



H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE YAUTEPEC MORELOS
2019-2021

Clave: MPP-DAM-19

MANUAL DE POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO
DEL ADULTO MAYOR

Revisión: 2

Pág. 1 de 19

H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE YAUTEPEC MORELOS.

(DIRECCION DEL ADULTO MAYOR).

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION DEL ADULTO MAYOR

2019

Yautepec, Mor. A 01 de julio de 2019.

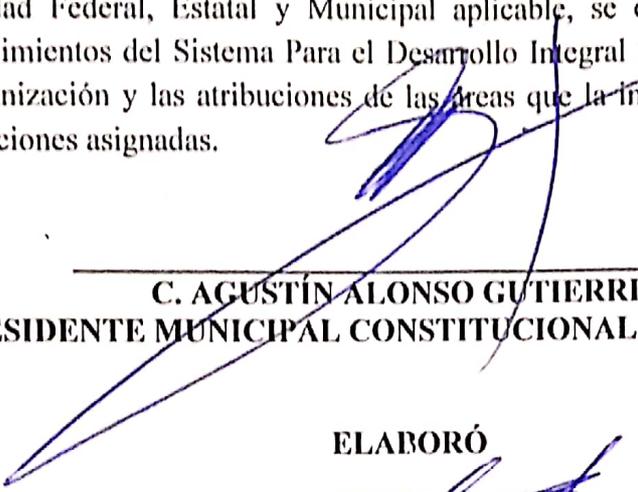
II.- INDICE

Apartado	Consecutivo del Apartado	Página
PORTADA	I	1
INDICE	II	2
AUTORIZACIÓN	III	3
INTRODUCCIÓN	IV	4
ÁREAS DE APLICACIÓN	V	5
RESPONSABLES	VI	5
POLÍTICAS DE OPERACIÓN	VII	6
SÍMBOLOS UTILIZADOS	VIII	7 y 8
PROCEDIMIENTOS	IX	9
DIAGRAMAS DE FLUJO	X	12
DIRECTORIO	XI	18
HOJA DE PARTICIPACIÓN	XII	19



III.- AUTORIZACIÓN

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 118 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos, 4, 41 fracciones I y XXVIII y 60 De la Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos, y demás normatividad Federal, Estatal y Municipal aplicable, se expide el presente Manual de Políticas y Procedimientos del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia, que establece su estructura de organización y las atribuciones de las áreas que la integran en el desempeño de las funciones y atribuciones asignadas.



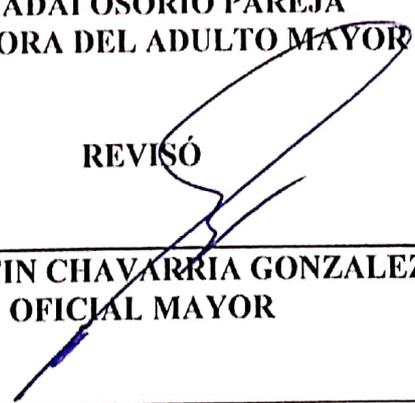
C. AGUSTÍN ALONSO GUTIERREZ
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE YAUTEPEC

ELABORÓ



C. MADAI OSORIO PAREJA
DIRECTORA DEL ADULTO MAYOR

REVISÓ



C. AGUSTIN CHAVARRIA GONZALEZ
OFICIAL MAYOR

Fecha de Autorización	No. de Paginas
JULIO 2019	19



IV. INTRODUCCIÓN

La DIRECCION DEL ADULTO MAYOR forma parte del sistema municipal y se considera un Organismo Público Descentralizado con Personalidad Jurídica y Patrimonio Propio cuyas funciones será la de impulsar la participación de las comunidades en el desarrollo social, coordinando acciones con otras instituciones en materia de Salud, Alimentación, Educación, para garantizar un mejor desarrollo del Adulto Mayor en la ciudadanía y poder obtener igualdad de oportunidades, equidad en el ejercicio de sus Derechos Sociales, Civiles y Políticos respaldando su papel como cedula central de la sociedad.

Asimismo, también se responsabilizará de la atención de los Adultos Mayores en situación de Abandono, Desamparo, Desnutrición o Sujetos al Maltrato.

La Dirección del Adulto Mayor en Yautepec, tiene como objetivo fundamental la promoción de acciones encaminadas a la protección y apoyo de los Adultos Mayores y en especial a los de Escasos Recursos, situación de violencia y abandono, brindándoles programas y/o actividades eficientes que ayuden a mejorar su calidad de vida.

