

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



Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Procedimiento

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

Objetivo: Impartir talleres o temas de psicología en CEMAM o en las comunidades visitadas por psicólogos del centro.

Alcance: Población atendida por los psicólogos ya sea en CEMAM en las comunidades.

Responsable: Mtra. María Guadalupe Díaz González.

Formatos:

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

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Psicólogo	1	Diseñar talleres psico-educativos, de acuerdo a las necesidades detectadas.
Psicólogo	2	Si el taller se impartirá en el CEMAM, se promueve inscripciones al taller una semana previa o el mismo día a la fecha de inicio a través del micrófono o mesa por mesa.
Usuario	3	Solicitar inscripción en el Taller de su interés.
Psicólogo	4	Para talleres en CEMAM, verificar si hay cupo. (Mismo que se determina según el tema y el espacio físico).
Psicólogo	4.1	Si aún hay cupo. Inscribir al adulto al taller anotando su nombre en el registro de asistencia a talleres psicoeducativos.
Psicólogo	4.2	Si no hay cupo. Sugerir al adulto que tome algún otro taller
Trabajadora Social de Clubes	5	Para la impartición de talleres en los clubes comunitarios se solicita taller o tema único de acuerdo al interés del Club Comunitario.
Psicólogo	5.1	Para talleres en Comunidad, si es un taller o tema nuevo, preparar el tema.
Psicólogo	5.2	Si no es un taller o tema nuevo programar la fecha.
Usuario	6	Se presenta el día y hora en que se impartirá el taller.

Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

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

Hoja de registro de cambios

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

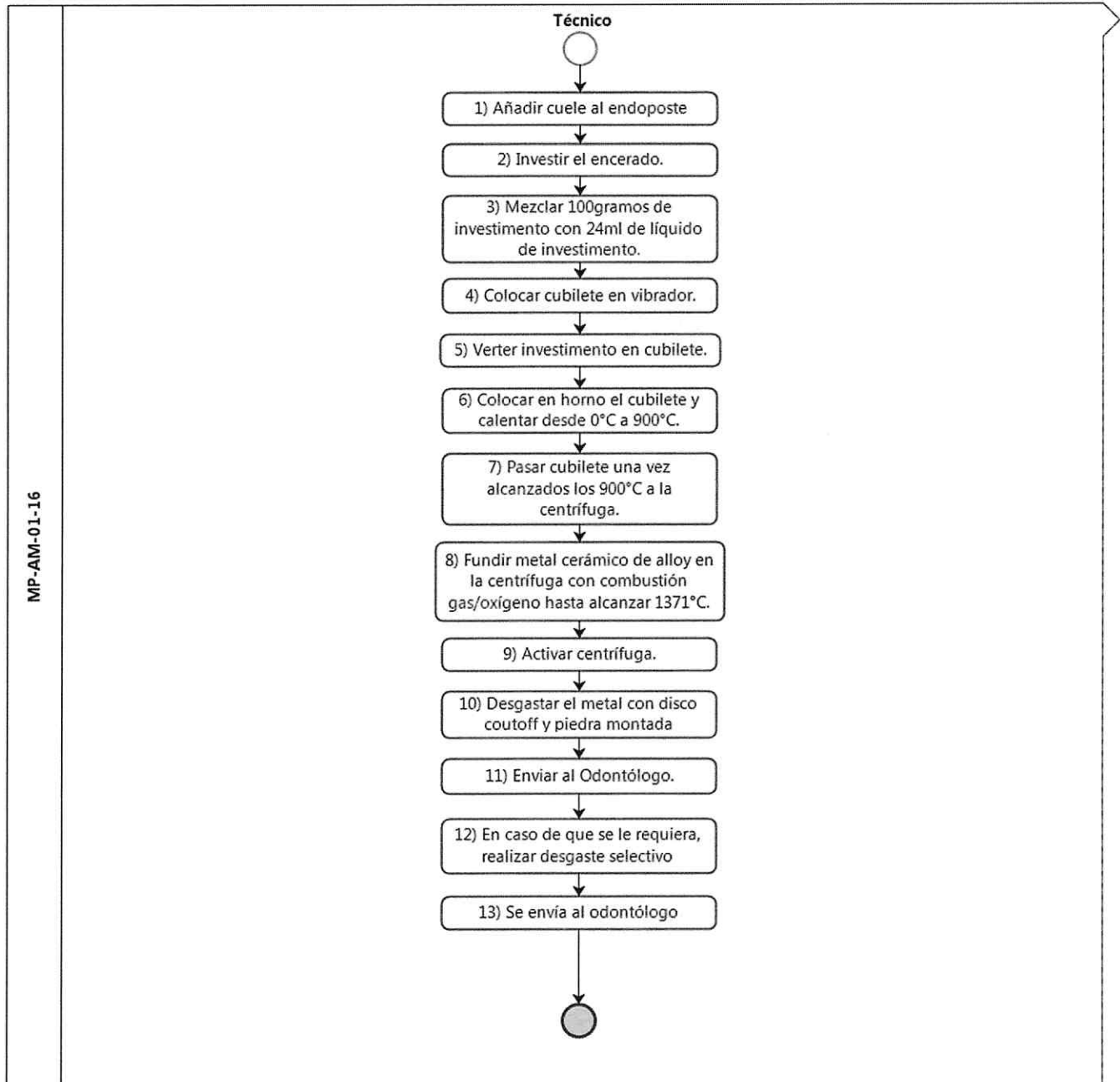
Procedimiento

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

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

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

Flujograma



Hoja de registro de cambios

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

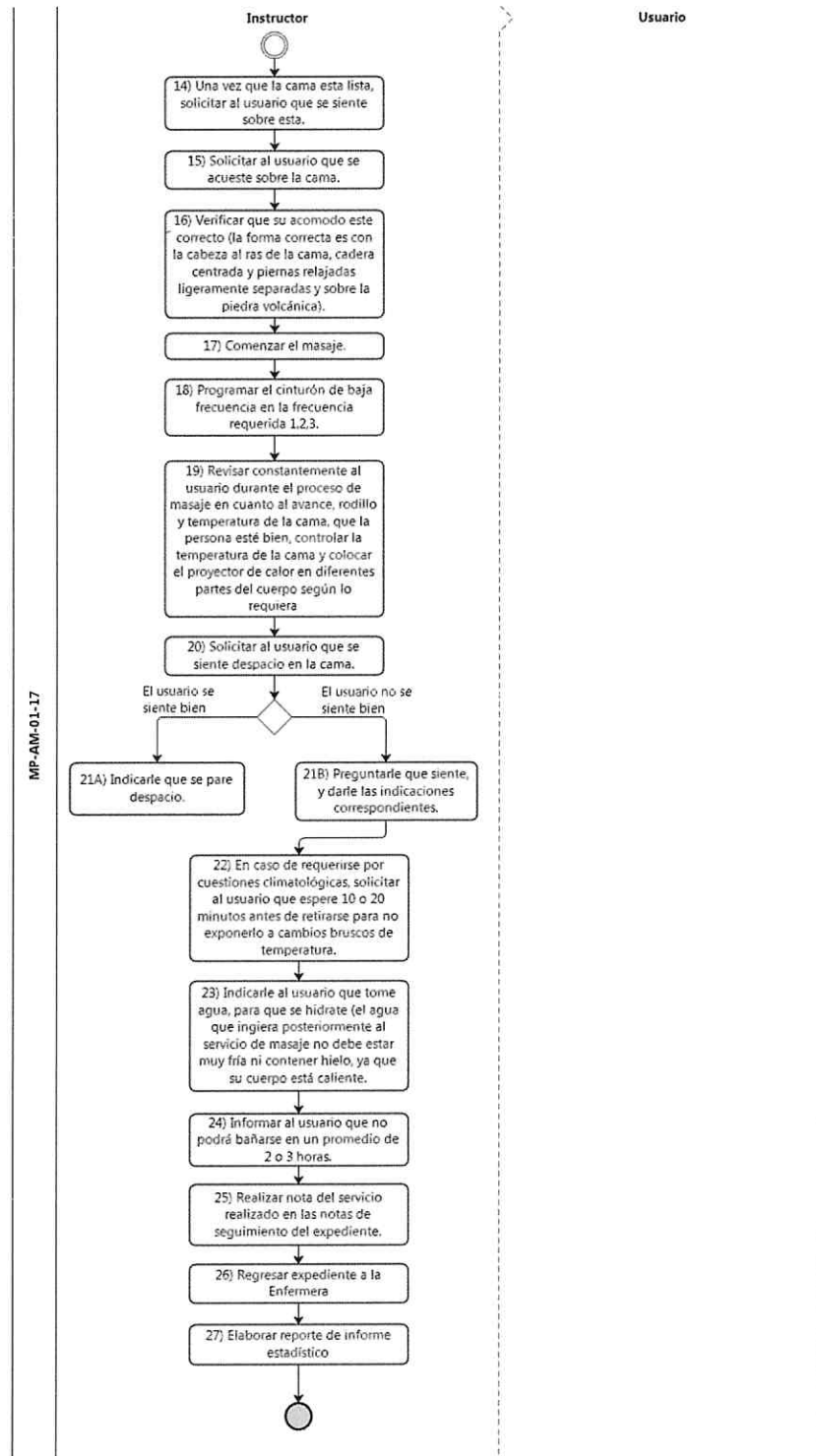
Procedimiento

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

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

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

Instructor	11	Solicitar a la persona que se quite el cinturón, zapatos y objetos que no faciliten el masaje.
Instructor	12	Preparar la cama según el masaje requerido para el usuario.
Instructor	13	Colocar el cinturón al usuario.
Instructor	14	Una vez que la cama esta lista, solicitar al usuario que se siente sobre esta.
Instructor	15	Solicitar al usuario que se acueste sobre la cama.
Instructor	16	Verificar que su acomodo este correcto (la forma correcta es con la cabeza al ras de la cama, cadera centrada y piernas relajadas ligeramente separadas y sobre la piedra volcánica).
Instructor	17	Comenzar el masaje.
Instructor	18	Programar el cinturón de baja frecuencia en la frecuencia requerida 1,2,3.
Instructor	19	Revisar constantemente al usuario durante el proceso de masaje en cuanto al avance, rodillo y temperatura de la cama, que la persona esté bien, controlar la temperatura de la cama y colocar el proyector de calor en diferentes partes del cuerpo según lo requiera.
Instructor	20	Solicitar al usuario que se siente despacio en la cama.
Instructor	21 A	Preguntar al usuario si se siente bien, si la respuesta es sí indicarle que se pare despacio.
Instructor	21 B	Si la respuesta es no, preguntarle que siente, y darle las indicaciones correspondientes.
Instructor	22	En caso de requerirse por cuestiones climatológicas, solicitar al usuario que espere 10 o 20 minutos antes de retirarse para no exponerlo a cambios bruscos de temperatura.
Instructor	23	Indicarle al usuario que tome agua, para que se hidrate (el agua que ingiera posteriormente al servicio de masaje no debe estar muy fría ni contener hielo, ya que su cuerpo está caliente).
Instructor	24	Informar al usuario que no podrá bañarse en un promedio de 2 o 3 horas.
Instructor	25	Realizar nota del servicio realizado en las notas de seguimiento del expediente.
Instructor	26	Regresar expediente a la Enfermera
Instructor	27	Elaborar reporte de informe estadístico



Hoja de registro de cambios

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

Procedimiento

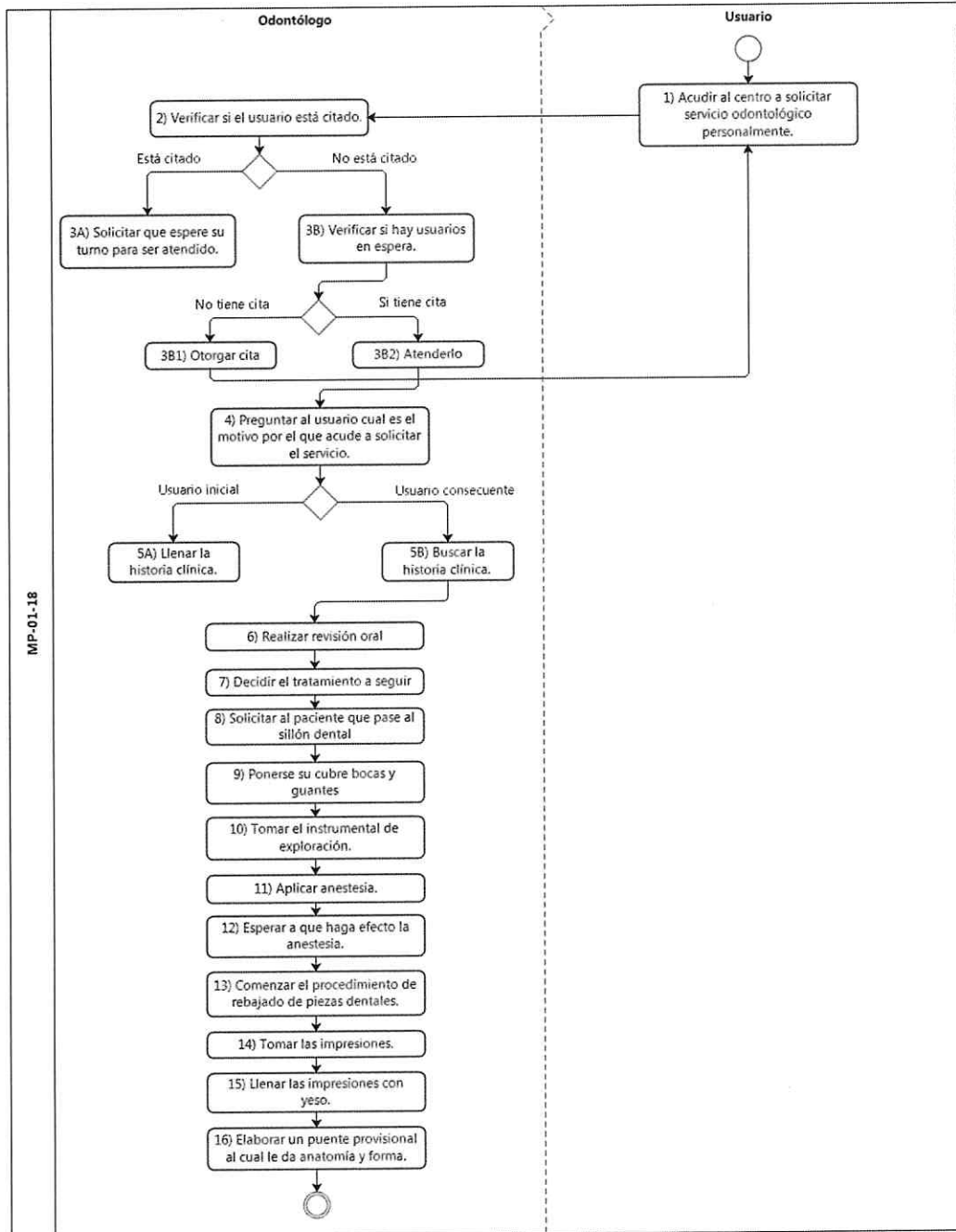
Título: Procedimiento para prótesis fija.		
Clave: MP-AM-01-18	Revisión No: 06	Fecha de última revisión: Agosto 2018
Fecha de publicación: Noviembre del 2008		
Autor: CD. Jessica Elena Prado Bayardo		Revisó y autorizó: María Guadalupe Díaz González.
Puesto/firma: Odontóloga		Puesto/firma: Jefe de Departamento.

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

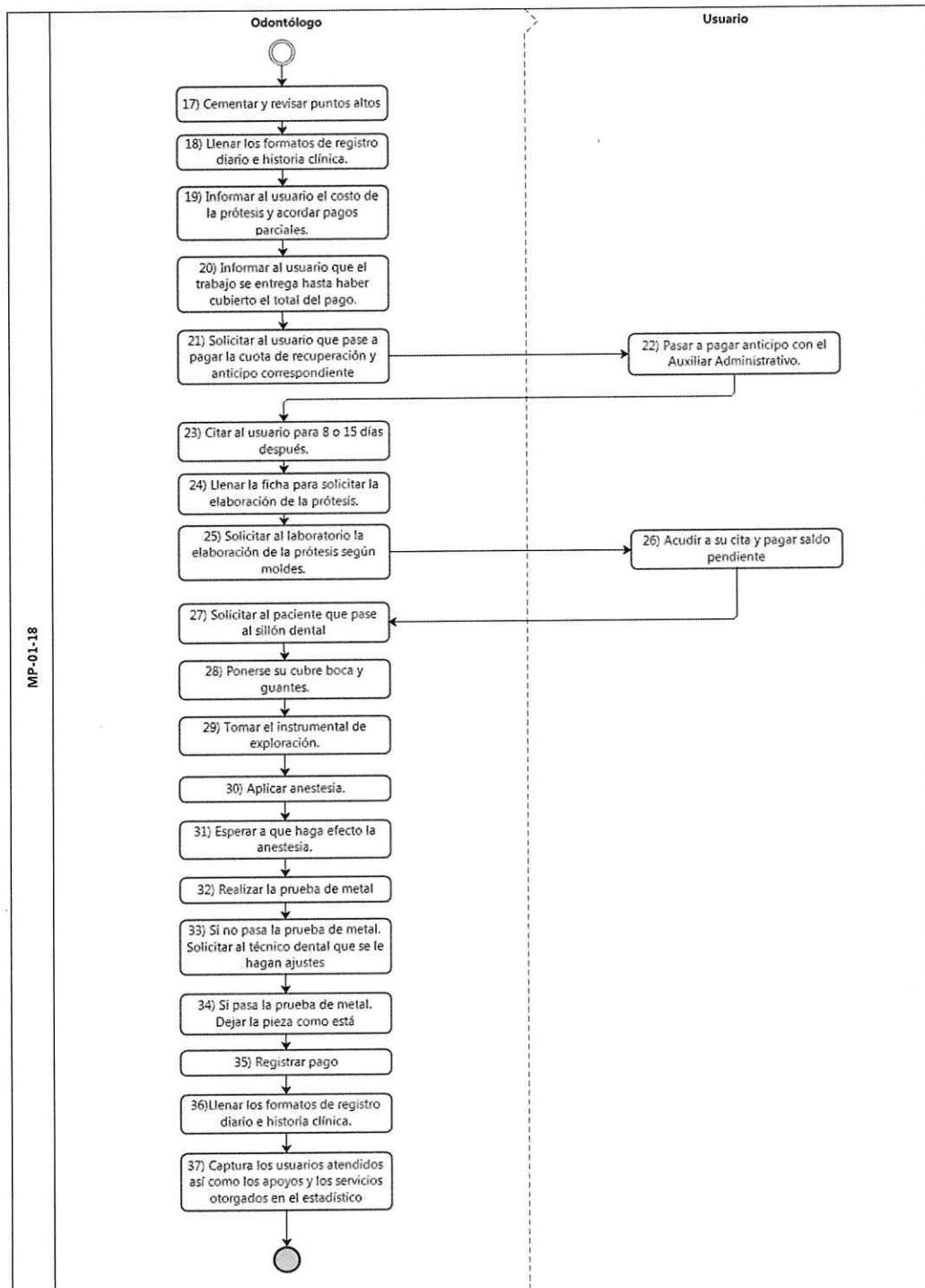
Responsable	Núm. Act.	Descripción
Usuario	1	Acudir al centro a solicitar servicio odontológico personalmente.
Odontólogo	2	Verificar si el usuario está citado.
Odontólogo	3 A	Si el usuario está citado, solicitar que espere su turno para ser atendido.
Odontólogo	3 B	Si el usuario no está citado, verificar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

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

Flujograma



MP-01-18



Hoja de registro de cambios

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



Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Procedimiento

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

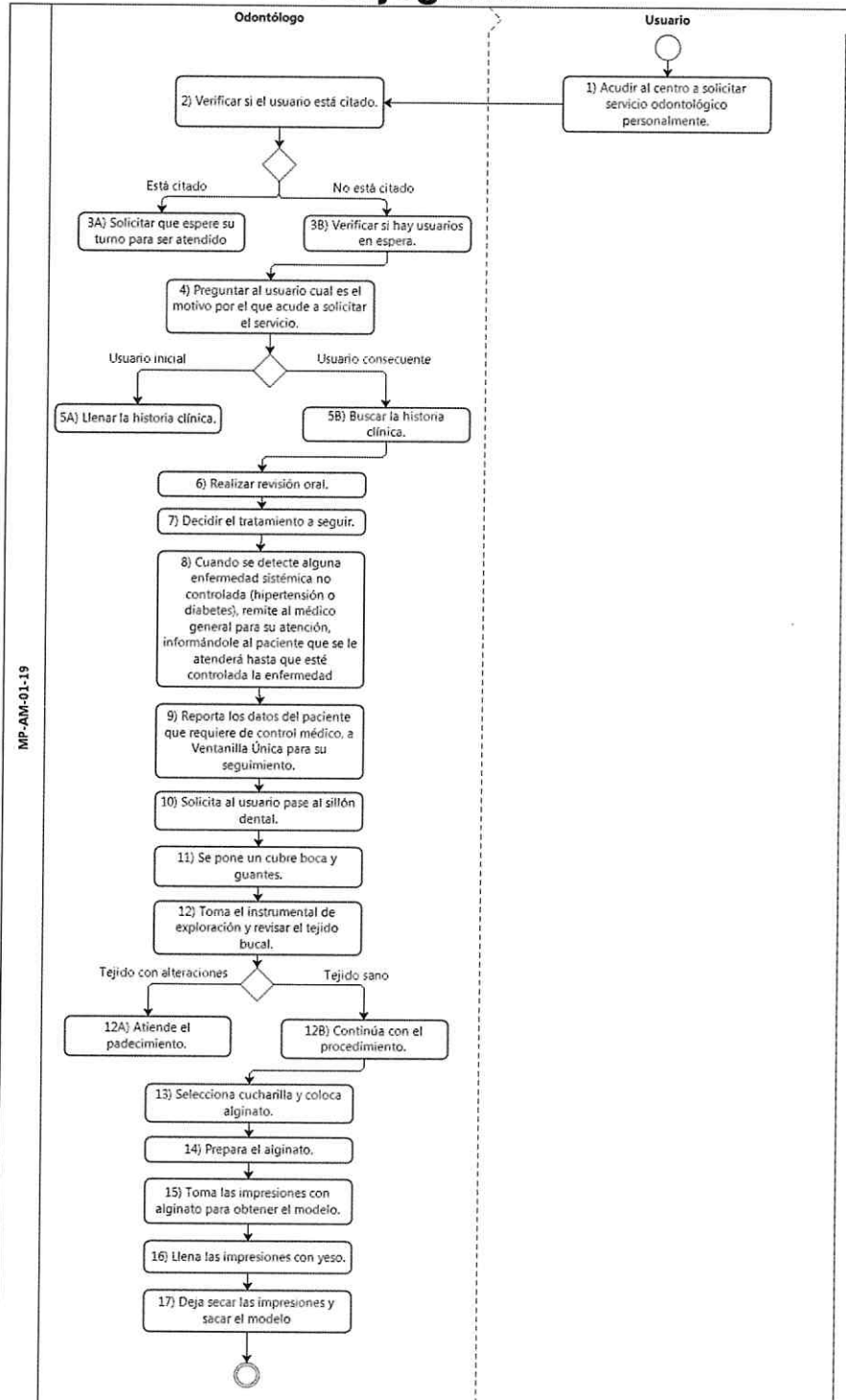
Objetivo: Brindar el servicio de prótesis removible o total a usuarios del CEMAM.
Alcance: Usuarios del centro metropolitano que necesiten de una prótesis removible o total.
Responsable: Odontólogos de CEMAM y usuarios que soliciten prótesis removible o total.
Formatos:
F-SA-22 Registro diario de actividades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

