



Procedimiento:		
Centro de Atención Diurna para el Anciano		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social	Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social
Revisión 03	Fecha de vigencia 15-02-2012	Código PDAAM-02

1. PROPÓSITO.

Brindar un lugar de estancia y convivencia al adulto mayor para que este se encuentre en compañía y asistencia durante el tiempo que su familia permanezca laborando o realizando otras actividades, las cuales les impidan proporcionarles una atención adecuada.

2. ALCANCE.

Este procedimiento inicia cuando el familiar del adulto mayor solicita información del servicio y decide ingresarlo y termina cuando el familiar recoge del Centro Diurno al adulto mayor.

En este procedimiento participan la Directora del Centro Diurno, la Psicóloga, la Trabajadora Social, Enfermeros, Cocinera y la Secretaría.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

Los interesados a ingresar al Centro Diurno, deben ser mayor de 65 años, encontrarse solo en casa por razones laborales de los familiares, ser personas que se valen por si mismas y sus facultades mentales saludables en lo posible.

El familiar debe de entregar y recoger personalmente al adulto mayor en la puerta de entrada, personal del Centro recibirá al adulto mayor.

El adulto mayor debe de acudir al Centro con el medicamento diario al que se encuentra en tratamiento y el personal lo proporcionará de acuerdo a la indicación médica.

El costo del servicio es variable, depende del resultado del estudio socioeconómico. El pago se debe realizar los 10 primeros días del mes.

El familiar del adulto mayor deberá presentar toda la documentación comprobatoria de su historial clínico. (Diagnósticos, resultados de estudios, copia y cartilla de vacunación, etc.)

Los familiares y amigos son libres de visitar al adulto mayor en el Centro, siempre y cuando se le proporcione al adulto mayor un trato agradable, de lo contrario no serán bienvenidos en su próxima visita.

Los viernes se realiza una actividad musical.

El voluntariado de este centro es el responsable de organizar los festejos y eventos especiales del Centro con apoyo de todo el personal.

Se realizan 3 salidas y visitas a escuelas en el año con las instituciones que se tienen convenios

Se determina el programa anual de trabajo con la Dirección de Atención del Adulto Mayor en reunión de trabajo anual y se plasma en Calendario de Eventos Cívicos y Culturales.

Las actividades a realizar estarán regidas por el reglamento interno existente.

SELLO	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Número de Copia:	Ana Cristina Olivera Jones Jefa del Centro de Atención Diurno para Ancianos	Alba Luz Martínez León Directora de Atención al Adulto Mayor e Integración Social.	Sofía Irene Valdez Riveros Sánchez Directora General



Procedimiento:		
Centro de Atención Diurna para el Anciano		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social	Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social
Revisión 03	Fecha de vigencia 15-02-2012	Código PDAAM-02

La Dirección de este centro, será la facultada de observar los casos y autorizar el reingreso de los ancianos que no asistan de forma regular o que dejaron de asistir por causas ajenas a su voluntad.

El horario de atención será de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Cuando el anciano no pueda valerse por si mismo o su condición de salud se vea mermada, la Dirección del centro en conjunto con el área de Psicología y Trabajo Social, procederán a evaluar su permanencia y en dado caso de requerir su baja, esta se aplicará previa evaluación psicológica y turnada a la Dirección del Centro para su aprobación.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Calendario de Eventos Cívicos y Culturales
Reglamento interno

5. REGISTROS

Ficha de identificación personal	RDAAM-02.01
Estudio socioeconómico	RDAAM-02.02
Lista de Asistencias del Adulto Mayor	RDAAM-02.03
Recibo de pago	
Reporte de Gastos	RDAAM-02.04
Reporte de cuotas de recuperación	RDAAM-02.05
Lista de Asistencias del Personal	
Reporte de personal con jornada de trabajo especial (prima dominical, guardias extraordinarias, días festivos y tiempo extra)	
Reporte de personal sustituto	
Permisos económicos	
Informe mensual de avance de metas	RDP-05.03
Requisiciones de servicios	
Requisiciones de materiales semanales/mensuales	