Por tal motivo y en cumplimiento al ordenamiento referido, se ha elaborado el presente Manual de Políticas y Procedimientos como una herramienta administrativa que apoye el desarrollo cotidiano de actividades consolidando criterios de contenido que permiten la realización de las funciones de Dirección, Coordinación y Evaluación, que tienen la finalidad de ser una herramienta que haga más ágil las acciones encaminadas a proporcionar un servicio con calidad y calidez, por lo consiguiente mejor y mayor atención a los Adultos Mayores.

El manual de Políticas y Procedimientos es una herramienta útil en el que existen documentos, los cuales deben ser revisados y actualizados de acuerdo a las actividades y programas a realizar en beneficio de las personas que contribuyen en el buen desarrollo de la misma y el resultado será mayor eficiencia en las funciones encomendadas de cada integrante.

El documento incluye portada, índice, solicitud de autorización, introducción, áreas de aplicación, las políticas para guiar el personal, los procedimientos normativos de mayor importancia de las actividades que forman parte del área, así como sus representaciones en el diagrama de flujo, anexándose la simbología utilizada, el directorio de acuerdo a sus niveles jerárquicos, finalizando con la hoja de participación con el grupo de trabajo que elaboro el manual.

V.- ÁREAS DE APLICACIÓN

- Ciudadanos Adultos Mayores de Escasos Recursos, en situación de abandono y/o maltrato que habiten o transiten dentro del Municipio de Yautepec Morelos

VI.- RESPONSABLES

- **LA DIRECTORA DEL ADULTO MAYOR:**

1. Atender con amabilidad, cortesía y rapidez a la ciudadanía que acuda a realizar algún trámite o solicitar información;
2. Cumplir oportunamente con las actividades coordinadas con otras Direcciones;
3. Supervisar y revisar la documentación comprobatoria, de acuerdo a los lineamientos establecidos por INAPAM.
4. Solicitar el apoyo del área de trabajo social para la incorporación de documentos e integración de expedientes para su trámite de apoyo;
5. Acudir a cualquier diligencia y resguardo de Adultos Mayores en estado de indigencia.
6. Acudir a reuniones de capacitación y/o información para recibir calendario de entregas de apoyos.
7. Autorizar y firmar la documentación a tramitar;
8. Hacer buen uso del equipo de cómputo y mobiliario de la Dirección y/o de las áreas.

- **SECRETARIA. -**

1. Recepción de oficina;
2. Registrar en bitácora diaria a las personas atendidas en el transcurso del día;
3. Elabora y envía informe mensual a la Delegación y al DIF Municipal.
4. Elabora constancias de canalización a instituciones para emplear a los Adultos Mayores.
5. Realizar trámites de canalización de Adultos Mayores a los albergues.
6. Informar calendario de fechas de entrega a los beneficiados para recibir su apoyo económico.
7. Archivar y resguardar toda la documentación recibida y enviada de los programas federales.
8. Solicitar requerimientos a las diferentes dependencias del H. Ayuntamiento para ejecutar las entregas de apoyo en diferentes localidades indicadas por SEDESOL.
9. Elaborar oficios y memorándums a diferentes dependencias de gobierno;
10. Canaliza a los ciudadanos al área correspondiente, según lo requiera;
11. Las que le instruya la Directora del Adulto Mayor.

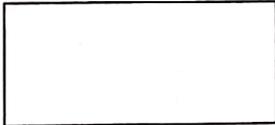
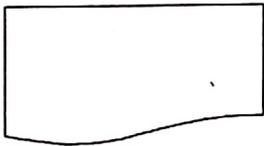
- **AUXILIAR ADMINISTRATIVO. -**

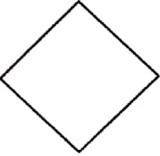
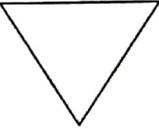
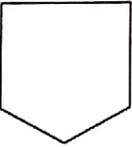
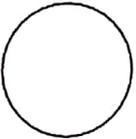
1. Registrar en bitácora diaria las personas atendidas;
2. Solicitar documentos requeridos para la expedición de la credencial INAPAM.
3. Elaborar entrevista y encuesta previa de información al solicitante;
4. Canaliza a los ciudadanos al área correspondiente, según lo requiera;
5. Elaborar y entregar credencial de INAPAM al solicitante.
6. Archivar y resguardar toda la documentación recibida;
7. Las que le instruya la Directora del Adulto Mayor.