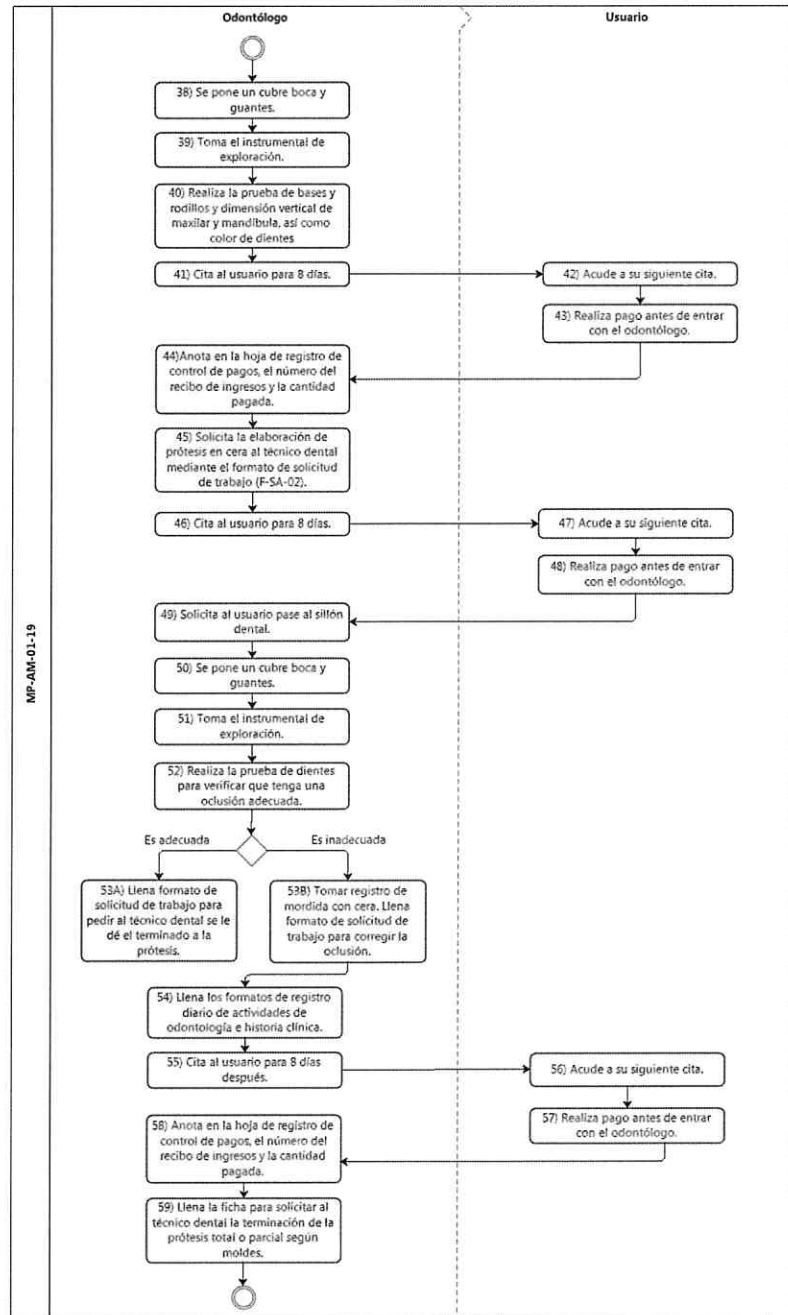
Responsable	Num. Act.	Descripción
Usuario	1	Acudir al centro a solicitar servicio odontológico personalmente.
Odontólogo	2	Verificar si el usuario está citado.
Odontólogo	3 A	Si el usuario está citado, solicitar que espere su turno para ser atendido.
Odontólogo	3 B	Si el usuario no está citado, verificar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

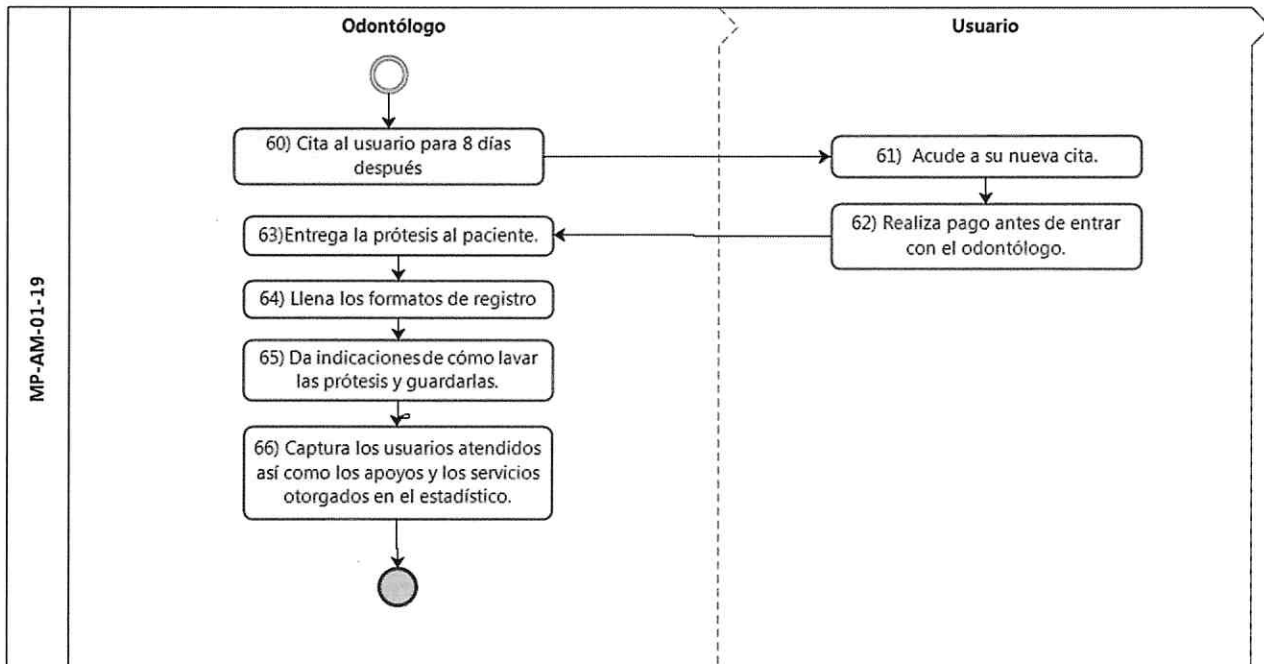
Odontólogo	9	Reporta los datos del paciente que requiere de control médico, a Ventanilla Única para su seguimiento.
Odontólogo	10	Solicita al usuario pase al sillón dental.
Odontólogo	11	Se pone un cubre boca y guantes.
Odontólogo	12	Toma el instrumental de exploración y revisar el tejido bucal.
Odontólogo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

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

Flujograma







Hoja de registro de cambios

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



Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Procedimiento

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

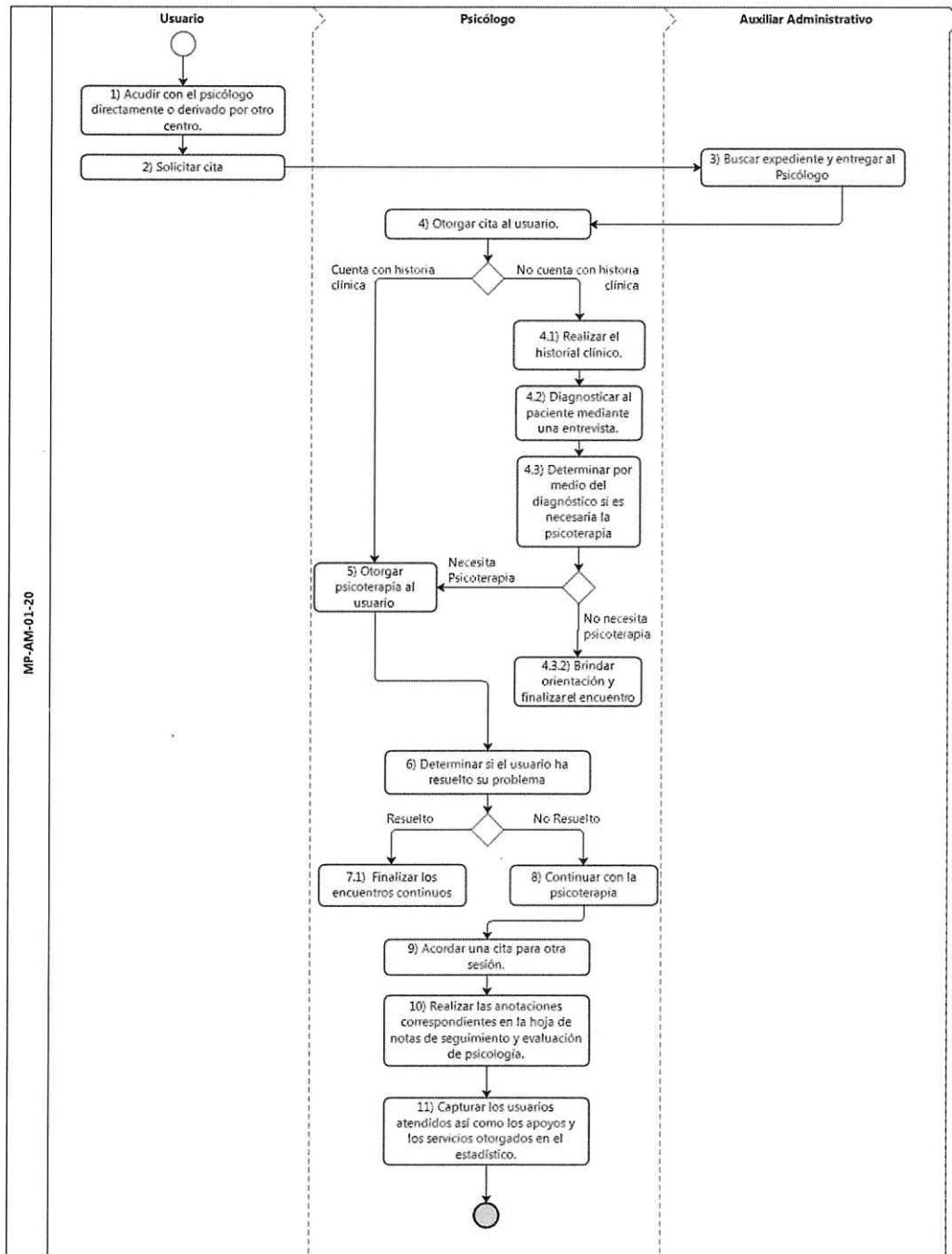
Objetivo: Establecer el procedimiento para otorgar el
Alcance: Usuarios del CEMAM.
Responsable: Mtra. María Guadalupe Díaz González
Formatos: S/N Registro diario de usuarios S/N Historia clínica de psicología

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

Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

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

Flujograma



Hoja de registro de cambios

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

Procedimiento

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

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

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

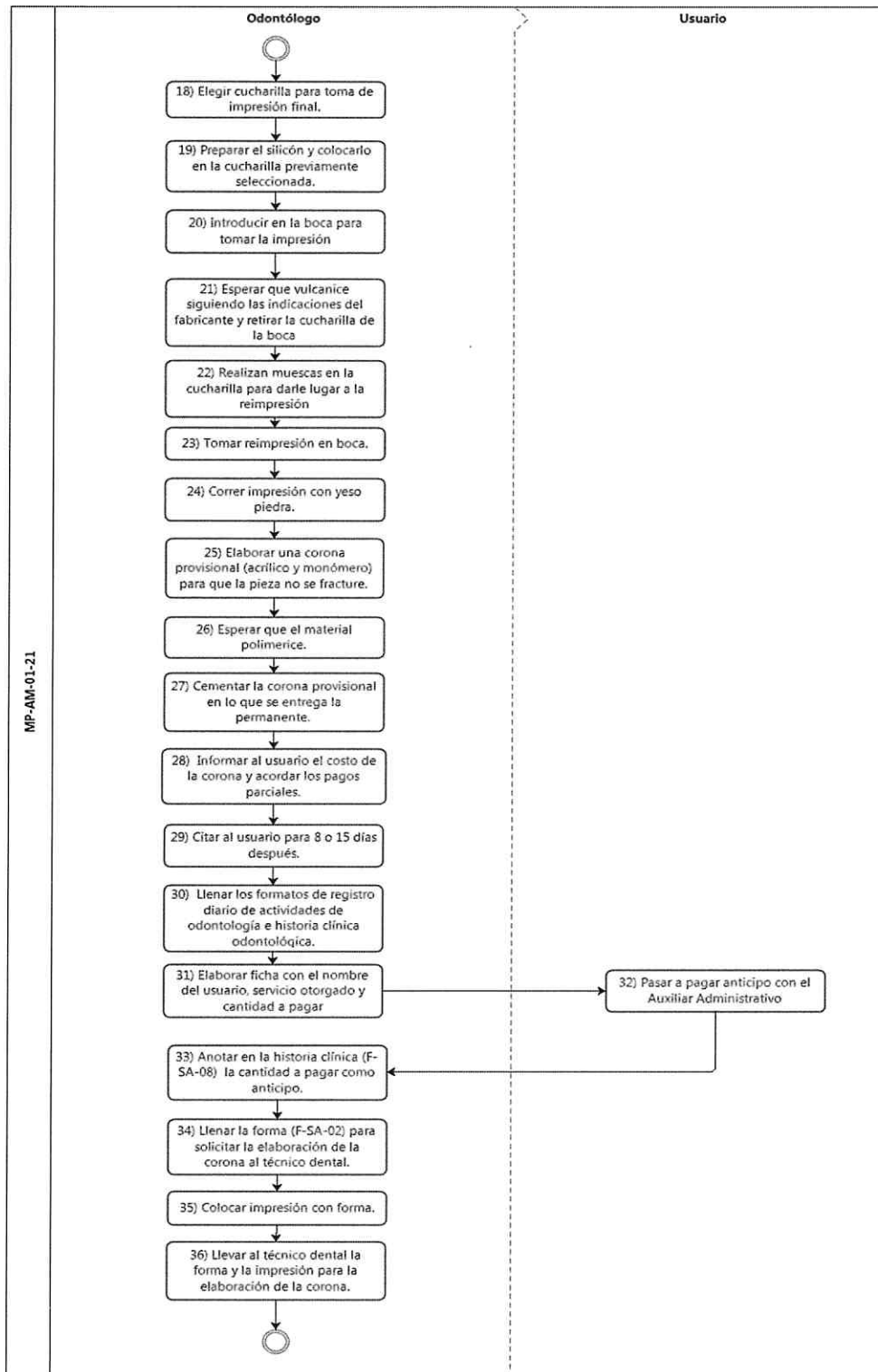
Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

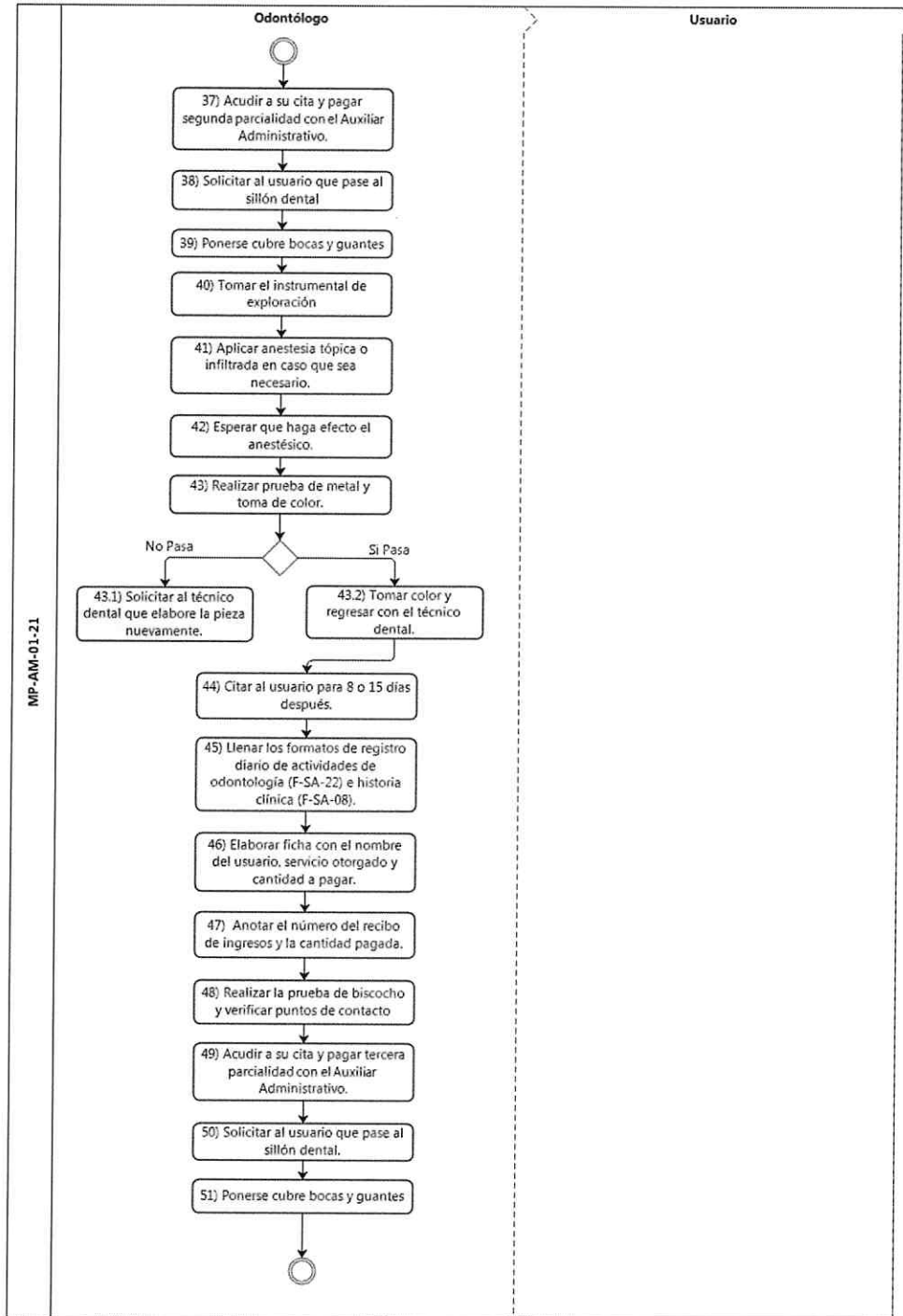
Odontólogo	8	Verificar si el usuario tiene alguna enfermedad sistémica no controlada.
Odontólogo	8.1	Si se detecta una enfermedad sistémica no controlada, remitir al médico general para su atención, informándole al paciente que se le atenderá hasta que esté controlada la enfermedad.
Odontólogo	8.2	Reportar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

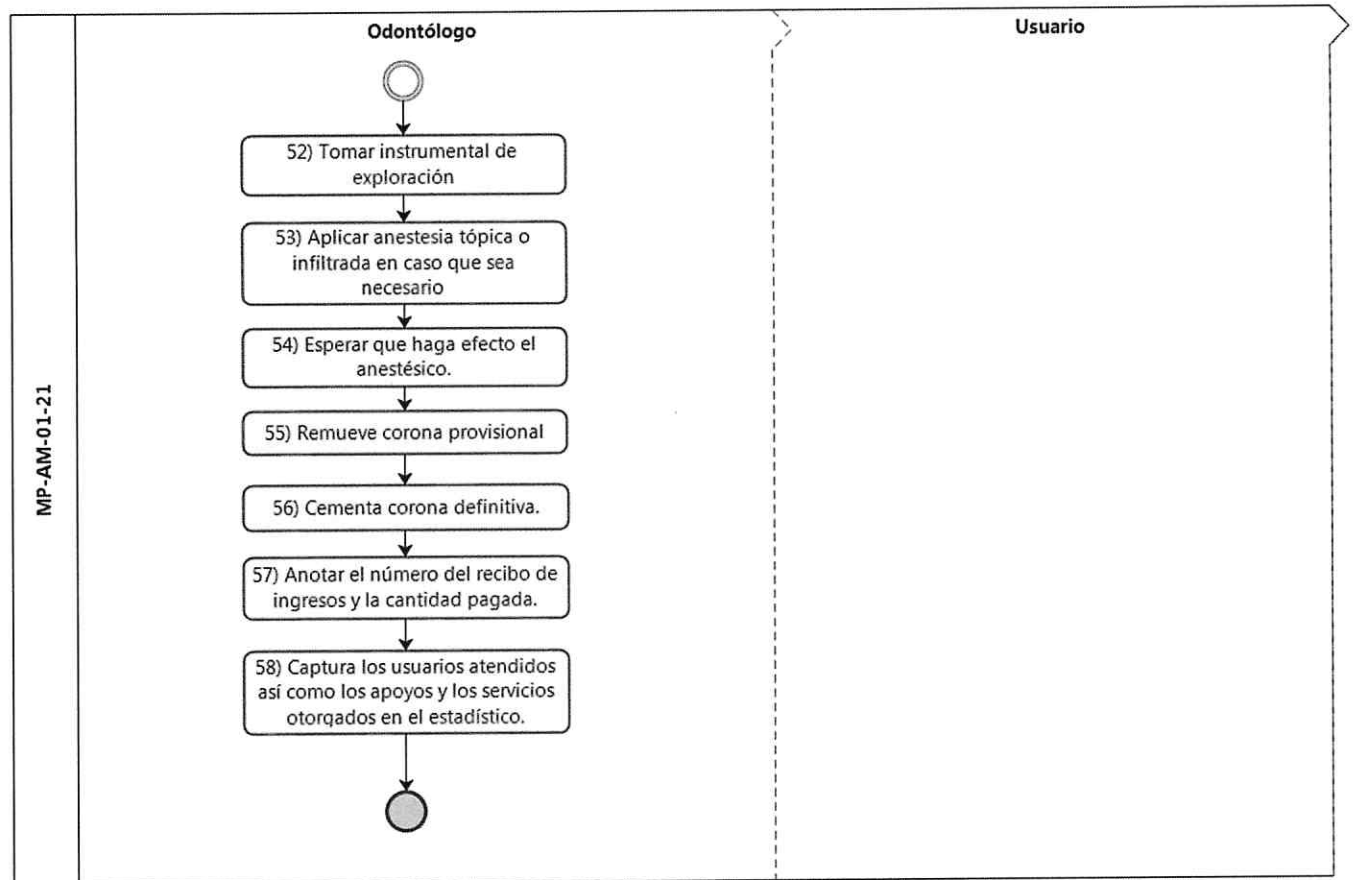
Odontólogo	30	Llenar los formatos de registro diario de actividades de odontología e historia clínica odontológica.
Odontólogo	31	Elaborar ficha con el nombre del usuario, servicio otorgado y cantidad a pagar.
Usuario	32	Pasar a pagar anticipo con el Auxiliar Administrativo
Odontólogo	33	Anotar en la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

Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

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







Hoja de registro de cambios

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

Procedimiento

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

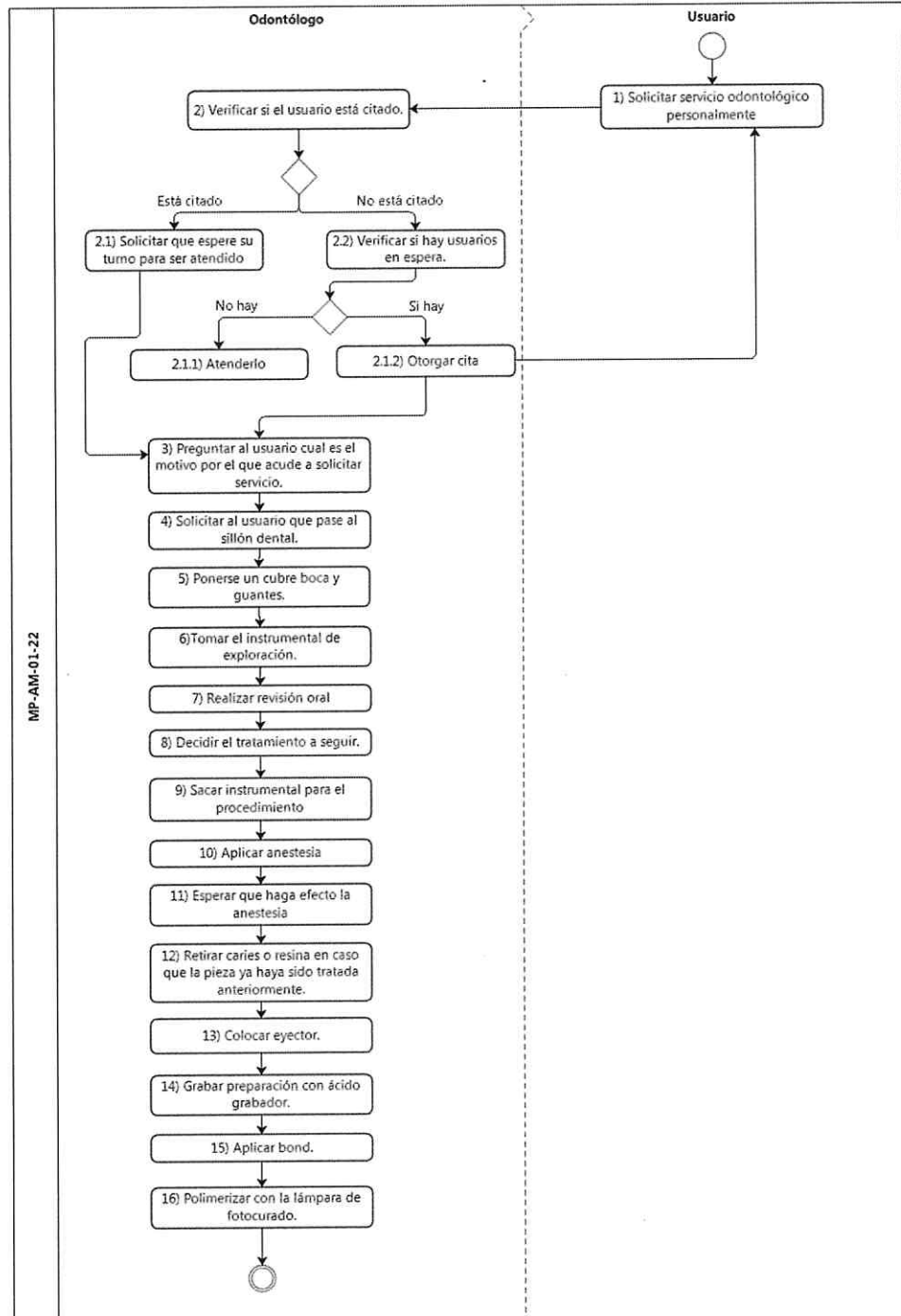
Objetivo: Establecer el procedimiento para la aplicación de resina fotopolimerizable
Alcance: Usuarios del CEMAM.
Responsable: Mtra. María Guadalupe Díaz González
Formatos:
F-SA-22 Registro diario de actividades de odontología
F-SA-08 Historia clínica odontológica
F-SA-23 Formato de registro de control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