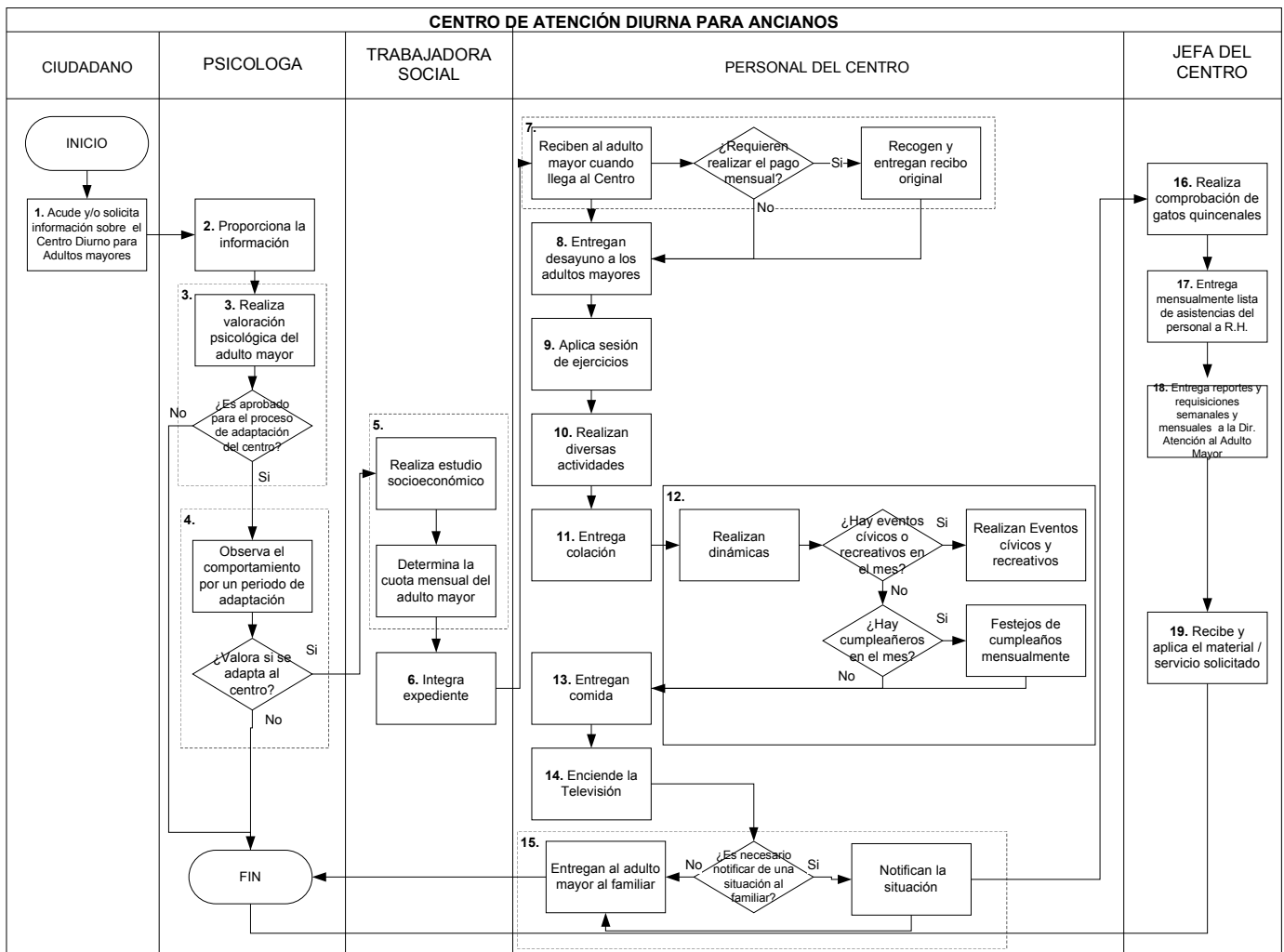
6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