VII.- POLÍTICAS

1. Atender de manera respetuosa y ética a los ciudadanos que acudan a la Dirección del Adulto Mayor
2. No fumar dentro de la oficina;
3. Ser puntual en la hora de entrada a la oficina; así como tener disponibilidad de tiempo por necesidad del servicio;
4. Conducirse con amabilidad, respeto, propiedad hacia sus superiores, subordinados y compañeros de trabajo;
5. Conducirse con lealtad, discreción y honestidad en los asuntos que tenga conocimiento;
6. Acatar las instrucciones que reciban en forma inmediata;
7. Queda prohibido recibir cualquier tipo de dádiva o dinero de persona alguna, por motivo del desempeño de su trabajo.
8. Mantener los expedientes actualizados y en su caso, turnarlos para su archivo;
9. Omitir comentar los asuntos atendidos oficiales o personales cuando haya personas ajenas a la oficina;
10. Notificar al jefe inmediato, cualquier conducta relacionada a su desempeño laboral;
11. Quedando prohibido sustraer los expedientes, sin previo aviso del jefe inmediato;
12. Informar toda acción o trámite ocurrido en la oficina, al jefe inmediato;
13. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 15:00 p.m., para cualquier trámite, servicio o información.

VIII.- SÍMBOLOS UTILIZADOS

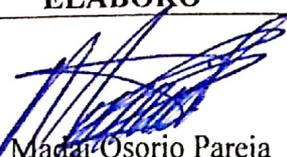
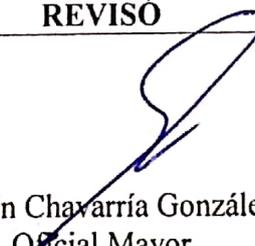
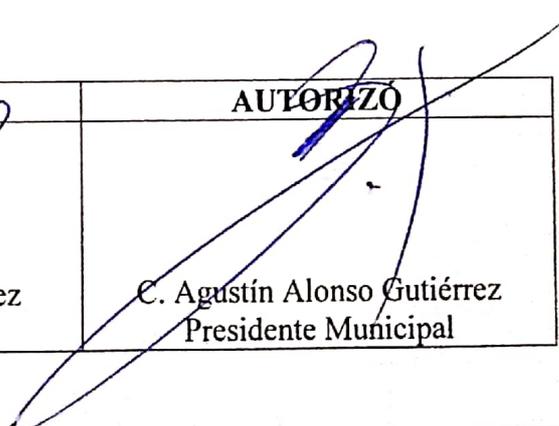
Símbolo	Representa
	Inicio o termino: Indica el principio o el fin del Flujo, puede ser acción o lugar; además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad: Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento: Representa un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.

Símbolo	Representa
	<p>Decisión o alternativa: Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.</p>
	<p>Archivo: indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente.</p>
	<p>Conector de página: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente.</p>
	<p>Conector: Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.</p>



IX.- PROCEDIMIENTOS

NO.	PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA	NO. PÁGINAS
1	ATENCION CIUDADANA.	10-12
2	CREDENCIALIZACIÓN INAPAM	13-17

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZO
 C. Madal Osorio Pareja Directora del Adulto Mayor	 C. Agustín Chavarría González Oficial Mayor	 C. Agustín Alonso Gutiérrez Presidente Municipal



1).- PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN CIUDADANA.

1.- PROPÓSITO:

Ofrecer al ciudadano una atención amable y cordial que agilice cualquier trámite o servicio que requiera, canalizándolo al área correspondiente para concluir su trámite.

2.- ALCANCE:

Proporcionar al ciudadano la debida atención, seguimiento y respuesta a sus peticiones.

3.- REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.
- Ley de Asistencia Social.
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores
- Ley de Desarrollo, Protección e Integración de las Personas Adultas Mayores para el Estado Libre y Soberano del Morelos
- Reglamento Interno del H. Ayuntamiento de Yautepec.
- Reglamento de Atención a personas con Discapacidad.
- Bando de Policía y Gobierno del Municipio de Yautepec.