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

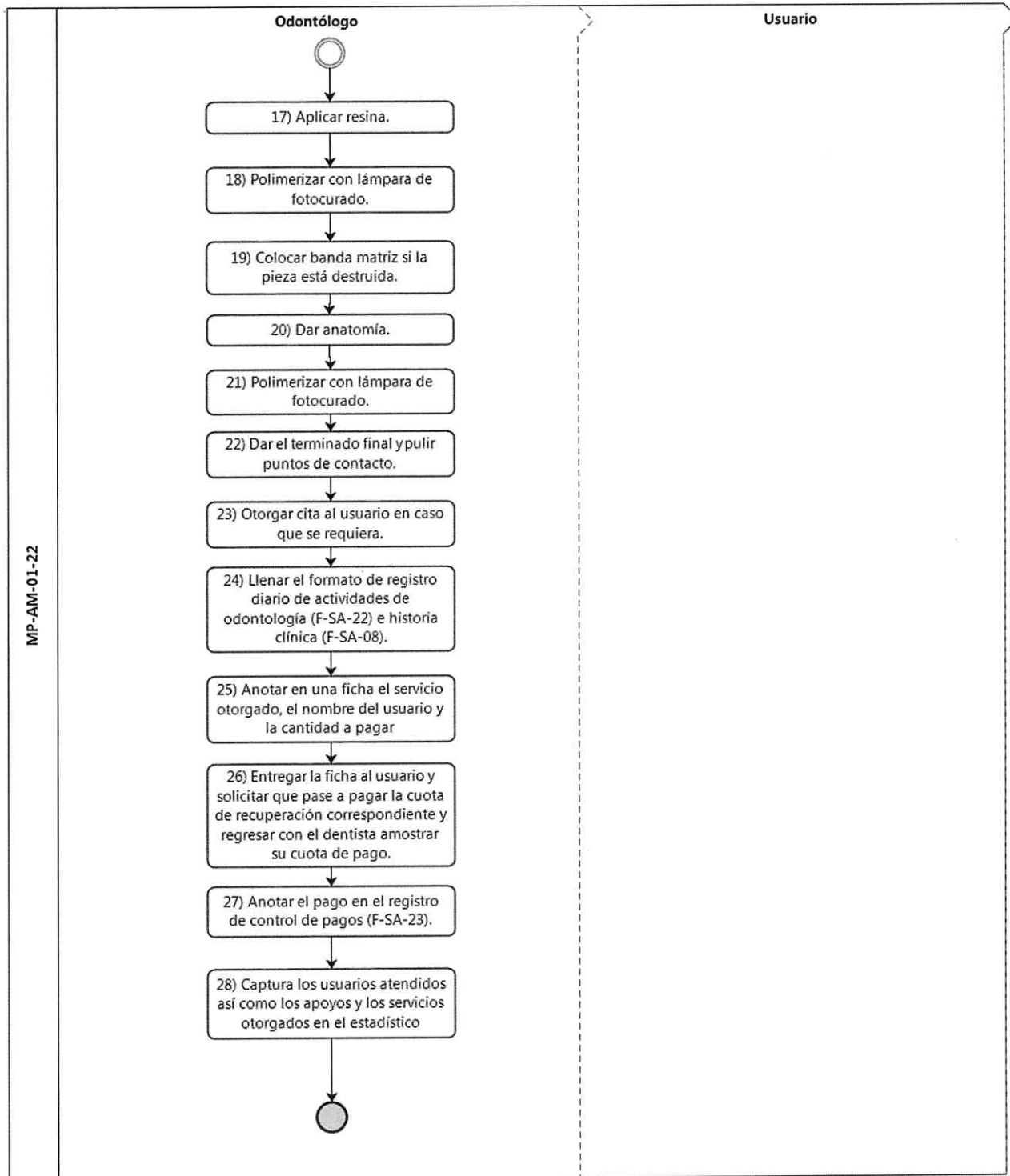
Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

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

Flujograma



MP-AM-01-22



Hoja de registro de cambios

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



Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Procedimiento

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

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

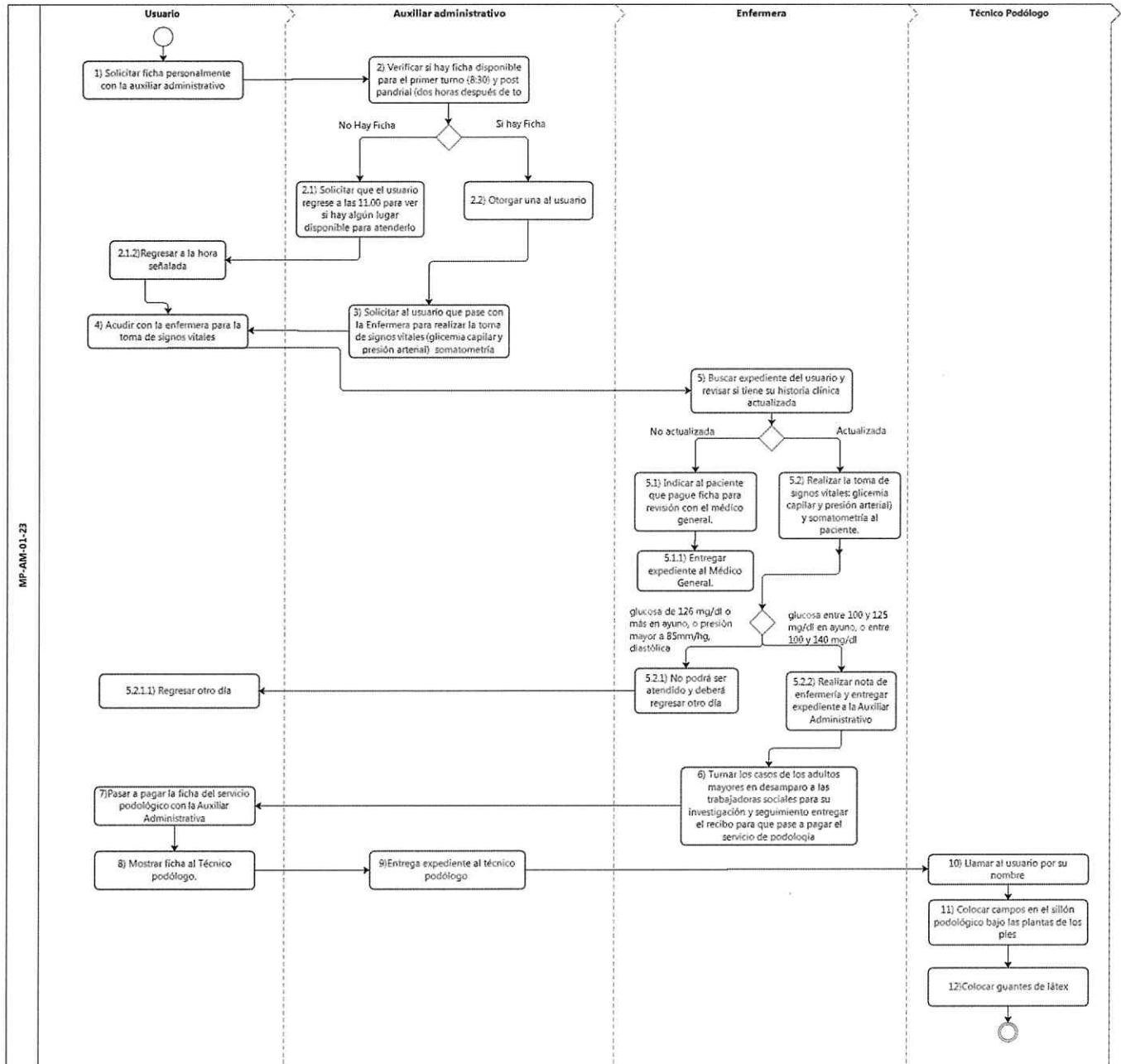
Responsable	Núm. Act.	Descripción
Usuarios	1	Solicitar ficha personalmente con la auxiliar administrativo
Auxiliar Administrativo	2	Verificar si hay ficha disponible para el primer turno (8:30) y post pandrial (dos horas después de tomar alimentos) 11:15 am
Auxiliar Administrativo	2.1	Si no hay ficha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

Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

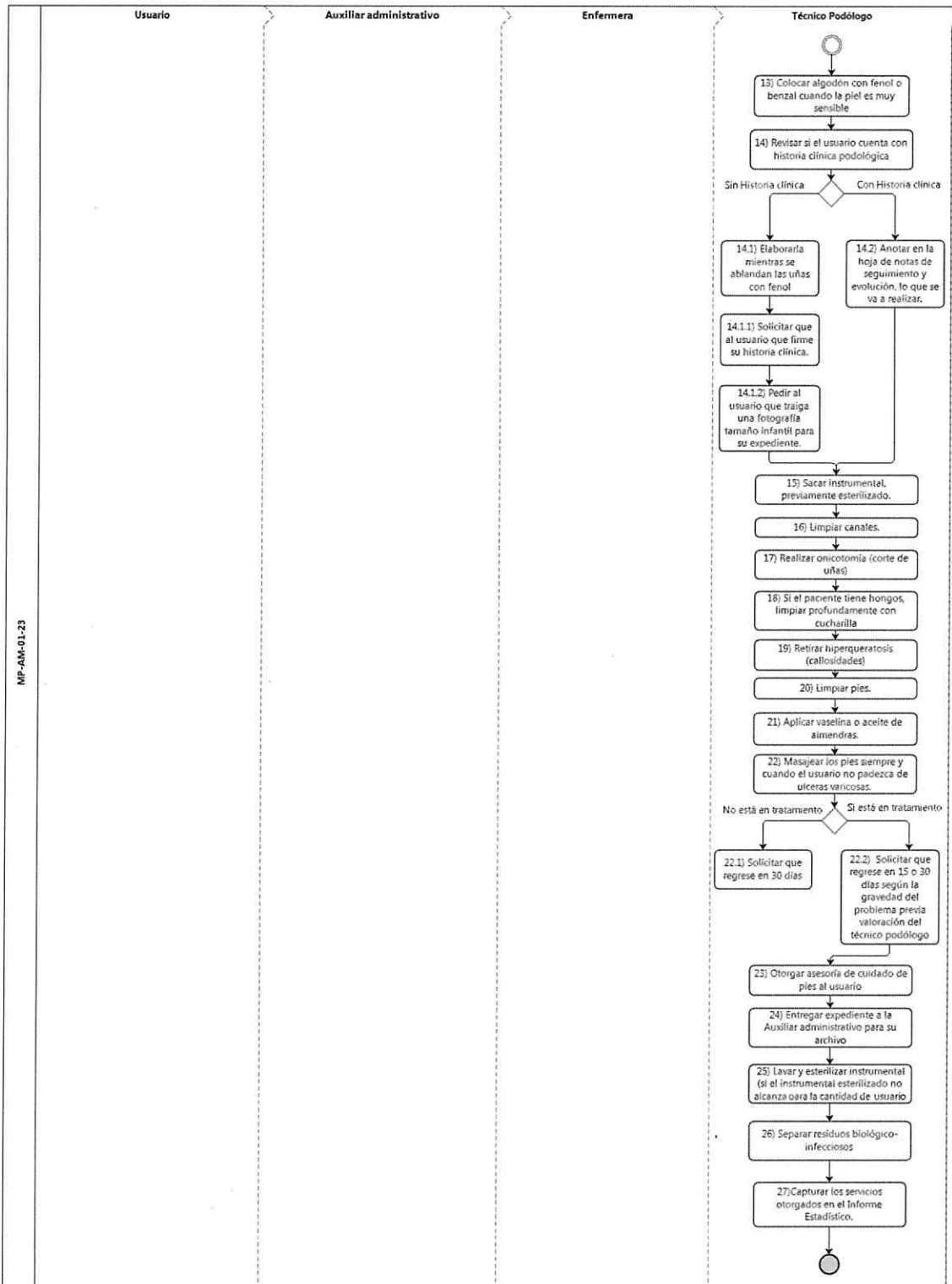
Enfermera	5.1	Si no está actualizada la historia clínica, indicar al paciente que pague ficha para revisión con el médico general.
Enfermera	5.1.1	Entregar expediente al Médico General.
Enfermera	5.2	Si está actualizada la historia clínica. Realizar la toma de signos vitales: glicemia capilar y presión arterial) y somatometría al paciente.
Enfermera	5.2.1	Si el usuario trae la glucosa de 126 mg/dl o más en ayuno, o presión mayor a 85mm/hg, diastólica no podrá ser atendido y deberá regresar otro día
Usuario	5.2.1.1	Regresar otro día y realizar paso 5.2
Enfermera	5.2.2	Si el usuario trae la glucosa entre 100 y 125 mg/dl en ayuno, o entre 100 y 140 mg/dl dos horas después de haber desayunado, realizar nota de enfermería y entregar expediente a la Auxiliar Administrativo
Enfermera	6	Turnar los casos de los adultos mayores en desamparo a las trabajadoras sociales para su investigación y seguimiento entregar el recibo para que pase a pagar el servicio de podología
Usuario	7	Pasar a pagar la ficha del servicio podológico con la Auxiliar Administrativa
Usuario	8	Mostrar ficha al Técnico podólogo.
Auxiliar Administrativo	9	Entrega expediente al técnico podólogo
Técnico Podólogo	10	Llamar al usuario por su nombre
Técnico Podólogo	11	Colocar campos en el sillón podológico bajo las plantas de los pies
Técnico Podólogo	12	Colocar guantes de látex.
Técnico Podólogo	13	Colocar algodón con fenol o benzal cuando la piel es muy sensible
Técnico Podólogo	14	Revisar si el usuario cuenta con historia clínica podológica
Técnico Podólogo	14.1	Si el usuario no cuenta con historia clínica podológica, elaborarla mientras se ablandan las uñas con fenol
Técnico Podólogo	14.1.1	Solicitar que al usuario que firme su historia clínica.
Técnico Podólogo	14.1.2	Pedir al usuario que traiga una fotografía tamaño infantil para su expediente.

Técnico Podólogo	14.2	Si el usuario cuenta con historia clínica podológica, anotar en la hoja de notas de seguimiento y evolución, lo que se va a realizar.
Técnico Podólogo	15	Sacar instrumental, previamente esterilizado.
Técnico Podólogo	16	Limpiar canales.
Técnico Podólogo	17	Realizar onicotomía (corte de uñas)
Técnico Podólogo	18	Si el paciente tiene hongos, limpiar profundamente con cucharilla
Técnico Podólogo	19	Retirar hiperqueratosis (callosidades)
Técnico Podólogo	20	Limpiar pies.
Técnico Podólogo	21	Aplicar vaselina o aceite de almendras.
Técnico Podólogo	22	Masajear los pies siempre y cuando el usuario no padezca de úlceras varicosas.
Técnico Podólogo	22.1	Si el usuario no está en tratamiento, solicitar que regrese en 30 días
Técnico Podólogo	22.2	Si el usuario está en tratamiento, solicitar que regrese en 15 o 30 días según la gravedad del problema previa valoración del técnico podólogo
Técnico Podólogo	23	Otorgar asesoría de cuidado de pies al usuario.
Técnico Podólogo	24	Entregar expediente a la Auxiliar administrativo para su archivo
Técnico Podólogo	25	Lavar y esterilizar instrumental (si el instrumental esterilizado no alcanza para la cantidad de usuarios en espera, se deberá lavar y esterilizar durante la jornada)
Técnico Podólogo	26	Separar residuos biológico-infecciosos
Técnico Podólogo	27	Capturar los servicios otorgados en el Informe Estadístico.

Flujograma



Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor



MP-AM-01-23

Hoja de registro de cambios

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

Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Procedimiento

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

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

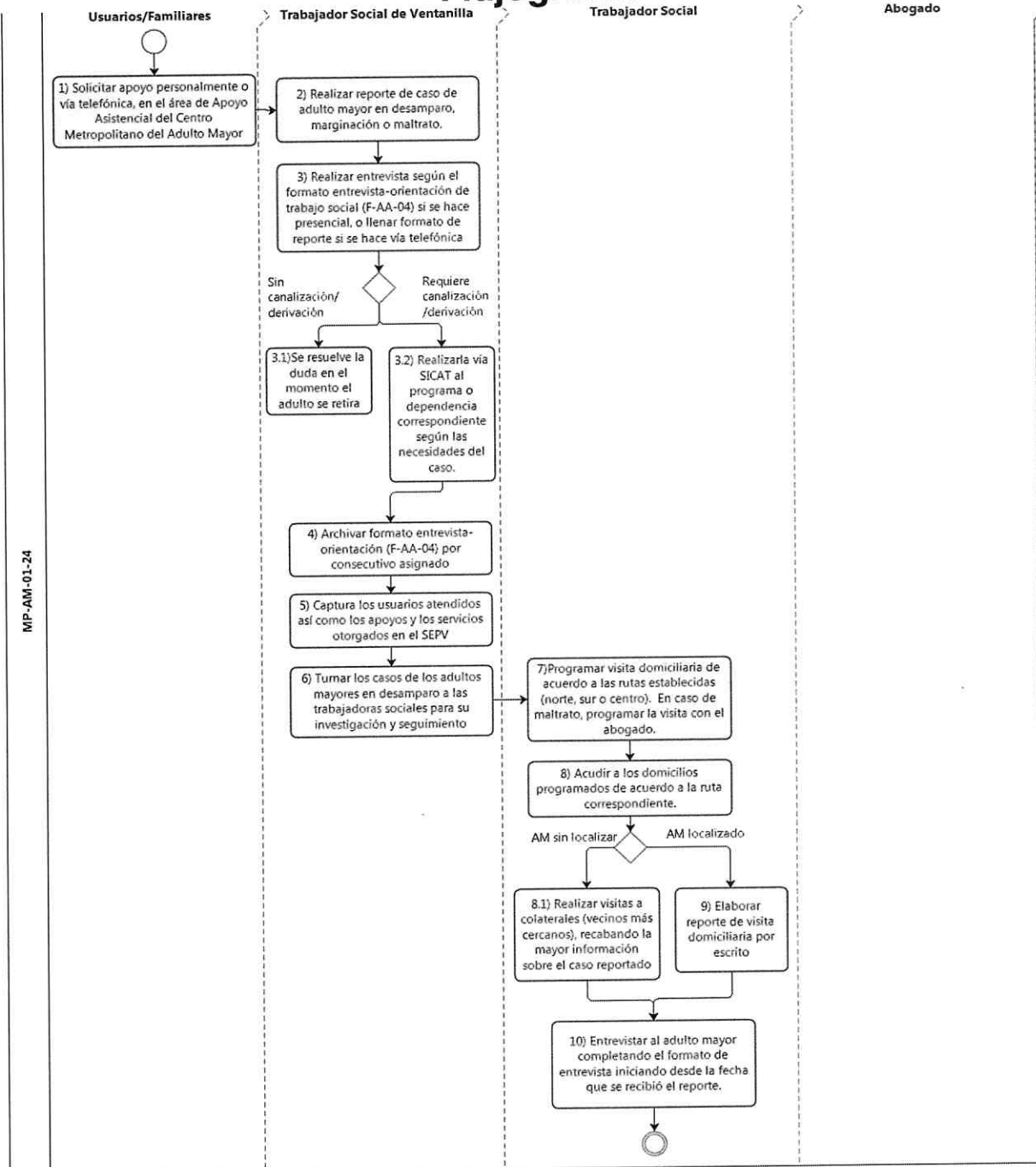
Responsable	Núm. Act.	Descripción
Usuarios (adulto mayor, familiar, vecino, conocido, o público en general)	1	Solicitar apoyo personalmente o vía telefónica, en el área de Apoyo Asistencial del Centro Metropolitano del Adulto Mayor
Trabajador(a) Social de Ventanilla Única	2	Realizar reporte de caso de adulto mayor en desamparo, marginación o maltrato.
Trabajador(a) Social de Ventanilla Única	3	Realizar entrevista según el formato entrevista-orientación de trabajo social (F-AA-04) si se hace presencial, o llenar formato de reporte si se hace vía telefónica
Trabajador(a) Social de Ventanilla Única	3.1	Si no se requiere de canalización o derivación y se resuelve la duda en el momento el adulto se retira.
Trabajador(a) Social de Ventanilla Única	3.2	Si se requiere de canalización o derivación, realizarla vía SICAT al programa o dependencia correspondiente según las necesidades del caso.
Trabajador(a) Social de Ventanilla Única	4	Archivar formato entrevista-orientación (F-AA-04) por consecutivo asignado

Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

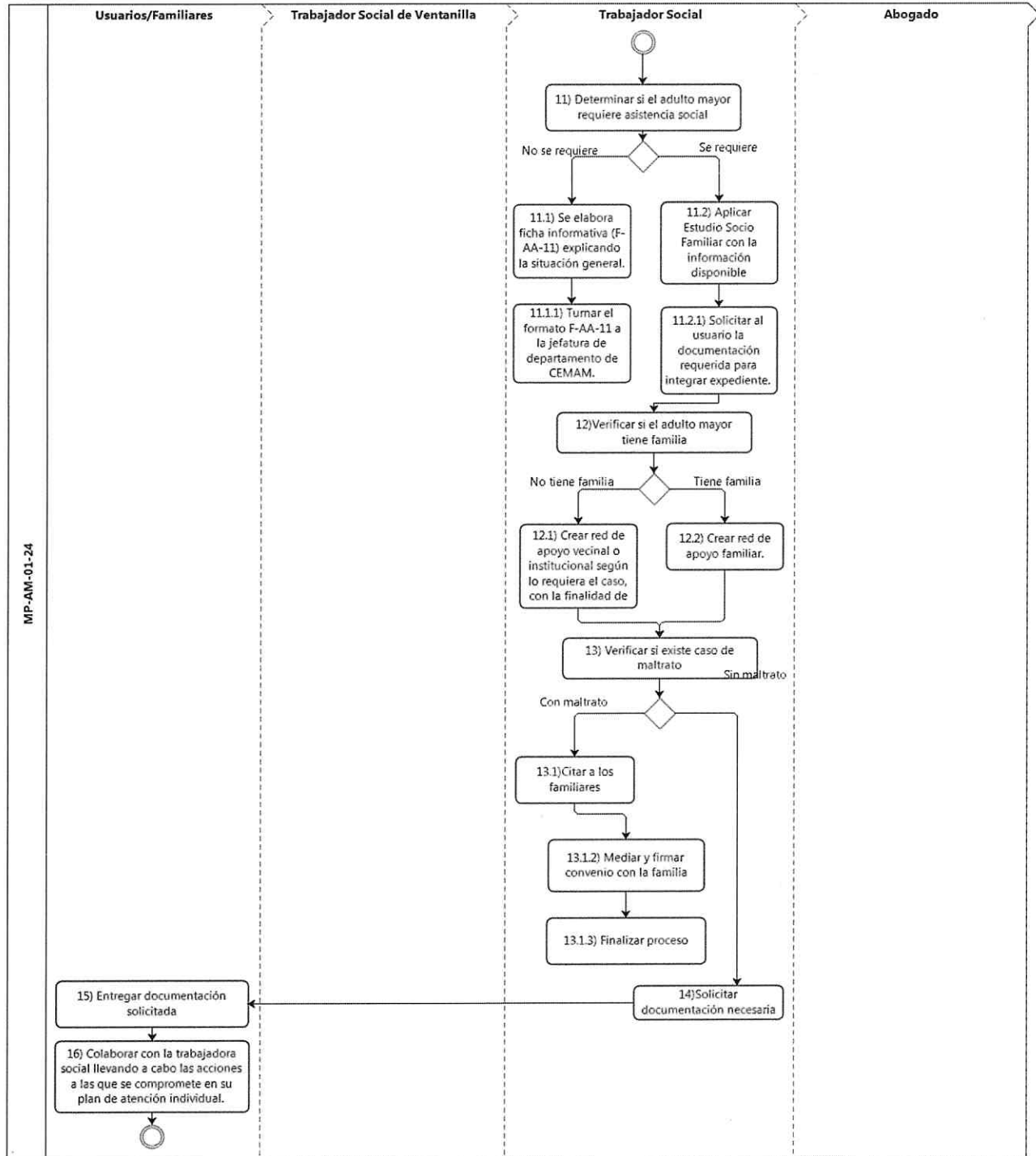
Trabajador(a) Social de Ventanilla Única	5	Captura los usuarios atendidos así como los apoyos y los servicios otorgados en el SEPV
Trabajador(a) Social de Ventanilla Única	6	Turnar los casos de los adultos mayores en desamparo a las trabajadoras sociales para su investigación y seguimiento
Trabajador(a)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

Trabajador(a) Social	13.1.3	Finalizar proceso
Trabajador(a) Social	14	Solicitar documentación necesaria para integrar expediente: <ul style="list-style-type: none"> • Acta de nacimiento • Credencial de elector • Comprobante de domicilio • Receta médica
Usuarios/familiares	15	Entregar documentación solicitada
Usuarios/familiares	16	Colaborar con la trabajadora social llevando a cabo las acciones a las que se compromete en su plan de atención individual.
Trabajador(a) Social	17	Dar seguimiento de forma programada a cada caso inscrito en el Padrón de Adultos Mayores en Desamparo o Situación Crítica
Trabajador(a) Social	18	Realizar en su respectivo expediente las notas de seguimiento y apoyos otorgados.
Trabajador(a) Social	19	Continuar el seguimiento del caso hasta el fallecimiento del Adulto Mayor, cambio de domicilio, o desistimiento, incluido si mejora su situación, si se integra con su familia o alguna institución pública o privada.
Trabajador(a) Social	20	Capturar los usuarios atendidos así como los apoyos y los servicios otorgados en el estadístico.
Trabajador(a) Social	21	Cuando el personal de trabajo social agota los recursos de intervención en los casos de abandono y maltrato, turnar el expediente al Abogado mediante ficha informativa para la elaboración y presentación de denuncia.
Abogado	22	Elaborar y presentar la denuncia u oficio de conocimiento ante la autoridad correspondiente.
Abogado	23	Resguardar expedientes de casos sobre los cuales se realiza convenio con familiares o se presenta denuncia ante las instancias correspondientes.
Abogado	24	Llevar un control de los casos de los que se elabora convenio o se presenta denuncia
Abogado	25	Dar seguimiento periódico, elaborando notas de seguimiento en el expediente.