DIF: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.
Centro Diurno: Centro de Atención Diurna para Anciano



Procedimiento:		
Centro de Atención Diurna para el Anciano		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social	Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social
Revisión 03	Fecha de vigencia 15-02-2012	Código PDAAM-02

7. DIAGRAMA DE FLUJO.



8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Responsable	Actividad	Tareas	Registro
Ciudadano	1. Acude y/o solicita información sobre el Centro Diurno para Adultos	1.1 Acude a las instalaciones del Centro o llama por teléfono.	
		1.2 Solicita información sobre los requisitos para ingresar al Centro	



Procedimiento:		
Centro de Atención Diurna para el Anciano		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social	Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social
Revisión 03	Fecha de vigencia 15-02-2012	Código PDAAM-02

	Mayores		
Psicóloga / Trabajadora Social	2. Proporciona la información	2.1 Proporciona la información sobre el Centro (requisitos, horarios, costos, etc.)	
Psicóloga		2.2 Explica sobre el procedimiento a seguir para ser ingresado a) Valoración psicológica b) Aprobar el proceso de adaptación	
		2.3 Establecen una cita para realizar la valoración psicológica	
Psicóloga	3. Realiza valoración psicológica al adulto mayor	3.1 Realiza una entrevista al adulto mayor	
		3.2 Llena ficha de identificación del adulto mayor con los resultados y observaciones	Ficha de identificación personal RDAAM-02.01
		3.3 Define si es apto para el proceso de adaptación	
		3.4 En caso de no ser apto para ingresar al Centro ni al proceso de adaptación se notifica al familiar que no es aceptado y su justificación	
		3.5 En caso de aceptar al adulto mayor al proceso de adaptación, se notifica al familiar que es aceptado y que será evaluado a lo largo de una semana para observar su adaptación e integración en el centro.	
Psicóloga	4. Evalúa al adulto mayor en su capacidad de adaptación.	4.1 Observa el comportamiento del adulto mayor durante el periodo de adaptación.	
		4.2 Se rechaza al adulto mayor, si los resultados de la estancia en el centro es una actitud negativa, es decir, el adulto mayor tiene miedos, desesperación, incomodo, es grosero con el personal, no se integra en las actividades, se aísla de los demás, no convive con compañeros, llora, etc.	
		4.3 Se rechaza al adulto mayor, si los familiares no cumplen con las políticas de operación y reglamentos del Centro.	
		4.4 Se acepta al adulto mayor, cuando este se integra a las actividades del Centro y convive con los compañeros del Centro.	
		4.5 Se notifica al familiar el resultado del proceso de adaptación, en caso de ser rechazado termina el procedimiento.	
Trabajadora Social		5. Realiza estudio socioeconómico	5.1 Realiza el estudio socioeconómico y lo verifica a través de una visita domiciliaria.
	5.2 Entrevista al familiar y en caso de que se pueda entrevistar al adulto mayor, a él, se le realizan las preguntas		
	5.3 Registra los resultados en el estudio socioeconómico.		
	5.4 Sugiere a la Dirección de acuerdo al estudio socioeconómico la cuota mensual ó en su caso si es exento de pago de acuerdo a los resultados del estudio.		Lista de asistencia del Adulto Mayor RDAAM-02.03
Trabajadora Social	6. Integra expediente	6.1 Integra el expediente del adulto mayor, donde integra: a) Los resultados de la valoración psicológica b) El estudio socioeconómico c) Historia clínica d) Solicita copia y cartilla de vacunación	
Personal del Centro	7. Reciben al adulto mayor cuando llega al centro	7.1 Reciben en la entrada al adulto mayor cuando llega al Centro	
		7.2 En caso de que el familiar quiera realizar el pago mensual, el personal del Centro (Director, Psicóloga, y/o Administrador) recibe la cuota y entrega recibo original al familiar.	Recibo de pago
	8. Entregan desayuno al	8.1 Supervisan que el adulto mayor se lave las manos	
		8.2 Acomodan a los adultos mayores en el comedor	