4.- RESPONSABILIDAD:

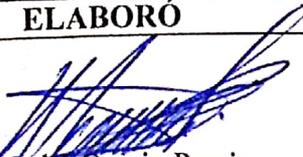
- Directora del Adulto Mayor
- Secretaria
- Auxiliar Administrativa

5.- DEFINICIONES:

Ninguna

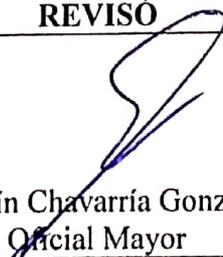
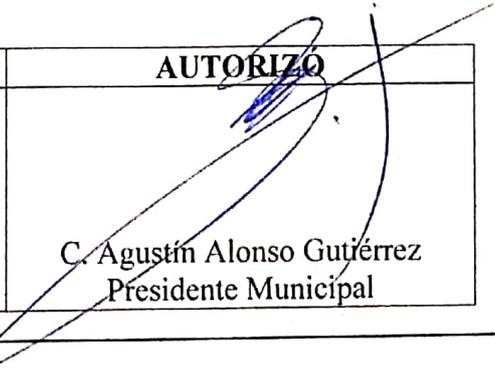
6.- MÉTODO DE TRABAJO:

- Descripción de Actividades.
- Diagrama de Flujo.

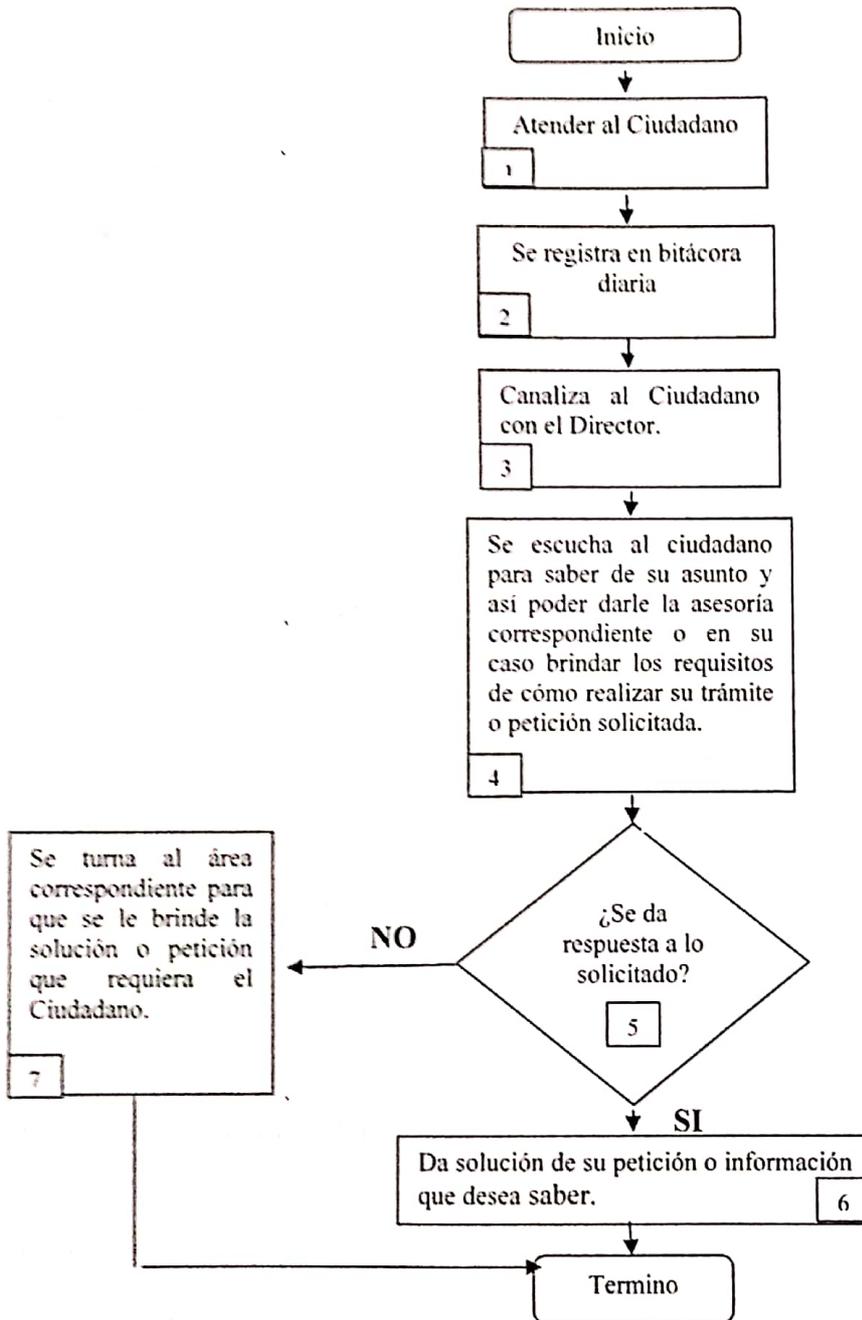
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 C. Madal Osorio Pareja Directora del Adulto Mayor	 C. Agustín Chavarría González Oficial Mayor	 C. Agustín Alonso Gutiérrez Presidente Municipal