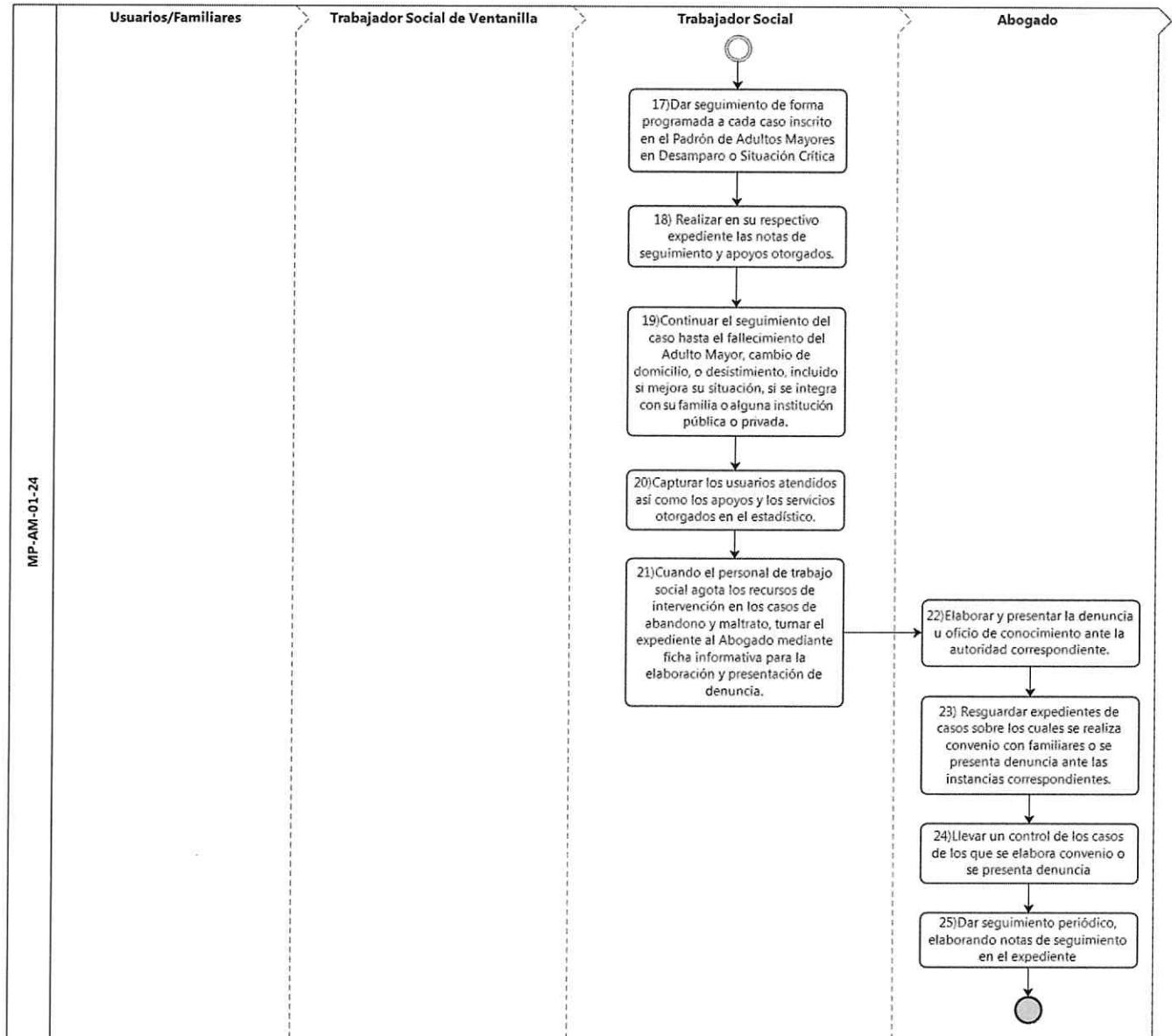
Flujograma



Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor



Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor



Hoja de registro de cambios

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

Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Procedimiento

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

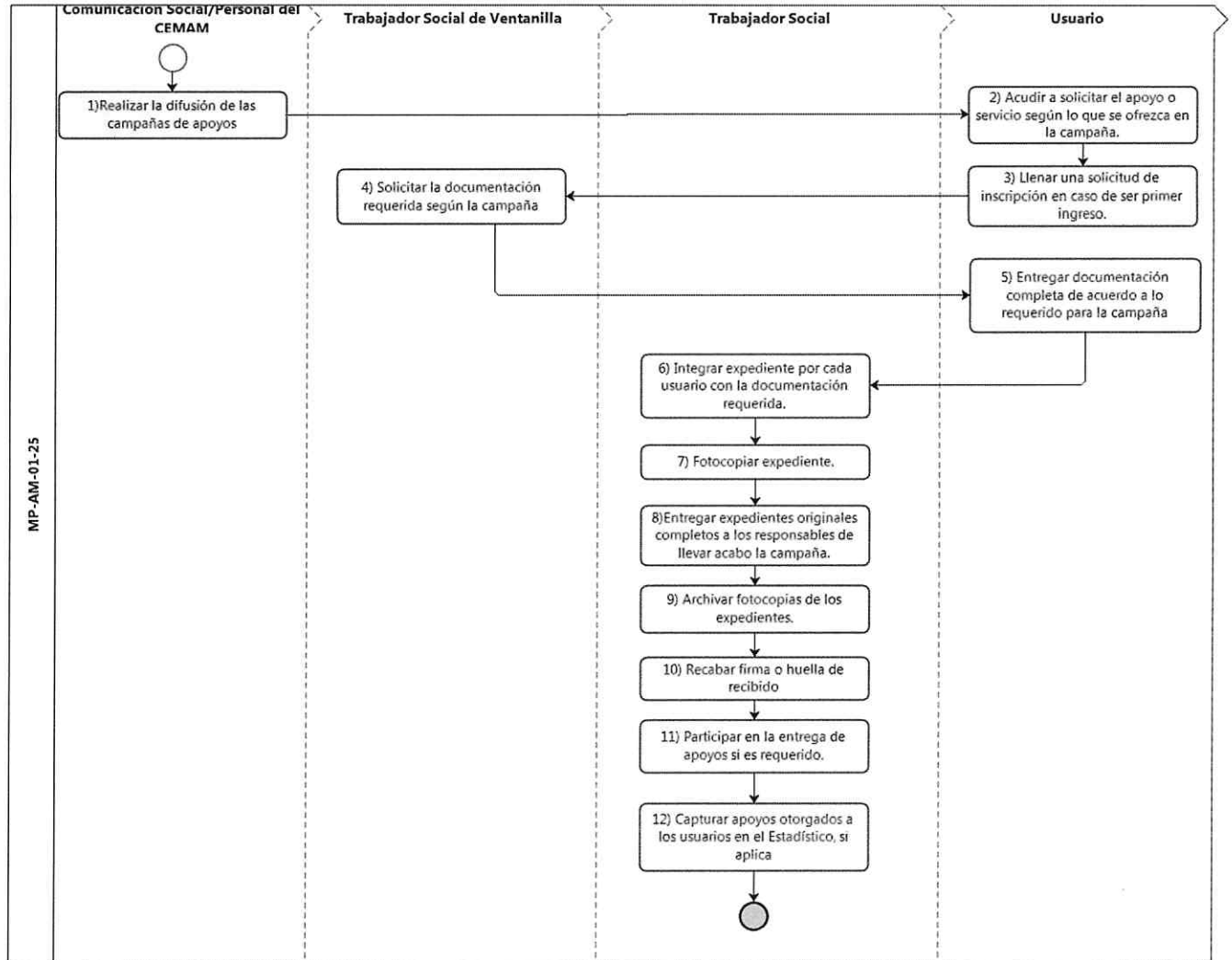
Objetivo: Establecer el procedimiento para la integración de expedientes para las campañas de asistencia social por parte de trabajo social del área de apoyo asistencial del CEMAM
Alcance: Usuarios del CEMAM
Responsable: Mtra. María Guadalupe Díaz González
Formatos:
F-AA-04 Entrevista-Orientación de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

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

Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

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

Flujograma



Hoja de registro de cambios

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



Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Procedimiento

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

Objetivo: Establecer el procedimiento para otorgar el servicio de activación física y cachibol.

Alcance: Usuarios del CEMAM

Responsable: Mtra. María Guadalupe Díaz González

Formatos:

- S/N Solicitud de inscripción para cachibol
- S/N Registro de resultados de pruebas de resistencia y fuerza física
- S/N Deslinde de responsabilidad por competencia deportiva
- S/N Registro diario de usuarios atendidos

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

Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

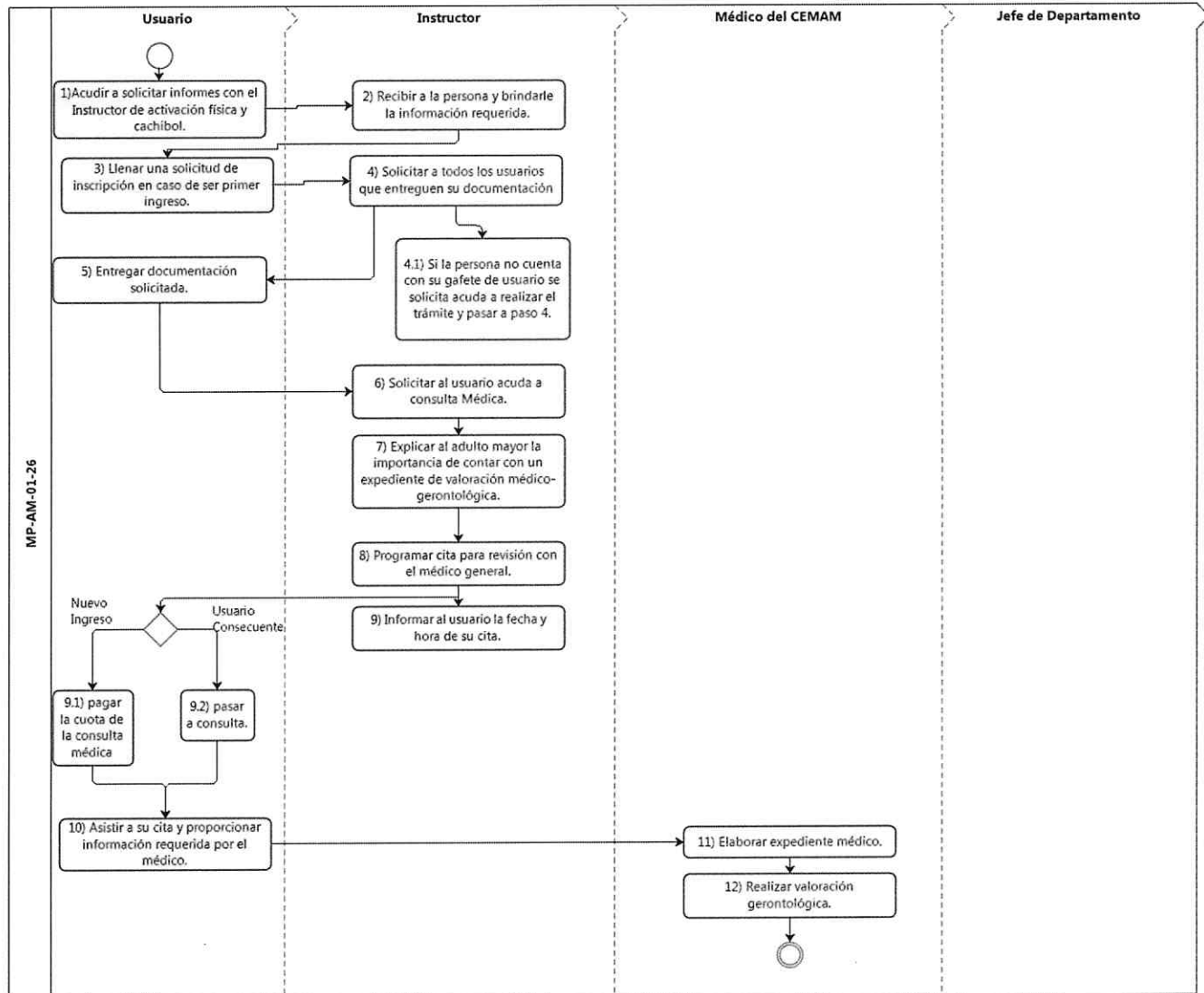
Instructor	6	Solicitar al usuario acuda a consulta Médica.
Instructor	7	Explicar al adulto mayor la importancia de contar con un expediente de valoración médico-gerontológica.
Instructor	8	Programar cita para revisión con el médico general.
Instructor	9	Informar al usuario la fecha y hora de su cita.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



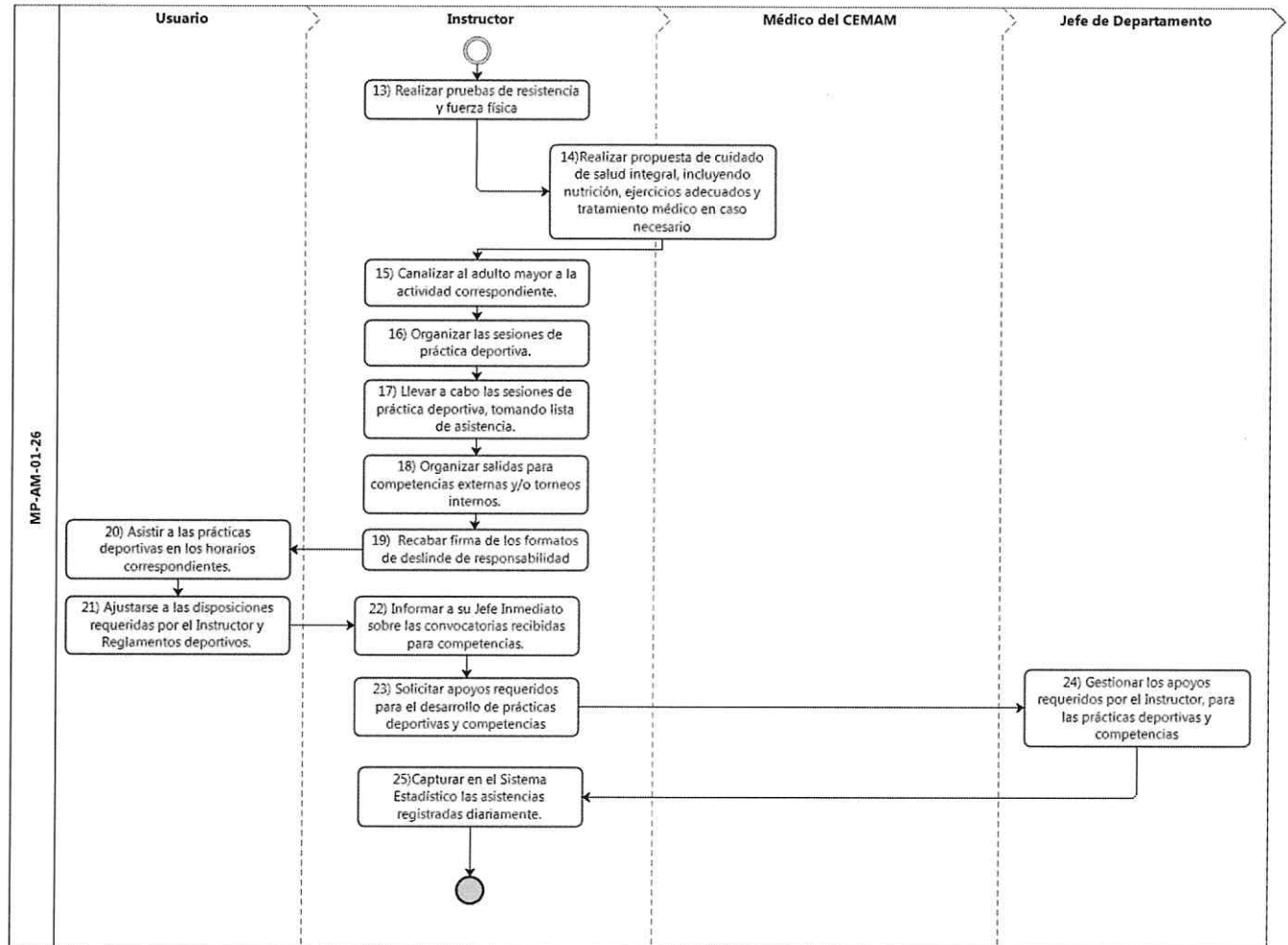
Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Instructor	25	Capturar en el Sistema Estadístico las asistencias registradas diariamente.
-------------------	----	---

Flujograma



Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor



Hoja de registro de cambios

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



Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Procedimiento

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

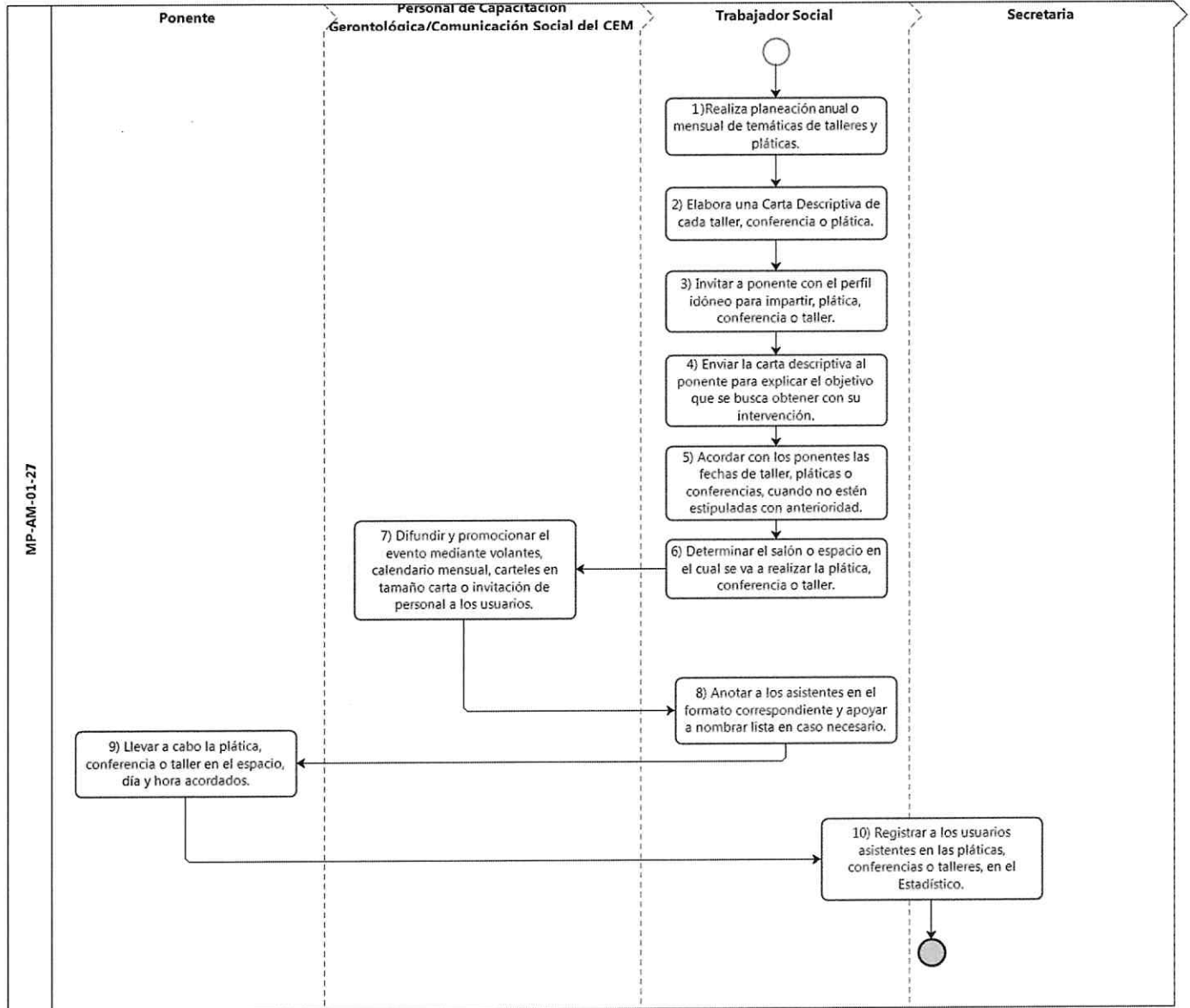
Objetivo: Establecer el procedimiento para ingresar a talleres y pláticas para el desarrollo y la participación social
Alcance: Usuarios del CEMAM
Responsable: Mtra. María Guadalupe Díaz González
Formatos: F-DH-04 Lista de asistencia

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Trabajador (a) Social	1	Realiza planeación anual o mensual de temáticas de talleres y pláticas.
Trabajador (a) Social	2	Elabora una Carta Descriptiva de cada taller, conferencia o plática.
Trabajador (a) Social	3	Invitar a ponente con el perfil idóneo para impartir, plática, conferencia o taller.
Trabajador (a) Social	4	Enviar la carta descriptiva al ponente para explicar el objetivo que se busca obtener con su intervención.
Trabajador (a) Social	5	Acordar con los ponentes las fechas de taller, pláticas o conferencias, cuando no estén estipuladas con anterioridad.
Trabajador (a) Social	6	Determinar el salón o espacio en el cual se va a realizar la plática, conferencia o taller.
Personal de Capacitación Gerontológica/ Comunicación Social del CEMAM	7	Difundir y promocionar el evento mediante volantes, calendario mensual, carteles en tamaño carta o invitación de personal a los usuarios.
Trabajador (a) Social/ Ponente	8	Anotar a los asistentes en el formato correspondiente y apoyar a nombrar lista en caso necesario.

Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

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

Flujograma



Hoja de registro de cambios

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



Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Procedimiento

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

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

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

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

Formatos:

F-DH-02 Registro diario
F-DH-04 Lista de asistencia

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

		para entrega de expediente.
Usuarios	8	Firmar todos los documentos de enterado.
Instructor	9	Saca una copia a los documentos para archivo interno.
Instructor	10	Proponer personas para integrar la mesa directiva del grupo.
Instructor	11	Pide al usuario que llene el examen diagnóstico.
Instructor	12	Manda el formato de requerimiento de material de acreditación para el MEV.
Instructor	13	Adjunta el formato para solicitud de exámenes llenando los datos correspondientes: <ul style="list-style-type: none"> • Fecha • Círculo de estudios • Asesor • Examen • Usuario • RFC • Firma.
Usuarios	14	Realiza examen diagnóstico de acuerdo de las indicaciones del Instructor.
Instructor	15	Después de saber la calificación, pedir el modulo correspondiente de acuerdo a los resultados del examen diagnóstico, utilizando y entregando al técnico el formato de registro del módulo al MEV colocando en el formato: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del educando • RFC • Información del círculo de estudios • Coordinador de Zona • Unidad operativa • Firma.
Instructor	16	Entregar el material, explicando su función y los temas que se verán en el mismo.
Usuario	17	Realizar las actividades que indique el modulo con la asesoría del Instructor.
Instructor	18	Coordinar Curso y asesorar a los usuarios.
Instructor	19	Proporcionar asesoría personalizada en el caso que se requiera.

Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Instructor	20	Tomar lista de asistencia diariamente al finalizar el taller según el formato de lista de asistentes permanentes (F-DH-04) y llenar el formato de registro diario (F-DH-02).
Instructor	21	Entregar la lista de asistencia diariamente a la coordinadora de talleres.
Instructor	22	Revisar el módulo de los usuarios, que se encuentre contestado y que el alumno no tenga dudas y esté preparado para hacer el examen de tal manera que pueda avanzar con los demás módulos
Instructor	23	Mandar el formato de requerimiento de material de acreditación para el MEV, adjuntando el formato de solicitud de exámenes
Usuarios	24	Contestar examen del módulo correspondiente.
Instructor	25	Recibir la calificación, revisar si paso el alumno.
Instructor	25.1	Si el usuario no aprobó, ayudar al usuario a revisar su módulo y encontrar la falla, para
Instructor	25.2	Reprogramar un nuevo examen para el usuario y realizar el paso 25
Instructor	26	Si el usuario aprobó, pedir el módulo correspondiente de acuerdo a los resultados del examen, utilizando y entregando al técnico el formato de registro del módulo al MEV.
Instructor	27	Recibir mensualmente las calificaciones de los exámenes realizados.
Instructor	28	Entregar al usuario una copia de las calificaciones de los exámenes.
Instructor	29	Recibir el certificado de secundaria para entregárselo al usuario
Instructor	30	Elaborar listado de usuarios atendidos y los servicios otorgados.
Instructor	31	Entregar el listado a la Trabajadora Social.
Trabajador (a) Social	32	Registrar a los usuarios asistentes en las pláticas, conferencias o talleres, en el Estadístico

Hoja de registro de cambios

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

Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Procedimiento

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

Objetivo: Establecer el procedimiento para la integración y seguimiento de clubes comunitarios de adultos mayores.
Alcance: Adultos mayores asistentes del CEMAM
Responsable: Personal del CEMAM que imparta el taller de alfabetización y para los usuarios que cursen dicho taller.
Formatos:
S/N Acta Constitutiva de clubes comunitarios
S/N Lista de asistencia de clubes comunitarios
S/N Directorio general de clubes comunitarios

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

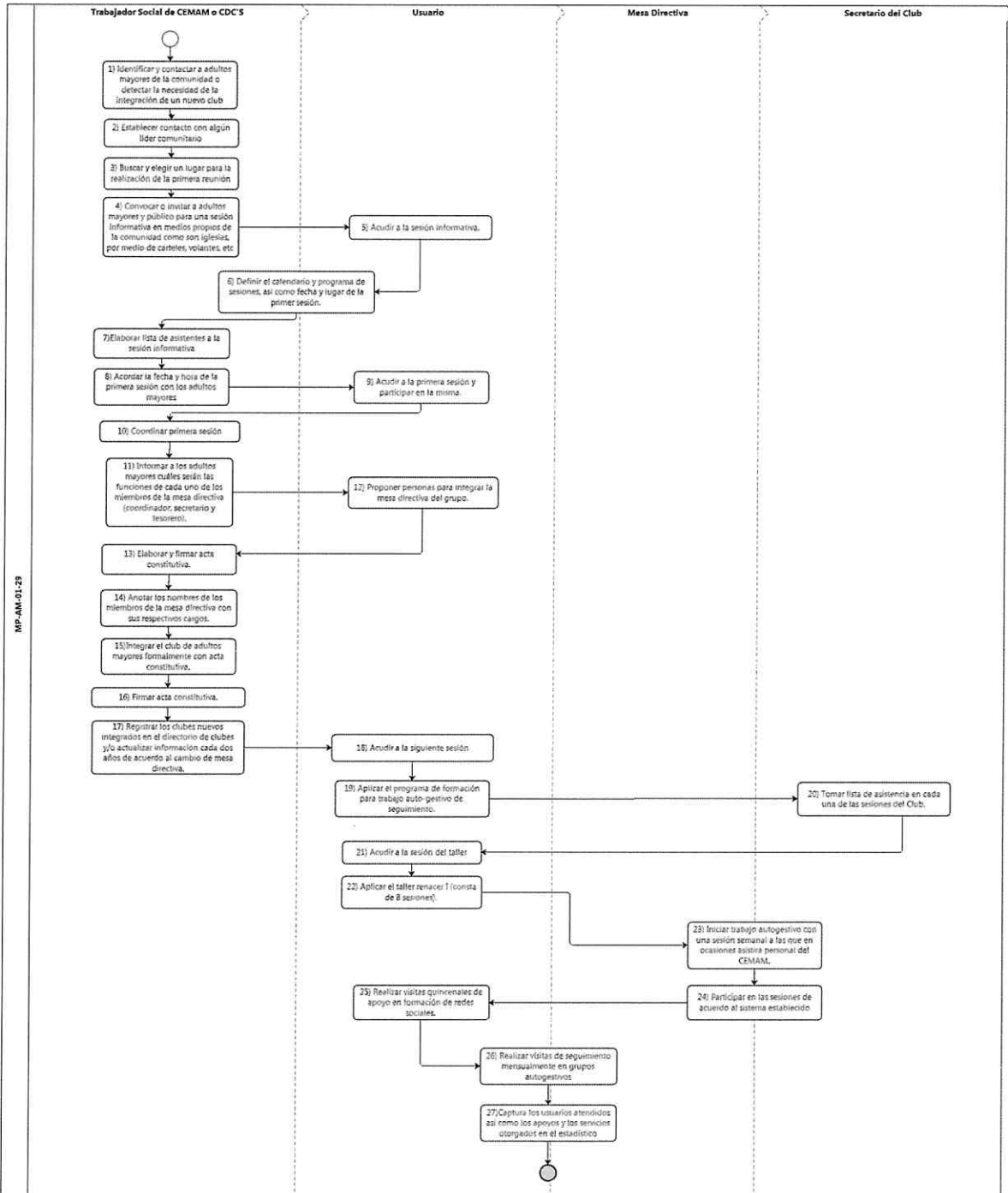
Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Usuarios	9	Acudir a la primera sesión y participar en la misma.
Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC	10	Coordinar primera sesión.
Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC	11	Informar a los adultos mayores cuáles serán las funciones de cada uno de los miembros de la mesa directiva (coordinador, secretario y tesorero).
Usuarios	12	Proponer personas para integrar la mesa directiva del grupo.
Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC	13	Elaborar y firmar acta constitutiva.
Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC	14	Anotar los nombres de los miembros de la mesa directiva con sus respectivos cargos.
Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC	15	Integrar el club de adultos mayores formalmente con acta constitutiva.
Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC	16	Firmar acta constitutiva.
Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC	15	Acordar con los adultos mayores la hora, fecha y actividades a realizar en la próxima sesión.
Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC	16	Integrar expediente por cada club que se encuentra activo.
Trabajador (a) Social de CEMAM o CDC	17	Registrar los clubes nuevos integrados en el directorio de clubes y/o actualizar información cada dos años de acuerdo al cambio de mesa directiva.
Usuarios	18	Acudir a la siguiente sesión.
Usuarios	19	Aplicar el programa de formación para trabajo auto-gestivo de seguimiento.
Secretario del Club	20	Tomar lista de asistencia en cada una de las sesiones del Club.
Trabajador (a) Social CEMAM o CDC	21	Acudir a la sesión del taller.
Trabajador (a) Social CEMAM o CDC	22	Aplicar el taller renacer I (consta de 8 sesiones).
Usuarios y Mesa Directiva	23	Iniciar trabajo autogestivo con una sesión semanal a las que en ocasiones asistirá personal del CEMAM.

Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

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

Flujograma



Hoja de registro de cambios

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

Procedimiento

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

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

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Lic. en Comunicación	1	Elaborar material impreso y electrónico para promoción del proyecto.
Lic. en Comunicación	2	Si es la primera vez que la Institución participará. Contactar al área encargada de proyectos sociales o persona interesada de instituciones educativas vía telefónica o por correo electrónico.
Lic. en Comunicación	3	Hacer cita personal.
Lic. en Comunicación	4	Hacer visita con la persona adecuada para explicar el proyecto, alcances del mismo y preguntar por los proyectos que llevarán en el ciclo escolar que se puedan relacionar con adultos mayores.
Persona de Contacto de la Escuela	5	Contactar al personal de Comunicación Social de CEMAM, telefónicamente o por correo electrónico solicitando recorrido en una fecha específica.
Lic. en Comunicación	6	Agendar fechas de recorridos señalando la hora de llegada y término del recorrido, el número de personas que participan y el nivel educativo que cursa el grupo.
Lic. en Comunicación	7	Preguntar el nombre del encargado de la escuela, nombre y teléfono de la misma, número de personas y edad del grupo visitante.
Lic. en Comunicación	8	Sugerir la posibilidad de dar donativo de despensa,

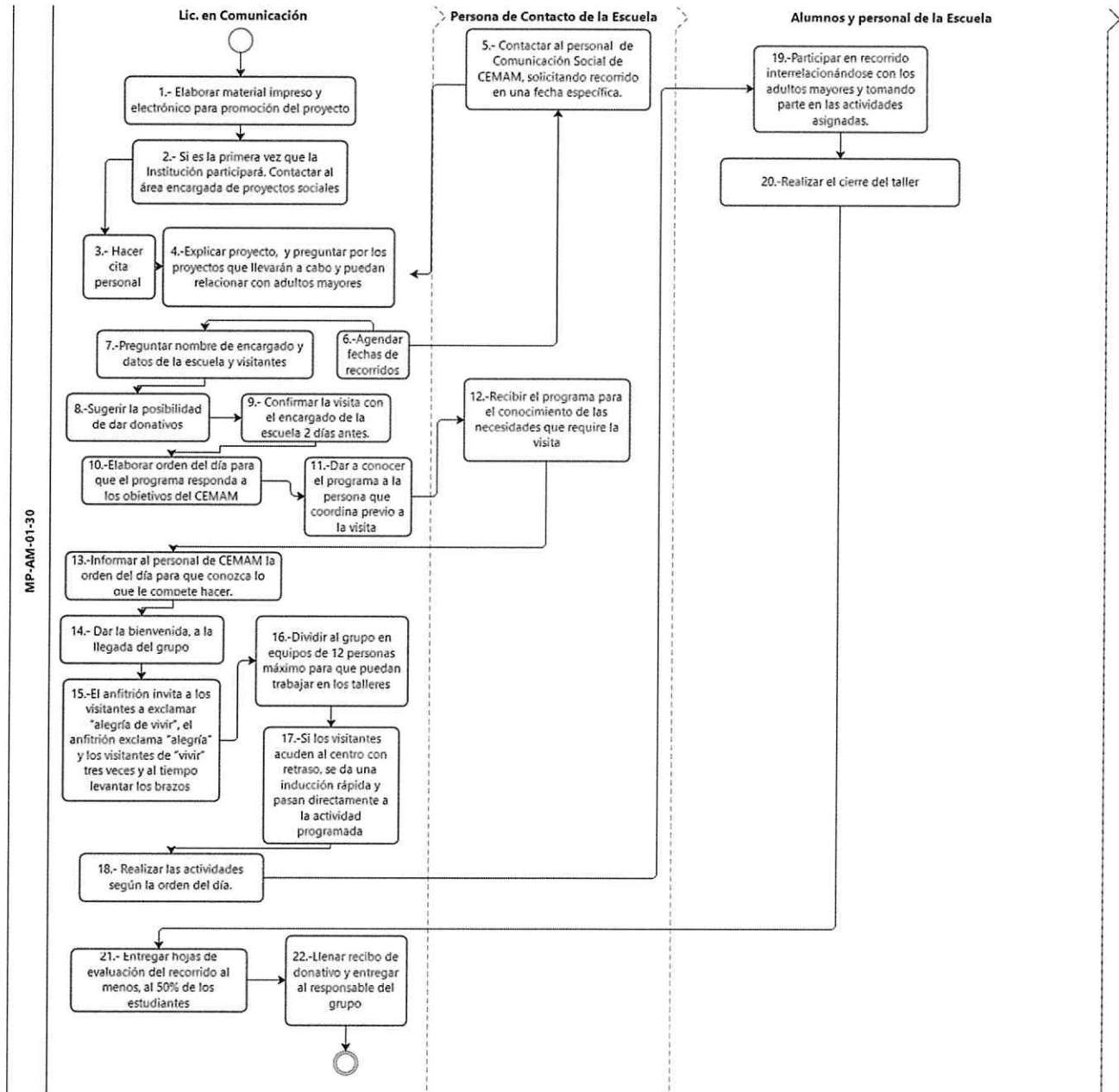
Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

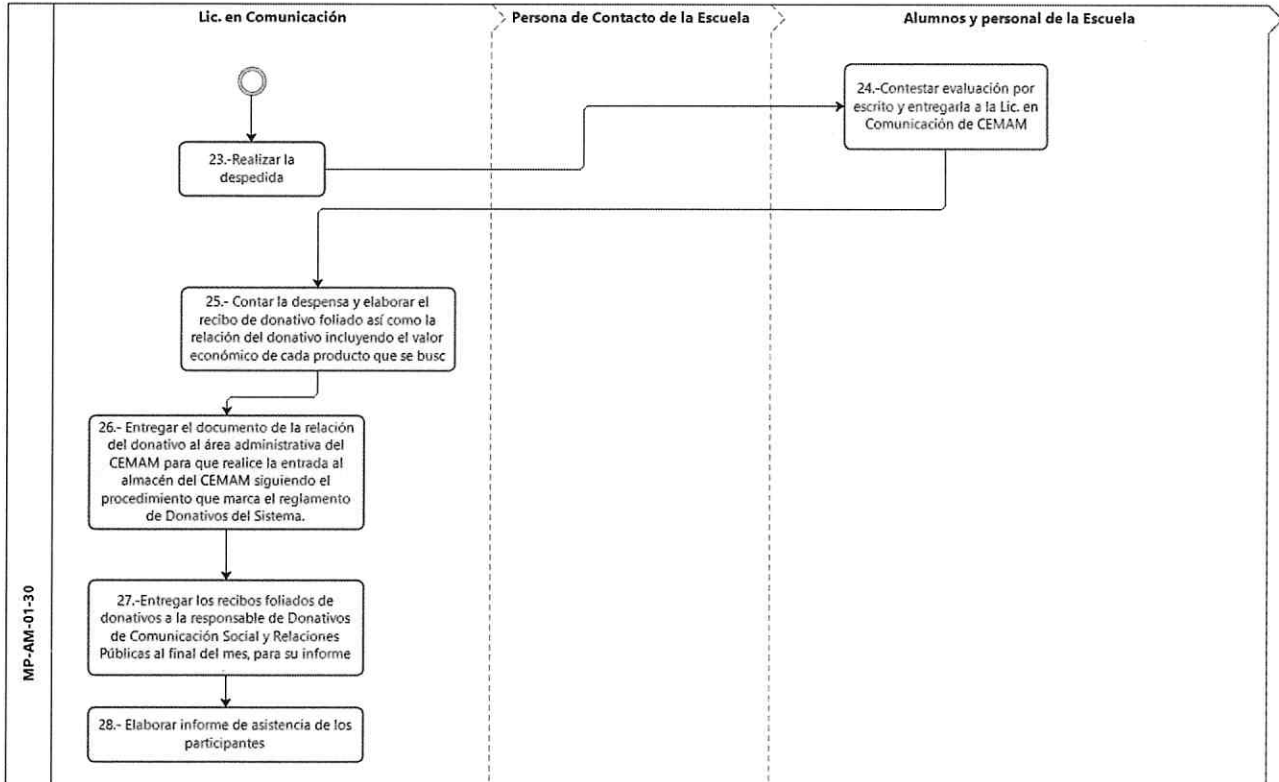
		pañales o suplemento alimenticio para los adultos mayores en desamparo o en estado vulnerable atendidos a través del CEMAM.
Lic. en Comunicación	9	Confirmar la visita con el encargado de la escuela 2 días antes.
Lic. en Comunicación	10	Elaborar orden del día para el grupo de visita con horarios y actividades que se planean para que el programa responda a los objetivos del CEMAM y al de la institución educativa.
Lic. en Comunicación	11	Dar a conocer el programa a la persona que coordina previo a la visita.
Persona de Contacto de la Escuela	12	Recibir el programa para el conocimiento de las necesidades humanas y materiales que requiere para la visita.
Lic. en Comunicación	13	Informar al personal de CEMAM la orden del día para que conozca lo que le compete hacer.
Lic. en Comunicación	14	Dar la bienvenida, a la llegada del grupo así como las reglas a seguir durante su estancia, objetivos del Centro, recepción de la despensa (si la traen) y explicación del programa de adultos mayores en desamparo.
Lic. en Comunicación	15	El anfitrión invita a los visitantes a exclamar “alegría de vivir”, el anfitrión exclama “alegría” y los visitantes de “vivir” tres veces y al tiempo levantar los brazos.
Lic. en Comunicación	16	Dividir al grupo en equipos de 12 personas máximo para que puedan trabajar en los talleres con amplitud y sana convivencia con los adultos mayores.
Lic. en Comunicación	17	Si los visitantes acuden al centro con retraso, se da una inducción rápida y pasan directamente a la actividad programada según el horario.
Lic. en Comunicación	18	Realizar las actividades según la orden del día.
Alumnos y personal de la Escuela	19	Participar en recorrido interrelacionándose con los adultos mayores y tomando parte en las actividades asignadas.
Alumnos y personal de la Escuela	20	Realizar el cierre del taller.
Lic. en Comunicación	21	Entregar hojas de evaluación del recorrido al menos, al 50% de los estudiantes.
Lic. en Comunicación	22	Llenar recibo de donativo y entregar al responsable del grupo.
Lic. en Comunicación	23	Realizar la despedida.
Alumnos y personal de la Escuela	24	Contestar evaluación por escrito y entregarla a la Lic. en Comunicación de CEMAM.
Lic. en Comunicación	25	Contar la despensa y elaborar el recibo de donativo foliado así como la relación del donativo incluyendo el

Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

		valor económico de cada producto que se busca en Internet u otra fuente de información confiable.
Lic. en Comunicación	26	Entregar el documento de la relación del donativo al área administrativa del CEMAM para que realice la entrada al almacén del CEMAM siguiendo el procedimiento que marca el reglamento de Donativos del Sistema.
Lic. en Comunicación	27	Entregar los recibos foliados de donativos a la responsable de Donativos de Comunicación Social y Relaciones Públicas al final del mes, para su informe.
Lic. en Comunicación	28	Elaborar informe de asistencia de los participantes.

Flujograma





Hoja de registro de cambios

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



Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Procedimiento

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

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

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

Hoja de registro de cambios

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

Procedimiento

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

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

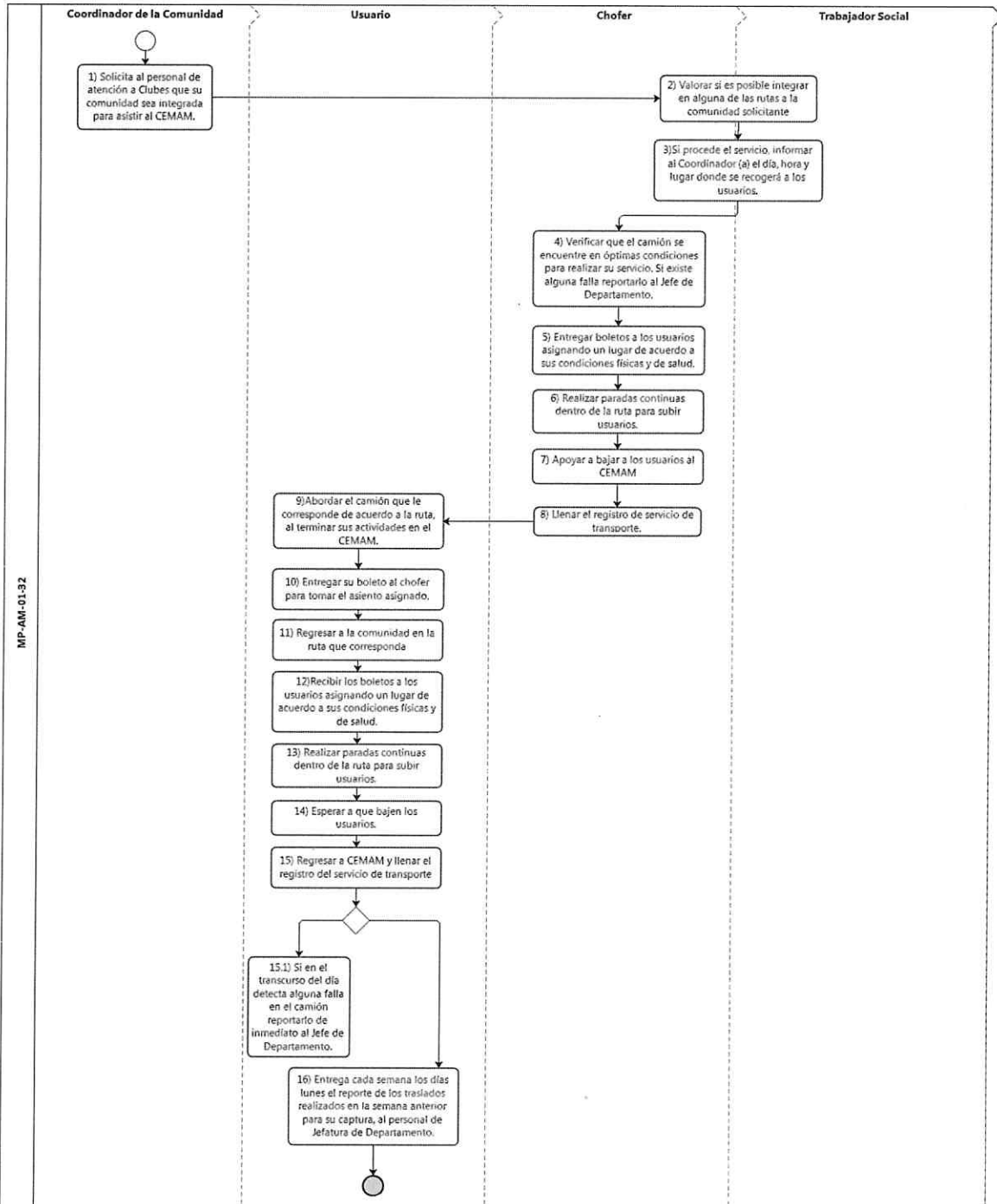
Responsable	Núm. Act.	Descripción
Coordinador de la comunidad	1	Solicita al personal de atención a Clubes que su comunidad sea integrada para asistir al CEMAM.
Trabajadora Social y Choferes	2	Valorar si es posible integrar en alguna de las rutas a la comunidad solicitante.
Trabajadora Social y Choferes	3	Si procede el servicio, informar al Coordinador (a) el día, hora y lugar donde se recogerá a los usuarios.
Chofer	4	Verificar que el camión se encuentre en óptimas condiciones para realizar su servicio. Si existe alguna falla reportarlo al Jefe de Departamento.
Chofer	5	Entregar boletos a los usuarios asignando un lugar de acuerdo a sus condiciones físicas y de salud.
Chofer	6	Realizar paradas continuas dentro de la ruta para subir usuarios.
Chofer	7	Apoyar a bajar a los usuarios al CEMAM.
Chofer	8	Llenar el registro de servicio de transporte.
Usuarios	9	Abordar el camión que le corresponde de acuerdo a la ruta, al terminar sus actividades en el CEMAM.
Usuarios	10	Entregar su boleto al chofer para tomar el asiento asignado.

Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

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

Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Flujograma



MP-AM-01-32

Hoja de registro de cambios

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

Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Procedimiento

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

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

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Usuario	1	Acudir a solicitar asesoría jurídica.
Abogado	2	Recibir al usuario y brindar la asesoría requerida de manera gratuita y registrar el servicio en el formato correspondiente recabando firma del usuario.
Usuario	2.1	Si el usuario no le interesa realizar la gestión de su asunto, se retira.
Abogado	3	Si el usuario presenta omisión de cuidados o sospecha de maltrato se deriva a Ventanilla Única para investigación del Caso por el personal de Trabajo Social de CEMAM.
Abogado	4	Si el usuario desea realizar testamento, escrituración de predio, o conciliación familiar, aplicar entrevista y solicitar documentación necesaria e integrar el expediente, informando al usuario que la gestión no tiene costo.
Abogado	5	Si el usuario requiere realizar su testamento, entregar formato para testamento ológrafo o se deriva a notaria 18 con tarjeta para descuento en testamento público abierto.
Abogado	5.1	Si el usuario opta por testamento ológrafo, se solicita documentación y cuota establecida por el Registro Público de la propiedad para el registro de testamento, para su pago en la Recaudadora amparado mediante recibo que

Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

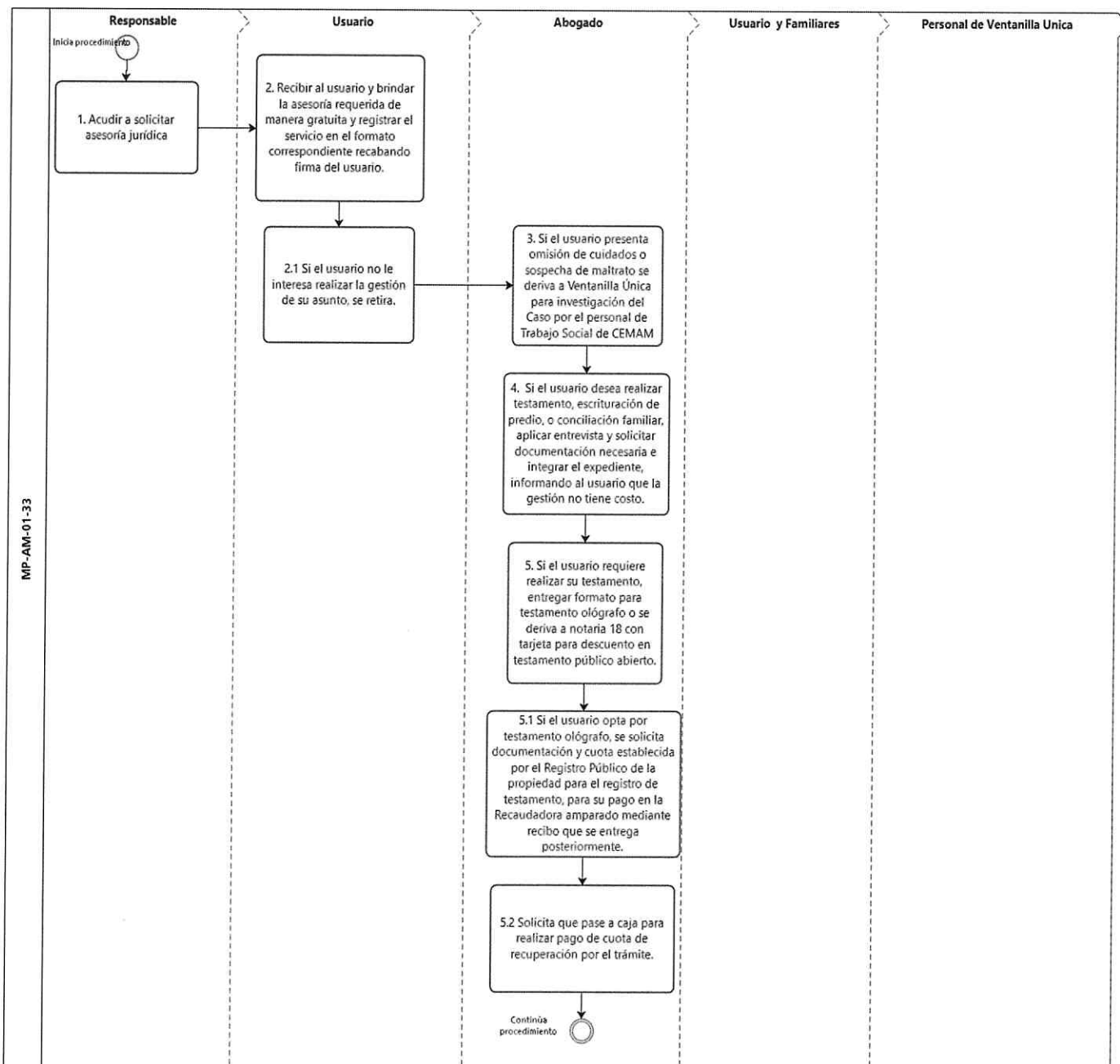
		se entrega posteriormente; además se solicita que pase a caja para realizar pago de cuota de recuperación por el trámite.
Abogado	5.2	Solicita que pase a caja para realizar pago de cuota de recuperación por el trámite.
Abogado	6	Si el usuario desea legalizar escrituras se deriva a Notaria para su elaboración.
Abogado	7	Si el caso requiere de la conciliación familiar, se envían citatorios a los familiares del usuario por medio del mismo, por quien reporta o se entregan personalmente.
Usuario	7.1	Regresar con sus familiares el día de la cita.
Abogado	8	En el caso de trámite de testamento ológrafo, realizar pago en la Recaudadora y requiere cita asignada en la Dirección Jurídica del Registro Público de la Propiedad.
Usuario	9	Asistir junto con el Abogado y otro testigo en la fecha asignada.
Abogado	10	Proporcionar asesoría a los familiares citados del usuario.
Abogado	11	Redactar Carta-Compromiso de acuerdo a las necesidades del adulto mayor y la opinión y disposición de los familiares.
Abogado	12	Recabar firmas de los asistentes a la cita.
Usuario y familiares	13	Participar en la asesoría de conciliación.
Usuario y familiares	14	Revisar y firmar Carta-Compromiso elaborada por el Abogado.
Abogado	15	En caso de que los familiares no lleguen a un común acuerdo a favor del adulto mayor, o se firme acuerdo y no se le dé cumplimiento, presentar denuncia ante las autoridades correspondientes.
Abogado	16	Dar seguimiento a la gestión.
Personal de Ventanilla única	17	Se programa visita domiciliaria en equipo multidisciplinario (trabajo social, médico, psicólogo y abogado).
Personal de Ventanilla única	18	Si se detecta la presencia de maltrato u omisión de cuidados en algún usuario, se integra expediente por parte del equipo multidisciplinario para presentar denuncia y darle vista a Procuraduría Social del Edo.
Personal de Ventanilla única	19	Solicitar información del caso en la dependencia correspondiente.



Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Personal de Ventanilla única	20	Dar seguimiento a la denuncia.
---	----	--------------------------------

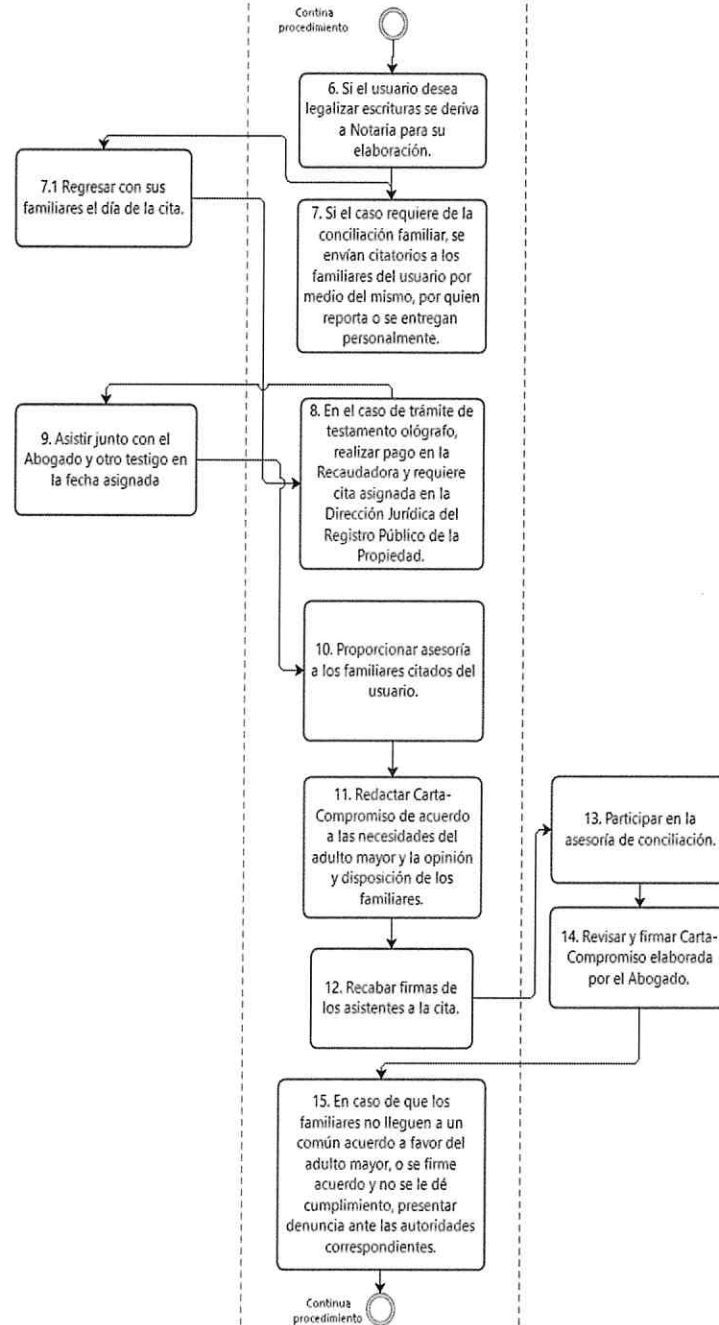
Flujograma

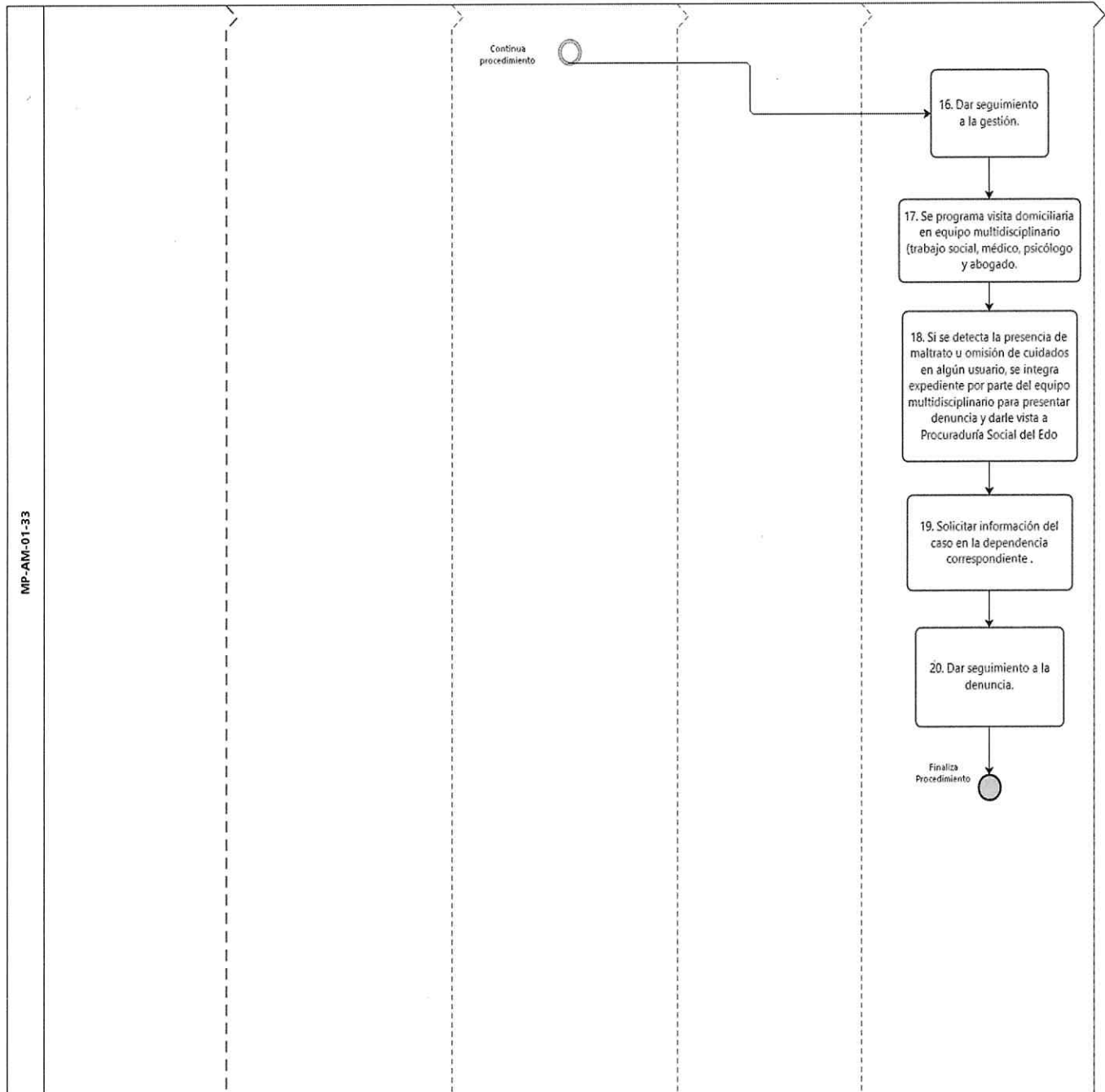


MP-AM-01-33

Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

MP-AM-01-33





MP-AM-01-33

Hoja de registro de cambios

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



Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Procedimiento

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

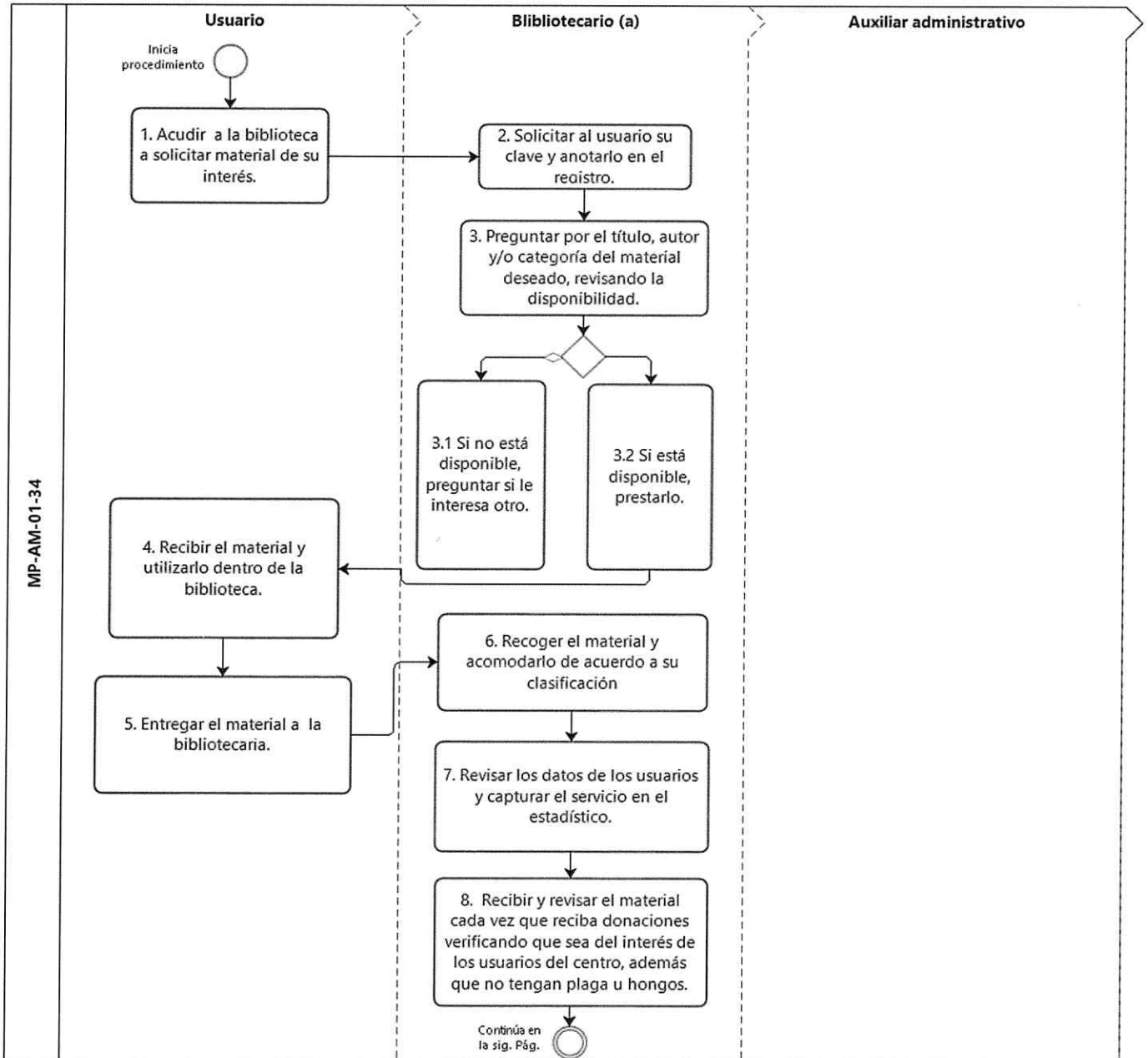
Objetivo: Establecer el procedimiento a seguir para la recepción y clasificación del material donado a la biblioteca.
Alcance: Personal del de la biblioteca que recibe material en donación.
Responsable: Personal de la biblioteca que reciba material en donación para el Centro Metropolitano del Adulto Mayor deberán recibir y clasificar el material de acuerdo a los requisitos que marca este procedimiento
Formatos: F-DH-05 Registro de usuarios

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

Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

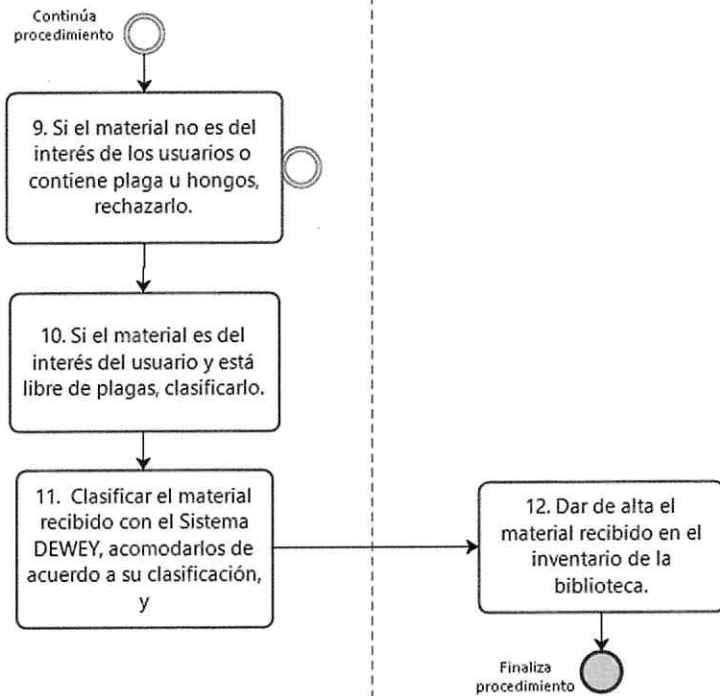
Bibliotecario (a)	8	Recibir y revisar el material cada vez que reciba donaciones verificando que sea del interés de los usuarios del centro, además que no tengan plaga u hongos.
Bibliotecario (a)	9	Si el material no es del interés de los usuarios o contiene plaga u hongos, rechazarlo.
Bibliotecario (a)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

Flujograma



MP-AM-01-34

MP-AM-01-34



Hoja de registro de cambios

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



Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Procedimiento

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

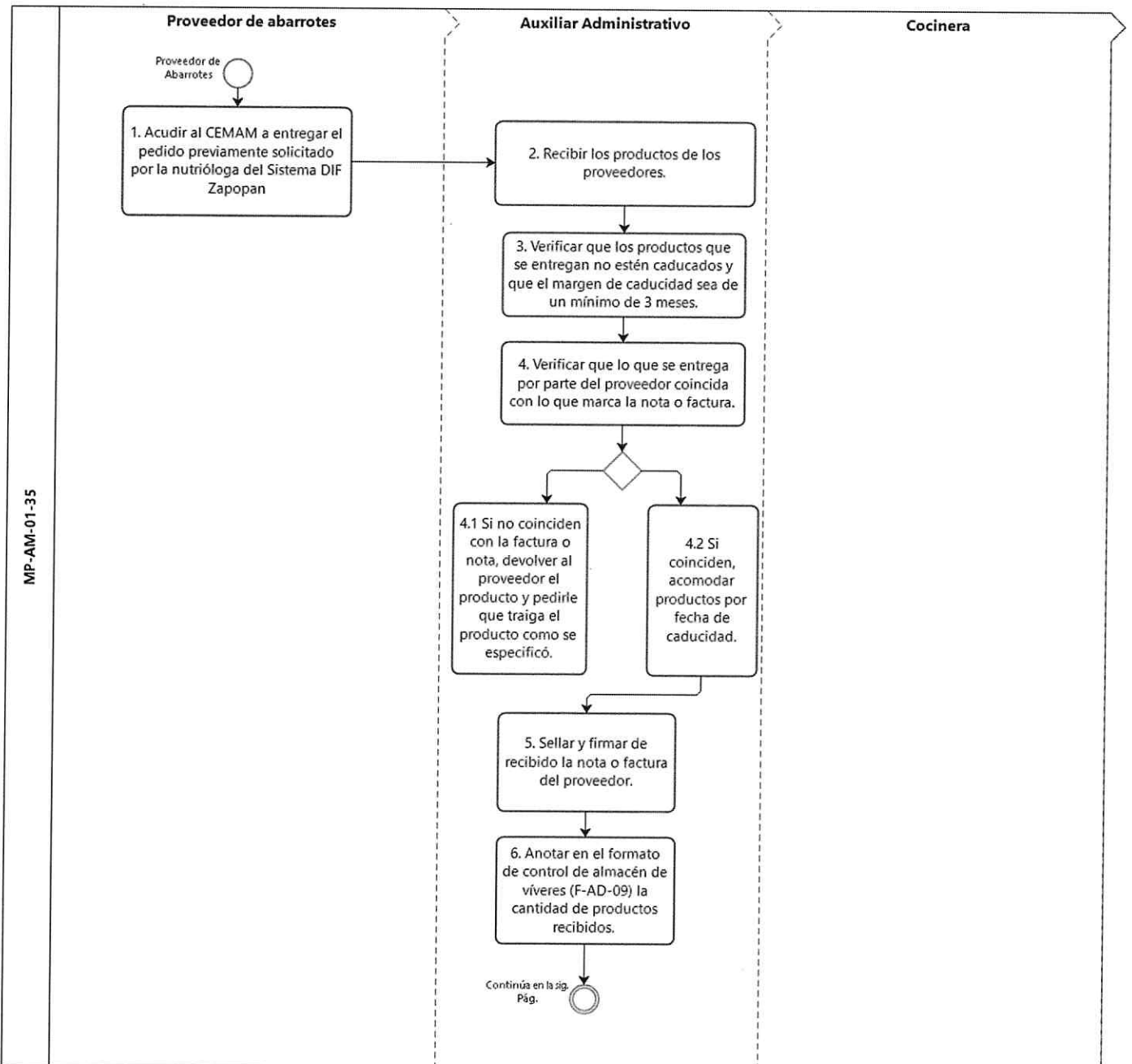
Objetivo: Establecer el procedimiento a seguir para la recepción y entrega de abarrotes para el comedor del CEMAM.
Alcance: Personal del CEMAM que reciba y/o entregue abarrotes para el comedor.
Responsable: Mtra. María Guadalupe Díaz González
Formatos: F-AD-02 Nota de salida de mercancía F-AD-08 Inventario de abarrotes F-AD-09 Control de almacén de víveres