Procedimiento:		
Centro de Atención Diurna para el Anciano		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social	Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social
Revisión 03	Fecha de vigencia 15-02-2012	Código PDAAM-02

	adulto mayor	8.3 Sirven y entregan desayuno al adulto mayor	
		8.4 Supervisan y ayudan con la higiene dental del adulto mayor	
	9. Realiza sesión de ejercicios	9.1 Realizan ejercicios de bajo impacto y/o leves	
		9.2 Realizan ejercicios un poco más intensos cada 3er día.	
	10. Realizan diversas actividades	10.1 Realizan diversas actividades con el adulto mayor que pueden ser: a) Manualidades b) Juegos de mesa c) Platicas d) Lecturas, etc.	
	11. Entregan colación	11.1 Sirven y entregan colación a adultos mayores en el área donde se encuentran realizando las actividades	
	12. Realizan dinámicas	12.1 Realizan dinámicas	
		12.2 En caso de que haya eventos cívicos o recreativos, según corresponda el calendario se llevan acabo	
		12.3 En caso de que haya cumpleaños en el mes, se realiza el festejo de cumpleaños	
	13. Entregan Comida	13.1 Supervisan que el adulto mayor se lave las manos	
		13.2 Acomodan a los adultos mayores en el comedor	
		13.3 Sirven y entregan comida al adulto mayor	
		13.4 Supervisan y ayudan con la higiene dental del adulto mayor	
	14. Encienden Televisión	14.1 Encienden la televisión	
		14.2 Invitan al adulto mayor a que vea la tele	
		14.3 Invitan al adulto mayor sentarse en la recepción a platicar	
Personal del Centro	15. Entregan al adulto mayor	15.1 Identifican si se debe de entregar alguna información al familiar del adulto mayor	
		15.2 De ser así, se le informa al familiar la situación	
		15.3 De no ser así, se entrega al adulto mayor en la puerta para que se retire con su familiar.	
Director del Centro	16. Realiza comprobación de gastos quincenales	16.1 Realiza corte de caja chica	Reporte de Gastos RDAAM-02.04
		16.2 Concilia el importe de las cuotas de recuperación con los recibos	Reporte de cuotas de recuperación RDAAM-02.05
		16.3 Envían Reporte de Gastos y de Cuotas Recuperación anexo las copias de los recibos de pago a la Dirección de Atención del Adulto Mayor	
	17. Entrega mensualmente lista de asistencias del personal a R.H.	17.1 Elabora la lista de asistencia con las suplencias del mes	Lista de asistencia del personal RDAAM-02.06 Reporte de personal con jornada de trabajo especial



Procedimiento:		
Centro de Atención Diurna para el Anciano		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social	Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social
Revisión 03	Fecha de vigencia 15-02-2012	Código PDAAM-02

			económicos
		17.2 Envía la lista de asistencia del personal a la Dirección de Recursos Humanos	
18. Entrega reportes y requisiciones semanales y mensuales a la Dirección de Atención al Adulto Mayor		18.1 Elabora el Reporte de Actividades	Informe mensual de avance de metas RDP-05.03
		18.2 Envían el reporte de actividades a la Dirección de Atención al Adulto Mayor	
		18.3 Elabora requisiciones de servicios semanales y mensuales para	Requisiciones de servicios mensuales /semanales
		18.4 Envían requisiciones de servicios semanales y mensuales a la Dirección de Atención al Adulto Mayor para su autorización y turne a la Dirección de Administración y Finanzas ó a Servicios y suministros según corresponda.	
		18.5 Elabora requisiciones de materiales y suministros semanales y mensuales	Requisiciones de materiales y suministros semanales / mensuales
		18.6 Envían requisiciones de materiales y suministros semanales y mensuales a la Dirección de Atención al Adulto Mayor para su autorización y turne a la Dirección de Administración y Finanzas ó a Servicios y suministros según corresponda.	
		18.7 Elabora reportes de desperfectos	Requisición de servicios
		18.6 Envían reportes de desperfectos a la Dirección de Atención al Adulto Mayor para su autorización y turne a la Dirección de Administración y Finanzas ó a Servicios y suministros según corresponda.	
19. Recibe y aplica el material / servicio solicitado en las áreas.		19.1 Recibe y aplica el material / servicio solicitado en las áreas.	
		Fin del procedimiento	