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: ATENCIÓN CIUDADANA.

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS
1	Secretaria (Adulto Mayor)	Atiende al ciudadano.	
2	Secretaria (Adulto Mayor)	Registra en la Bitácora diaria.	
3	Secretaria y Auxiliar Administrativo (Adulto Mayor)	Canaliza al Ciudadano con el Director.	
4	Directora del Adulto Mayor, Secretaria y Auxiliar Administrativo	Escucha al ciudadano para saber sus inquietudes y así poder darle solución o en su caso poder canalizar al área correspondiente. (Programa de 68 y más, Apoyo económico, Funerario, Comedores Comunitarios, Nutrición y Desarrollo Comunitario).	
5	Directora del Adulto Mayor	¿Se da respuesta a lo solicitado? Si o No	
6	Directora del Adulto Mayor, Secretaria	SI: Da solución de su petición o información que desea saber. Con esta actividad finaliza este procedimiento.	
7	Directora del Adulto Mayor, Secretaria	NO: Se turnar al área correspondiente para que le brinde la solución o petición que requiera el Ciudadano. Con esta actividad finaliza este procedimiento	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZO
 C. Madari Osorio Pareja Directora del Adulto Mayor	 C. Agustín Chavarría González Oficial Mayor	 C. Agustín Alonso Gutiérrez Presidente Municipal

X-DIAGRAMA DE FLUJO: ATENCIÓN CIUDADANA.



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 C. Mada Osorio Pareja Directora del Adulto Mayor	 C. Agustín Chavarría González Oficial Mayor	 C. Agustín Alonso Gutiérrez Presidente Municipal

1).- PROCEDIMIENTO: CREDENCIALIZACION DEL INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES (INAPAM).

1.- PROPÓSITO:

Que todos los adultos mayores de 60 años obtengan su credencial como una identificación oficial.

2.- ALCANCE:

Para que con ella reciban descuentos en diferentes instituciones públicas y gubernamentales en apoyo a su economía familiar.

3.- REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.
- Ley de Asistencia Social.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
- Ley Orgánica de la Administración Pública.
- Ley General de Salud.
- Derechos del Adulto Mayor.
- Bando de Policía y Gobierno del Municipio de Yautepec.

4.- RESPONSABILIDAD:

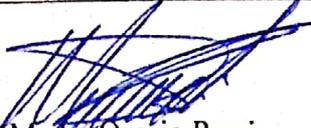
- Dirección del Adulto Mayor

5.- DEFINICIONES:

Ninguna

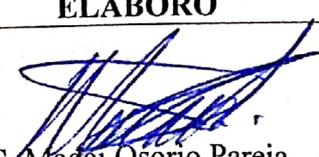
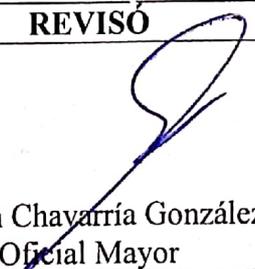
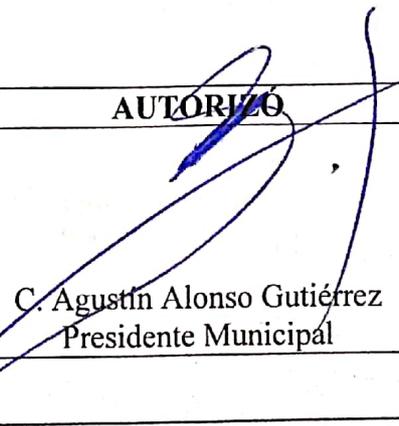
6.- MÉTODO DE TRABAJO:

- Descripción de Actividades.
- Diagrama de Flujo.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 C. Madari Osorio Pareja Directora del Adulto Mayor	 C. Agustín Chavarría González Oficial Mayor	 C. Agustín Alonso Gutiérrez Presidente Municipal

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: CREDENCIALIZACION DEL INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES (INAPAM).