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

Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

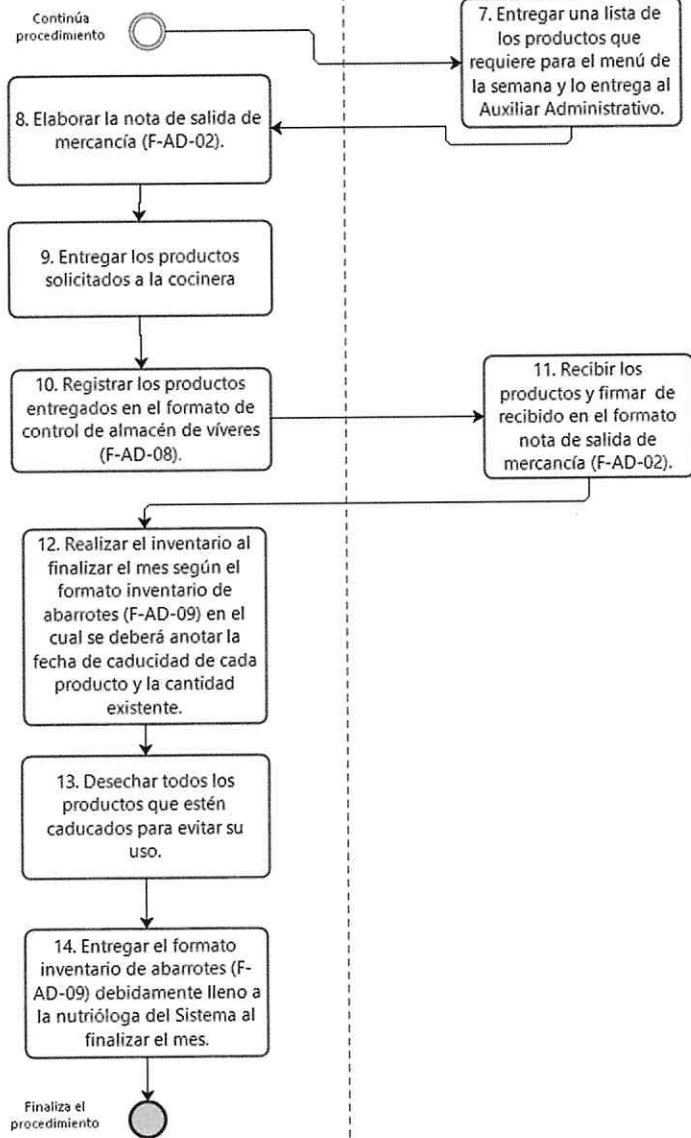
Cocinera	7	Entregar una lista de los productos que requiere para el menú de la semana y lo entrega al Auxiliar Administrativo.
Auxiliar Administrativo	8	Elaborar la nota de salida de mercancía (F-AD-02).
Auxiliar Administrativo	9	Entregar los productos solicitados a la cocinera
Auxiliar Administrativo	10	Registrar los productos entregados en el formato de control de almacén de víveres (F-AD-08).
Cocinera	11	Recibir los productos y firmar de recibido en el formato nota de salida de mercancía (F-AD-02).
Auxiliar Administrativo	12	Realizar el inventario al finalizar el mes según el formato inventario de abarrotes (F-AD-09) en el cual se deberá anotar la fecha de caducidad de cada producto y la cantidad existente.
Auxiliar Administrativo	13	Desechar todos los productos que estén caducados para evitar su uso
Auxiliar Administrativo	14	Entregar el formato inventario de abarrotes (F-AD-09) debidamente lleno a la nutrióloga del Sistema al finalizar el mes.

Flujograma



Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

MP-AM-01-35



Hoja de registro de cambios

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

Procedimiento

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

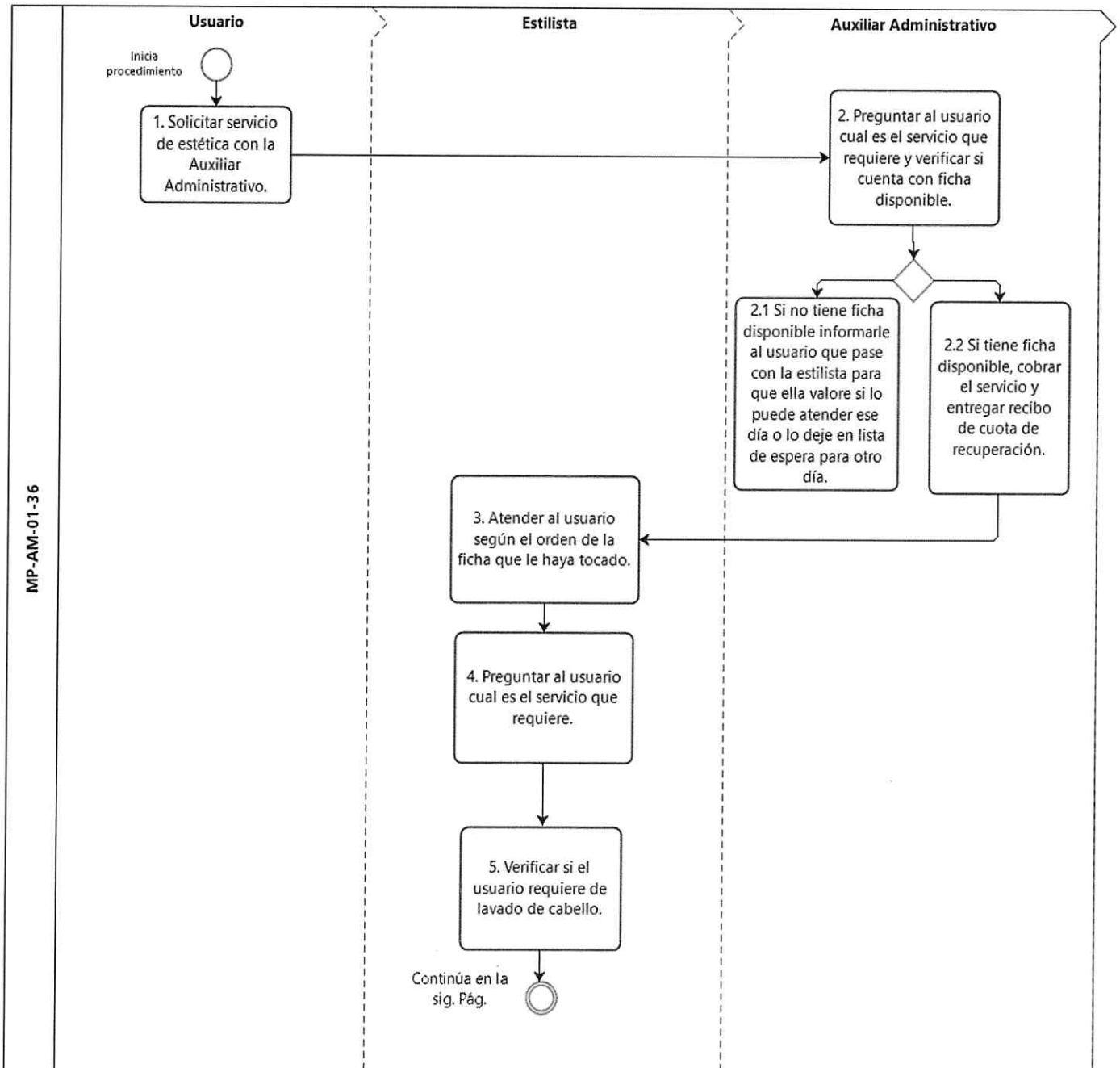
Objetivo: Establecer el procedimiento para otorgar el servicio de estética de CEMAM
Alcance: Personal del CEMAM encargado del servicio de estética.
Responsable: Mtra. María Guadalupe Díaz González
Formatos: S/N Registro de servicios

Responsable	Núm. Act.	Descripción
Usuario	1	Solicitar servicio de estética con la Auxiliar Administrativo.
Auxiliar Administrativo	2	Preguntar al usuario cual es el servicio que requiere y verificar si cuenta con ficha disponible
Auxiliar Administrativo	2.1	Si no tiene ficha disponible informarle al usuario que pase con la estilista para que ella valore si lo puede atender ese día o lo deje en lista de espera para otro día.
Auxiliar Administrativo	2.2	Si tiene ficha disponible, cobrar el servicio y entregar recibo de cuota de recuperación.
Estilista	3	Atender al usuario según el orden de la ficha que le haya tocado
Estilista	4	Preguntar al usuario cual es el servicio que requiere
Estilista	5	Verificar si el usuario requiere de lavado de cabello
Estilista	5.1	Si las personas no requieren de lavado, pasarlas a la silla de estilista.
Estilista	5.2	Si las personas requieren de lavado de cabello, solicitar que pasen al lavado de cabello
Estilista	6	Otorgar el servicio solicitado al usuario

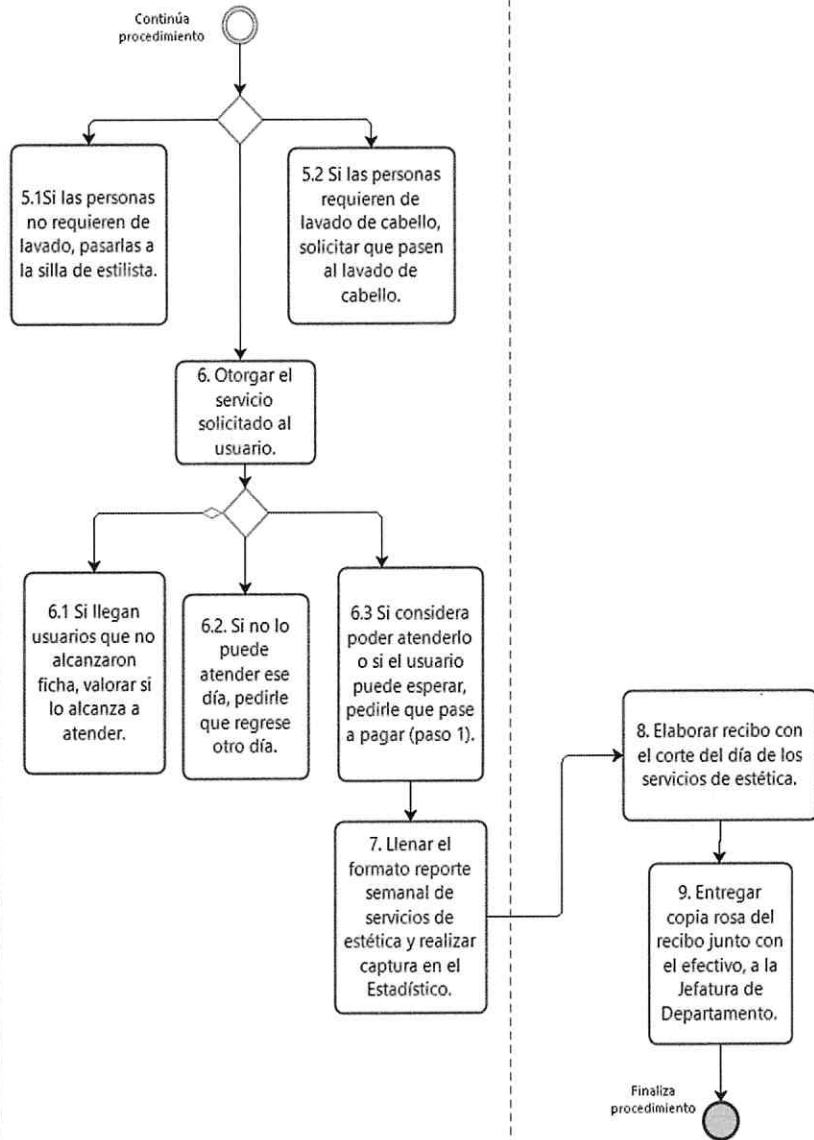
Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

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

Flujograma



MP-AM-01-36



Hoja de registro de cambios

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



Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Procedimiento

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

Objetivo: Establecer el procedimiento para otorgar el servicio de comedor de CEMAM.
Alcance: Personal del CEMAM encargado del servicio de comedor.
Responsable: Mtra. María Guadalupe Díaz González
Formatos:
F-RP-01 Formato de medición de temperaturas de alimentos
F-AD-03 Registro de consumo de tortillas y masa
F-AD-05 Formato de medición de temperaturas de refrigeradores
F-AD-10 Reporte de raciones servidas semanalmente
S/N Reporte de venta de alimentos

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

Cocinera/Auxiliares de cocina	4.1.2	Solicitar que sea entregado al día siguiente
Cocinera/Auxiliares de cocina	4.2	Si la carne está en buen estado, firmar la nota o factura.
Cocinera/Auxiliares de cocina	5	Registrar la temperatura de la carne en el formato de medición de temperaturas (F-RP-01).
Cocinera/Auxiliares de cocina	6	Verificar fecha de caducidad de quesos y cremas que deberá ser mínima de 8 días.
Cocinera/Auxiliares de cocina	6.1	Si los productos están caducados o próximos a caducar, rechazar el pedido y esperar a que se cumpla el pedido completo.
Cocinera/Auxiliares de cocina	6.2	Si los productos no están caducados o próximos a caducar, aceptar el pedido y firmar la nota o factura
Cocinera/Auxiliares de cocina	7	Verificar que las frutas y verduras que se entregan estén frescas y que no estén muy maduras.
Cocinera/Auxiliares de cocina	7.1	Si las frutas y verduras no están frescas, rechazar el pedido y esperar a que se cumpla con el pedido en buen estado.
Cocinera/Auxiliares de cocina	7.2	Si las frutas y verduras están frescas y no muy maduras, firmar la nota o factura.
Cocinera/Auxiliares de cocina	8	Pesar las carnes y separarlas por día según el menú.
Cocinera/Auxiliares de cocina	9	Llevar las verduras, frutas y lácteos a la cámara refrigeradora misma que deberá tener una temperatura máxima de 7° y las carnes al congelador mismo que deberá tener una temperatura de -18°.
Cocinera/Auxiliares de cocina	10	Recibir diariamente el pedido de tortillas y contar la cantidad de paquetes y/o kilos entregados.
Cocinera/Auxiliares de cocina	11	Anotar en el formato registro de consumo de tortillas o masa (F-AD-03) la cantidad recibida cada día
Cocinera/Auxiliares de cocina	12	Entregar el formato al área administrativa al finalizar el mes.
Cocinera/Auxiliares de cocina	13	Preparar desayuno desde el día anterior y recalentarlo en la mañana
Cocinera/Auxiliares de cocina	14	Dividir el desayuno en porciones y en una sola charola para cada persona, de acuerdo al número de raciones programadas
Usuario	15	Pagar su boleto para desayuno en la Caja de CEMAM.
Usuario	16	Entregar el boleto en la ventanilla de cocina.
Cocinera/Auxiliares de cocina	17	Recibir el boleto de parte del usuario, revisando que corresponda a la fecha actual.

Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

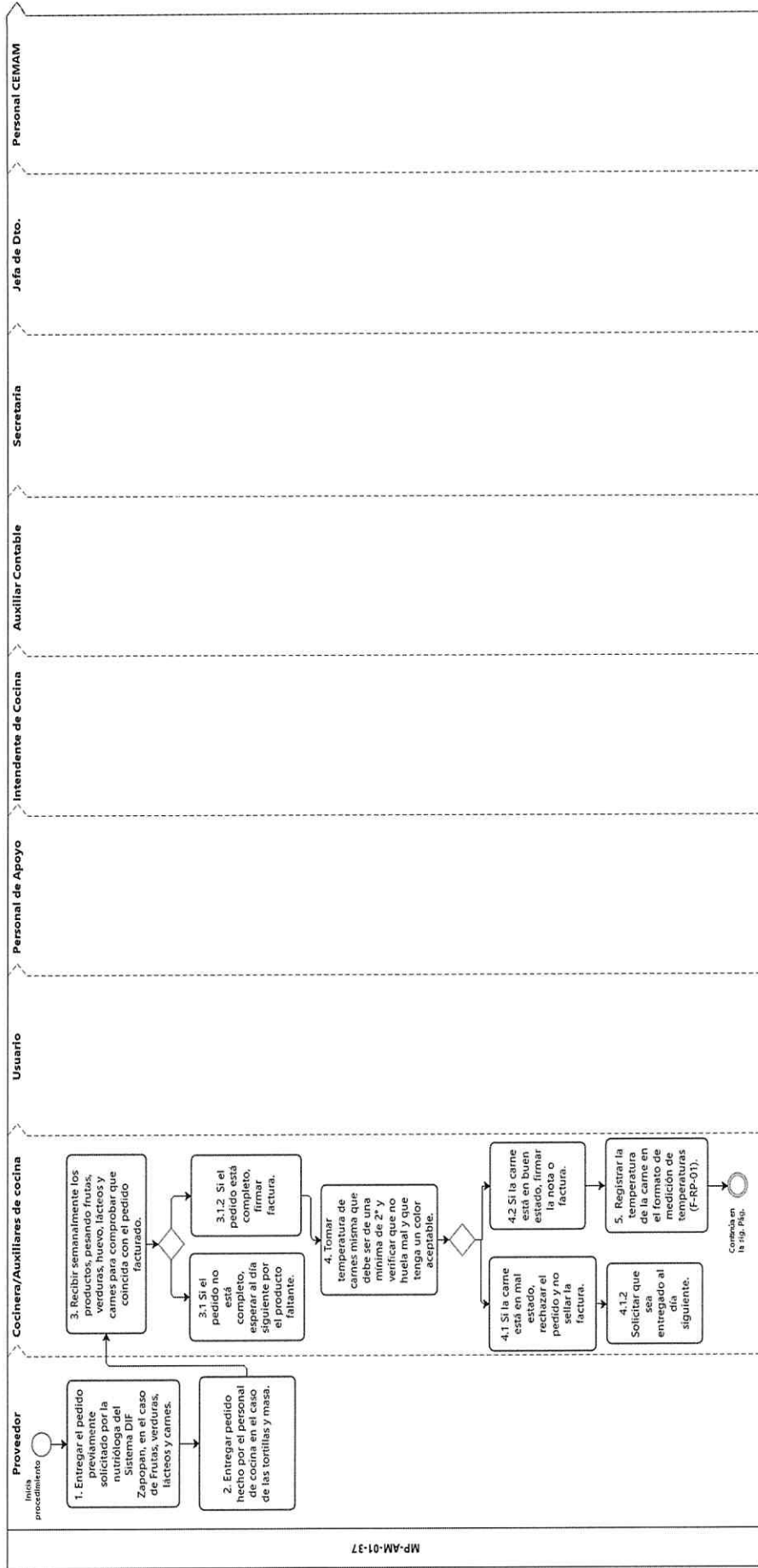
Cocinera/Auxiliares de cocina	18	Entregar charola con alimentos al adulto mayor.
Usuario	19	Recibir su charola con el desayuno
Usuario	20	Colocar la charola y utensilios recibidos para su desayuno sobre la barra de servicio del comedor. Retirarse a sus actividades
Intendente de cocina	21	Recoger las charolas de la barra de servicio, una vez que los usuarios terminaron su desayuno.
Intendente de cocina	22	Lavar charolas y utensilios utilizados por usuarios y personal de cocina para el desayuno
Cocinera/Auxiliares de cocina	23	Preparar comida para el día en curso, según el menú proporcionado por la nutrióloga.
Cocinera/Auxiliares de cocina	24	Acomodar la comida en la barra de alimentos del comedor
Cocinera/Auxiliares de cocina	25	Servir los alimentos y colocarlos en las charola
Cocinera/Auxiliares de cocina	26	Pasar las charolas al personal de apoyo para servicio de la comida
Personal de apoyo	27	Recibir las charolas del personal de cocina y distribuir las entre los usuarios a cambio de su boleto, verificando que sea de la fecha actual.
Usuario	28	Pasar al comedor a sentarse en el orden indicado por el personal del Centro.
Usuario	29	Entregar su boleto y tomar sus alimentos.
Usuario	30	Colocar la charola en el lugar indicado una vez que termina de ingerir los alimentos.
Intendente de cocina	31	Recoger las charolas de la barra de servicio, una vez que los usuarios terminaron su desayuno.
Intendente de cocina	32	Lavar charolas y utensilios utilizados por usuarios y personal de cocina para el desayuno
Intendente de cocina	33	Limpiar las áreas de trabajo, mobiliario, pisos y paredes.
Cocinera/Auxiliares de cocina	34	Preparar el desayuno para el día siguiente
Cocinera/Auxiliares de cocina	35	Limpiar el área utilizada
Cocinera/Auxiliares de cocina	36	Verificar diariamente que la cámara de refrigeración y el refrigerador se encuentren a la temperatura de 7°C o menos y el congelador a -18°C según como lo estipula la norma oficial Mexicana NOM-093-SSA1-1994

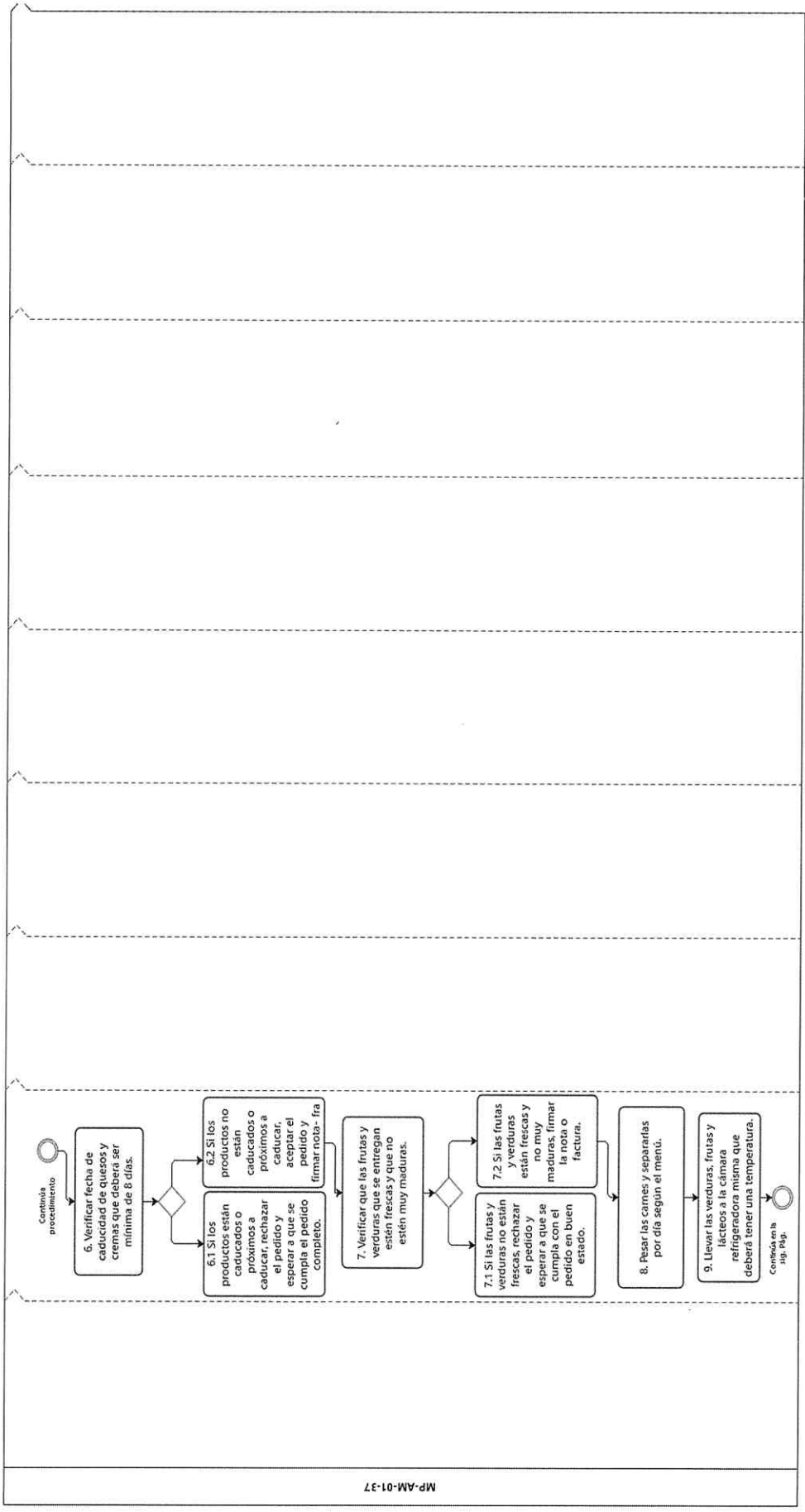
Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