9. DOCUMENTACIÓN DE ACTIVIDADES CRÍTICAS

Actividad	Ejecutor	Proveedor	Cliente	Valor para el cliente	Atributo de calidad	Estándar de calidad	Indicador de desempeño	Periodicidad de medición
10. Realizan diversas actividades	Personal del Centro	Personal del Centro	Personal del Centro	Actividad interesante y entretenida	Integración			
13. Entregan comida	Personal del Centro	Personal del Centro	Personal del Centro	Saludable, sabrosa y caliente	Cobertura			



Procedimiento:		
Centro de Atención Diurna para el Anciano		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social	Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social
Revisión 03	Fecha de vigencia 15-02-2012	Código PDAAM-02

10. PRODUCTOS

<i>Productos</i>
Atención diurna de adultos mayores
Integración familiar

11. CONTROL DE CAMBIOS.

Revisión	Fecha	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
01	30/10/2009	Directora del Centro de Atención Diurna para Ancianos	Directora de Atención al Adulto Mayor	Emisión inicial.
02	04/06/2011	Directora del Centro de Atención Diurna para Ancianos	Directora de Atención al Adulto Mayor	Se cambió el logotipo de la institución, modificación de formato de encabezado y pie de página; nombres de los titulares del Centro de Atención diurna para Ancianos, Dirección de Atención al Adulto Mayor y Dirección General. Elemento 5 y 12 se suprimen códigos a los registros: Lista de asistencia de personal (RDAAM-02.06), Reporte de personal con jornada de trabajo especial (RDAAM-02.07), Reporte de personal sustituto (RDAAM-02.08); se modifica nombre y código al registro Informe DN4 (RDAAM-01.15) por : <i>Informe mensual de avance de metas (RDP-05.03)</i> . Elemento 9 se modificó el indicador de desempeño y el periodo de medición.
03	15/02/2012	Directora del Centro de Atención Diurna para Ancianos	Directora de Atención al Adulto Mayor	Se modificó el valor del denominador del indicador de desempeño cambiando la palabra POA por anteproyecto 2012 .

12. ANEXOS.

Ficha de identificación personal	RDAAM-02.01
Estudio socioeconómico	RDAAM-02.02
Lista de Asistencias del Adulto Mayor	RDAAM-02.03
Recibo de pago	
Reporte de Gastos	RDAAM-02.04
Reporte de cuotas de recuperación	RDAAM-02.05
Lista de Asistencias del Personal	
Reporte de personal con jornada de trabajo especial (prima dominical, guardias extraordinarias, días festivos y tiempo extra)	
Reporte de personal sustituto	
Permisos económicos	
Informe mensual de avance de metas	RDP-05.03
Requisiciones de servicios	
Requisiciones de materiales semanales/mensuales	



Procedimiento:		
Centro de Atención Diurna para el Anciano		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración social	Unidad Responsable: Dirección de Atención al Adulto Mayor e Integración Social
Revisión 03	Fecha de vigencia 15-02-2012	Código PDAAM-02

Indicadores

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD
Número de residentes atendidos /número de residentes programados en el anteproyecto 2012.	Ancianos	Semestral