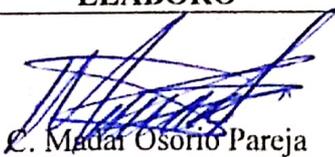
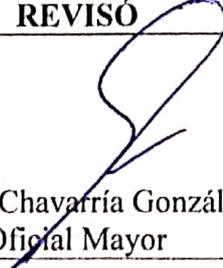
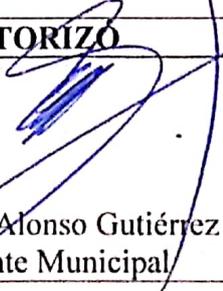
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS
1	Dirección del Adulto Mayor	Brinda atención a los adultos mayores solicitante.	
2	Secretaria (Dirección Adulto Mayor)	Registra en bitácora diaria.	
3	Secretaria y Auxiliar Administrativo (Dirección Adulto Mayor)	Solicita requisitos para elaborar Credencial.	Una copia de: ✓ Credencial de elector. ✓ CURP ✓ 2 fotografías Tamaño Infantil, recientes.
4	Secretaria y Auxiliar Administrativo (Dirección del Adulto Mayor)	En caso de No contar con los documentos para la elaboración de la Credencial, deberá presentarlos posteriormente para que se le realice el trámite pertinente.	

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZO
 C. Madari Osorio Pareja Directora del Adulto Mayor	 C. Agustín Chavarría González Oficial Mayor	 C. Agustín Alonso Gutiérrez Presidente Municipal

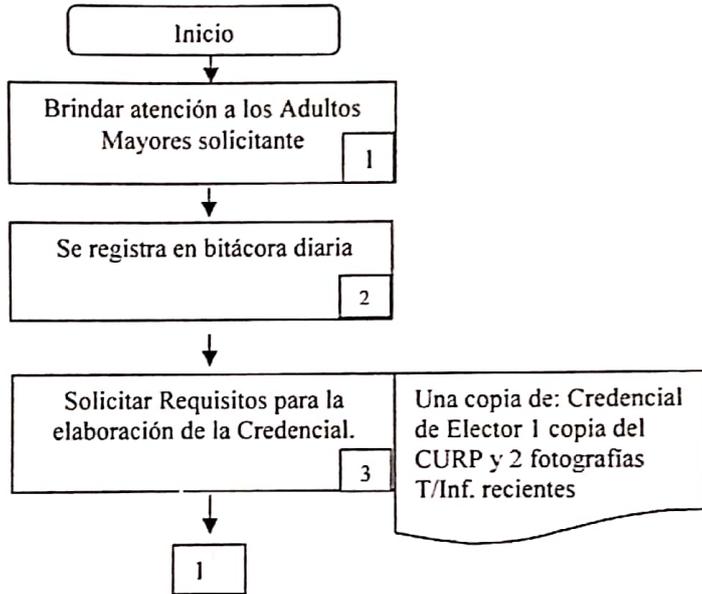


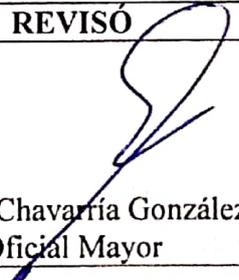
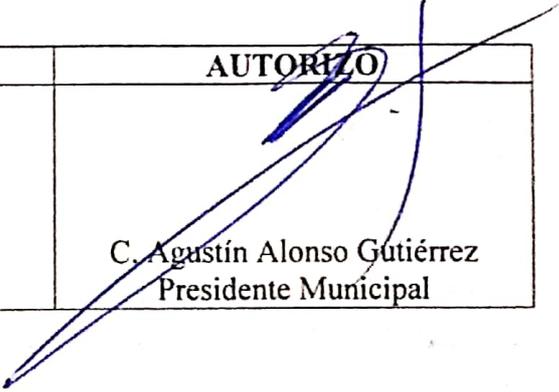
MANUAL DE POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO
DEL ADULTO MAYOR