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

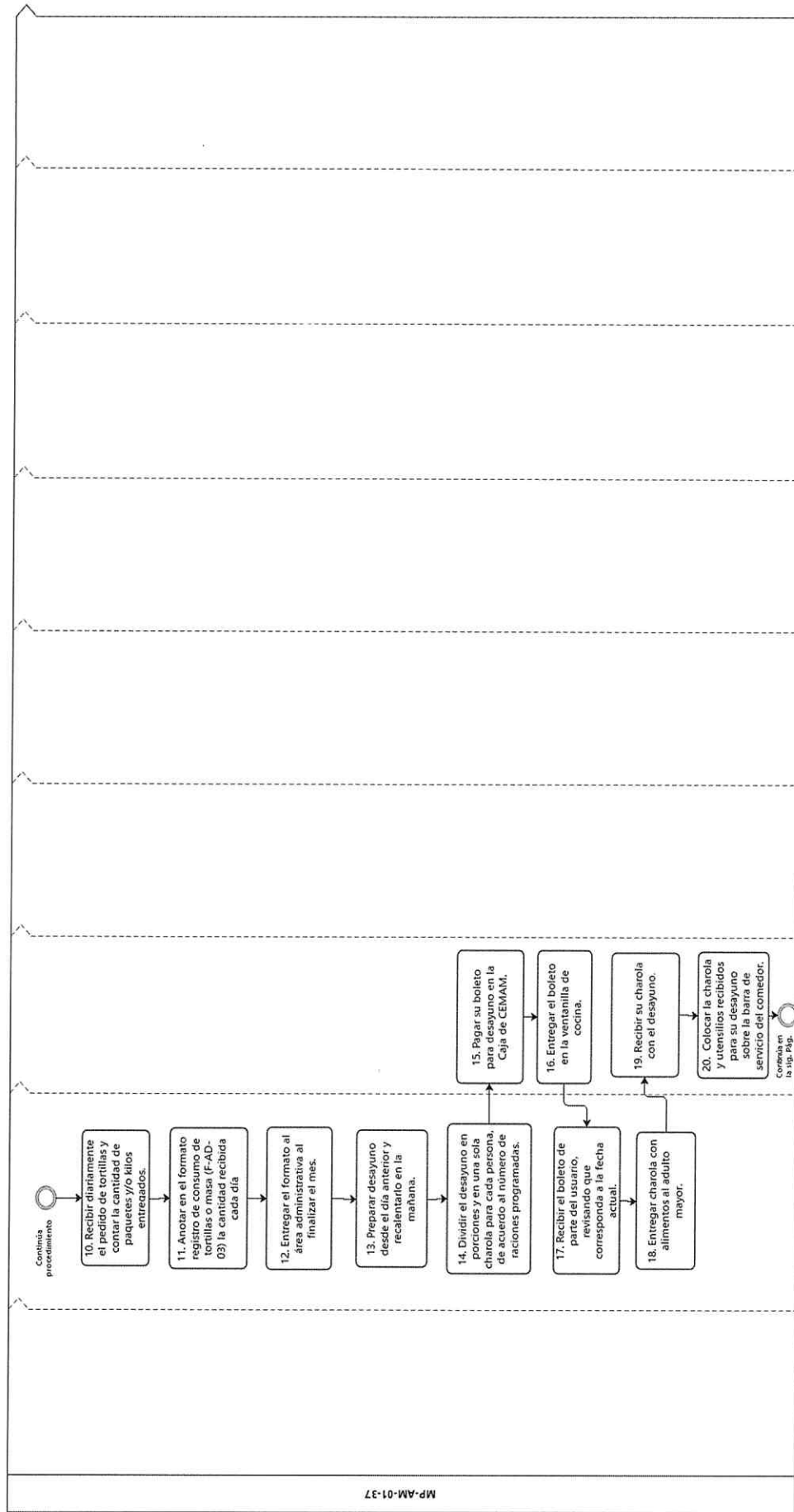
Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Flujograma

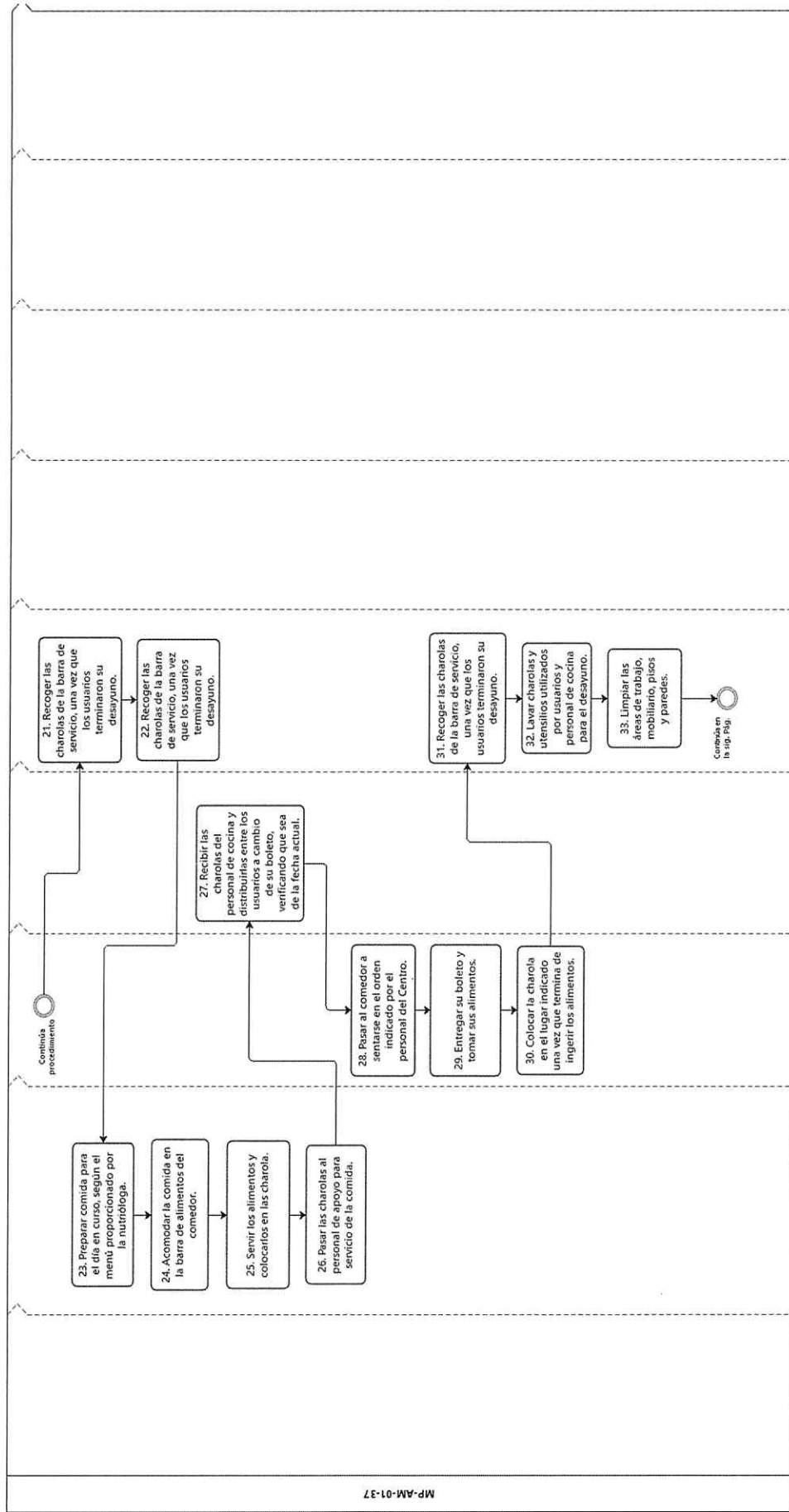




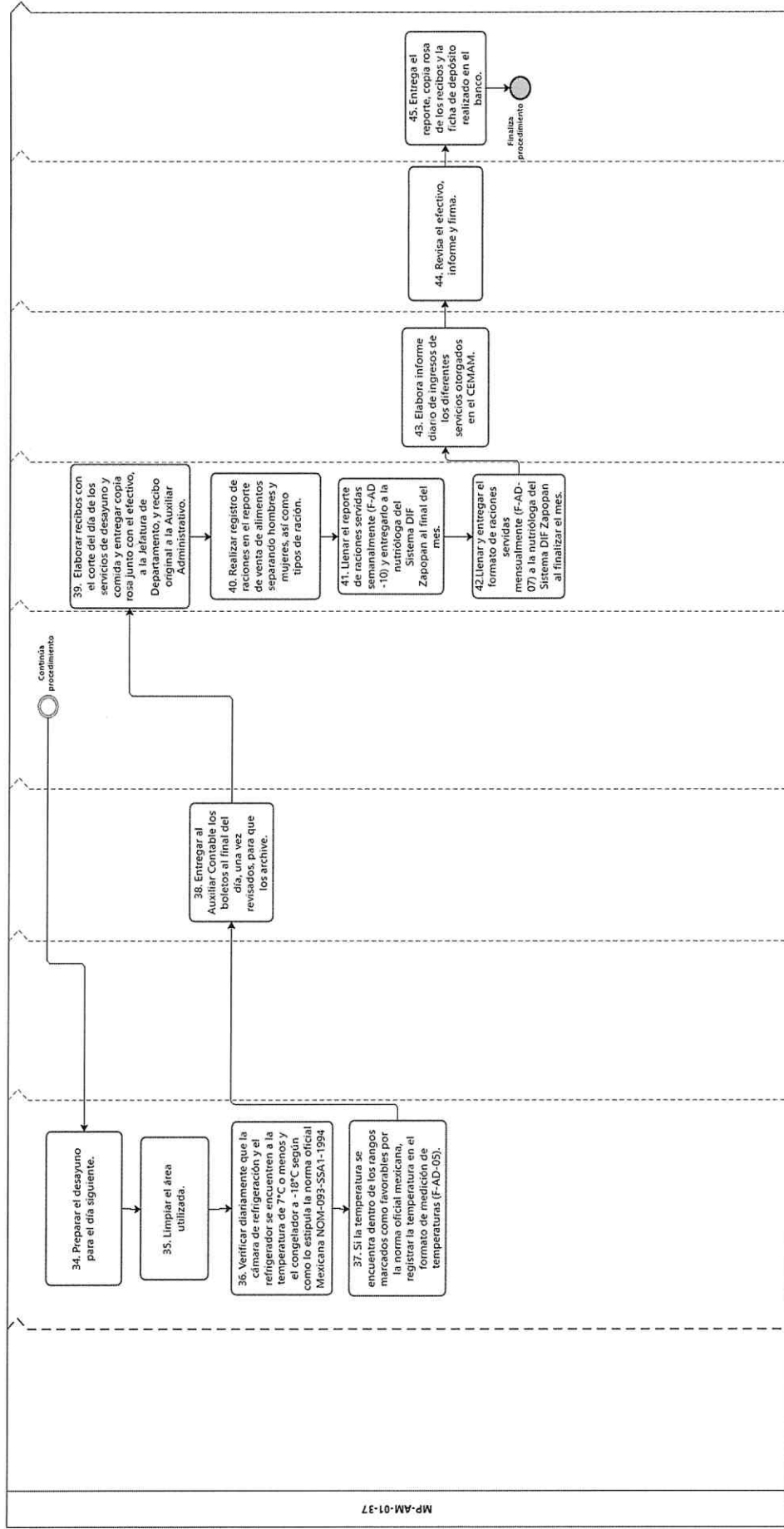
Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor



Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor



Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor



Hoja de registro de cambios

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



Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

Procedimiento

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

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

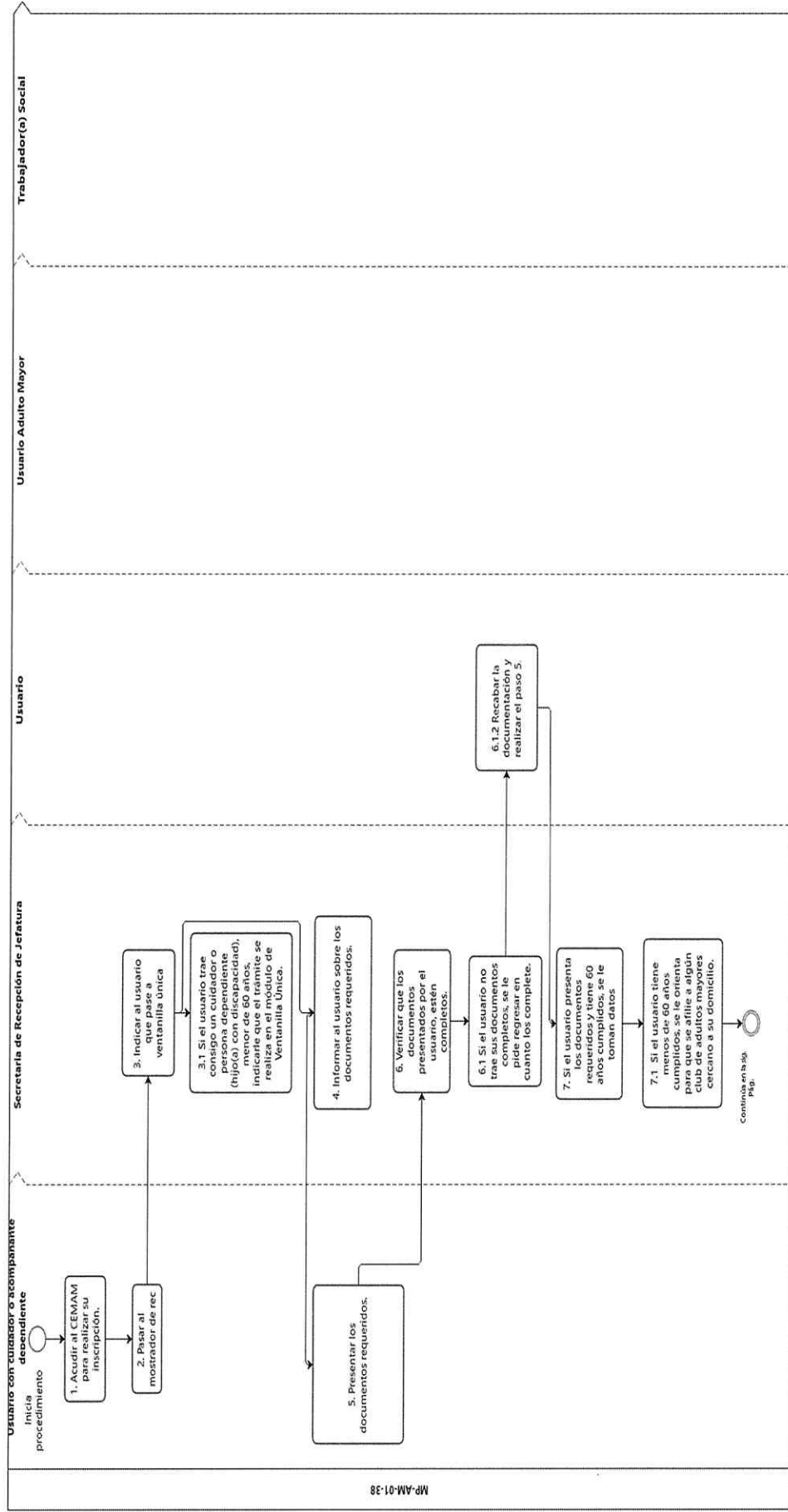
Responsable	Núm. Act.	Descripción
Usuario	1	Acudir al CEMAM para realizar su inscripción.
Usuario	2	Pasar al mostrador de recepción.
Secretaria de Recepción de Jefatura	3	Indicar al usuario que pase a ventanilla única
Secretaria de Recepción de Jefatura	3.1	Si el usuario trae consigo un cuidador o persona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

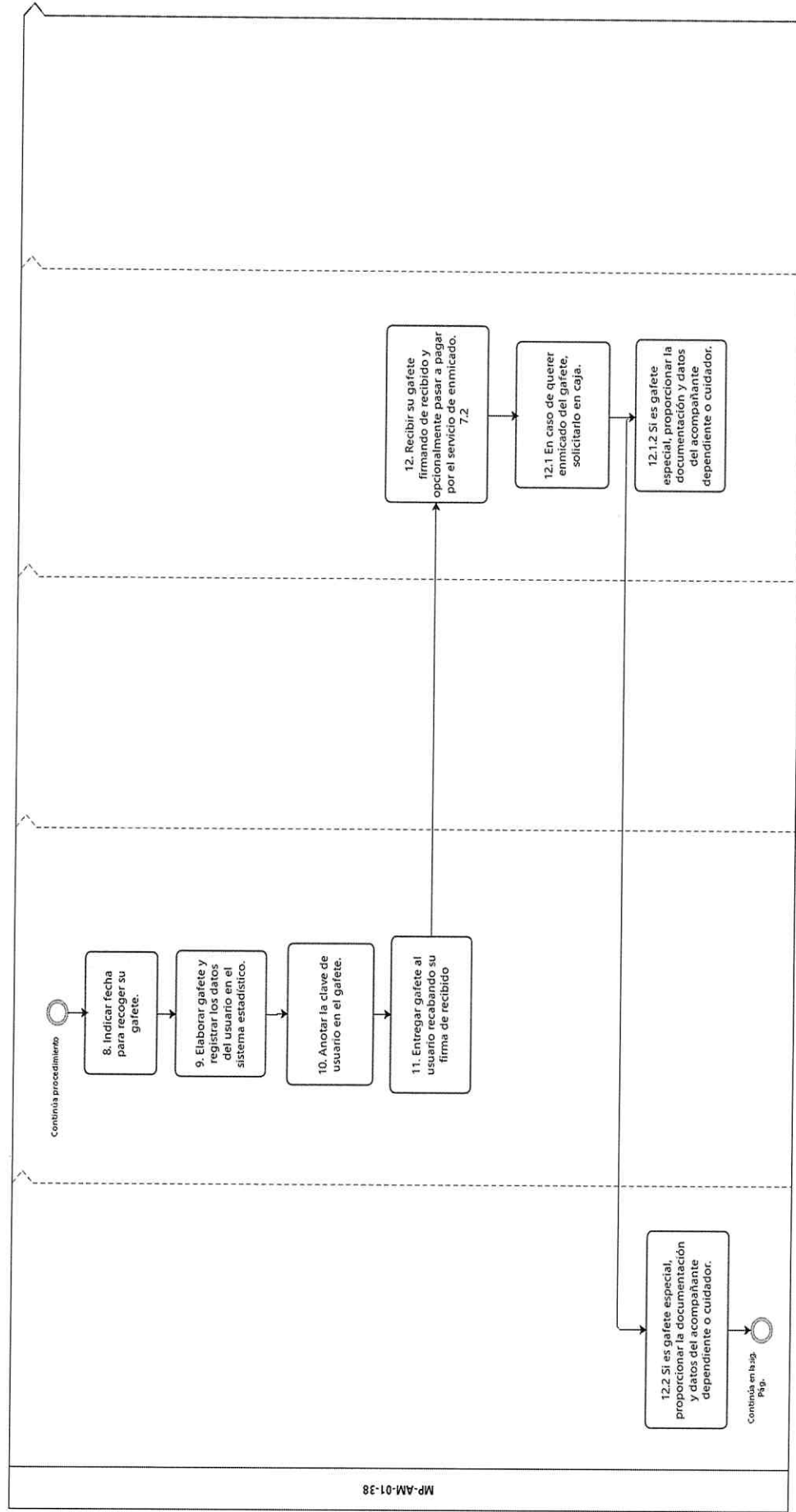
Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor

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

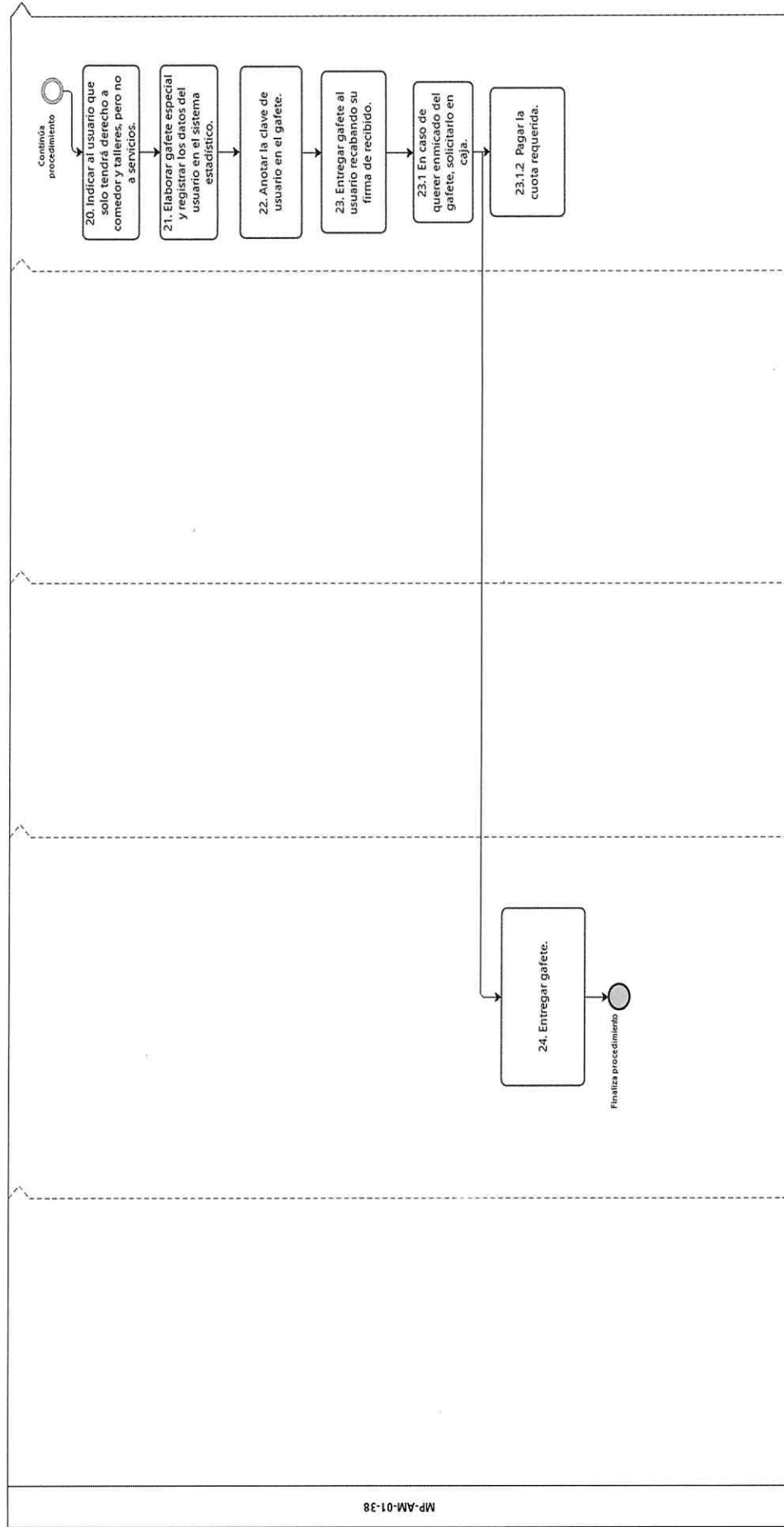
		<ul style="list-style-type: none"> • 2 fotografías
Trabajador(a) Social	19	Determinar si el apoyo se otorga.
Trabajador (a) Social	19.1	Si se determina que no se requiere el apoyo, se informa al usuario y se buscan alternativas en conjunto.
Trabajador (a) Social	19.1.2	Si se determina que requiere el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

Flujograma





Manual de Procedimientos del Centro Metropolitano del Adulto Mayor



Hoja de registro de cambios

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