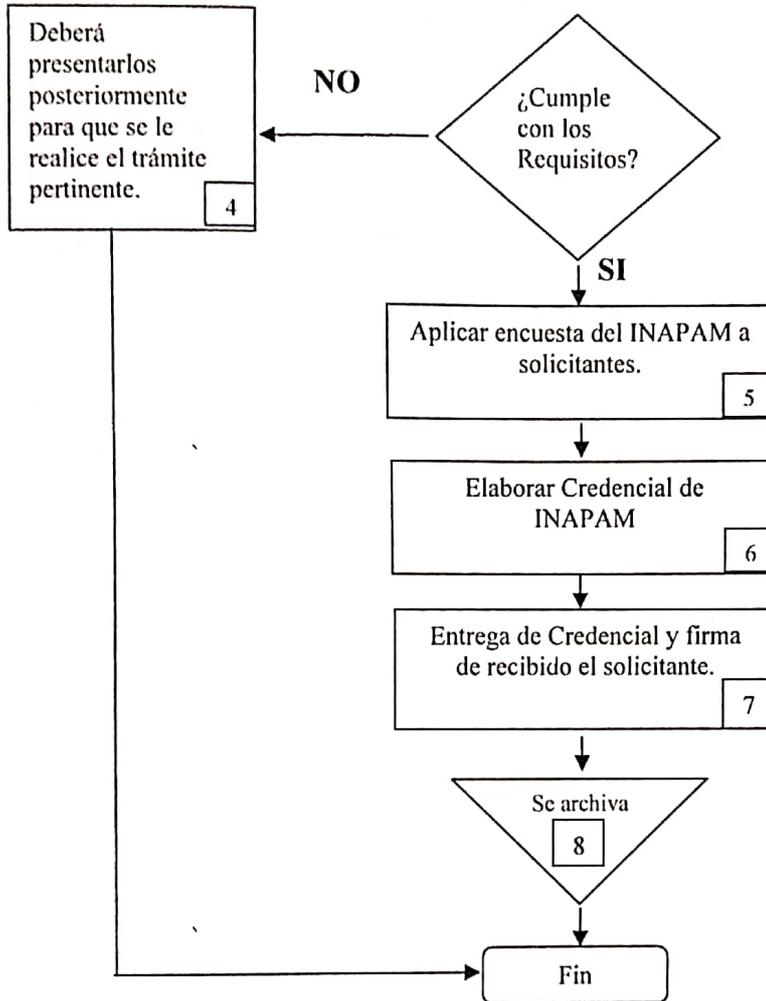
7	Secretaría y Auxiliar Administrativo (Dirección Adulto Mayor)	Se entrega credencial y firma de recibido el solicitante.	
8	Secretaría y Auxiliar Administrativo (Dirección Adulto Mayor)	Archiva documentación.	

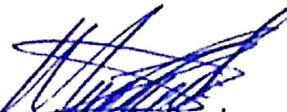
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 C. Madal Osorio Pareja Directora del Adulto Mayor	 C. Agustín Chavarría González Oficial Mayor	 C. Agustín Alonso Gutiérrez Presidente Municipal

X.-DIAGRAMA DE FLUJO: CREDENCIALIZACION DEL INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES (INAPAM).



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 C. Madai Osorio Pareja Directora del Adulto Mayor	 C. Agustín Chavarría González Oficial Mayor	 C. Agustín Alonso Gutiérrez Presidente Municipal



ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 C. Madari Osorio Pareja Directora del Adulto Mayor	 C. Agustín Chavarria González Oficial Mayor	 C. Agustín Alonso Gutiérrez Presidente Municipal



XI.- DIRECTORIO

NOMBRE Y CARGO	TELEFONO	DIRECCION OFICIAL
C. Madai Osorio Pareja Directora del Adulto Mayor	01(735) 39-4-24-71 Cel. 735 245 3913	Calle del Hospital no.7, Barrio de Rancho Nuevo.
C. María Teresa Vélez Ramírez Secretaria	01(735) 39-4-24-71	Calle del Hospital no.7, Barrio de Rancho Nuevo.
C. Abigail Álvarez García Auxiliar Administrativo	01(735) 39-4-24-71	Calle del Hospital no.7, Barrio de Rancho Nuevo.



XII.- HOJA DE PARTICIPACIÓN

NOMBRE DE LOS/LAS PARTICIPANTES	PUESTO
C. Madai Osorio Pareja	Director

**Responsable de la Elaboración del
Manual**

**C. Madai Osorio Pareja
Directora del Adulto Mayor**