



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
COORDINACIÓN DE ATENCIÓN AL ADULTO
MAYOR DEL SISTEMA MUNICIPAL PARA EL
DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DE
TEXCOCO**

MARZO 2024



ÍNDICE

1. Objetivo del Manual	4
2. Base Legal	5
3. Conformación de grupos	6
• Objetivo	
• Alcance	
• Referencias	
• Responsabilidades	
• Insumos	
• Resultados	
• Políticas	
• Talleres/actividades	
4. Consulta Médica	10
5. Consulta psicológica	10
6. Consulta Jurídica	11
7. Trabajo social	12
8. Abandono adultos mayores	12
9. Vinculaciones	13
10. Formatos	14
11. Validación	15



1. Objetivo del Manual

En este Manual se podrán encontrar los procedimientos y funciones de la Coordinación de Atención al Adulto Mayor del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Texcoco, con el fin de incorporar y dar seguimiento a los clubes de Adultos Mayores.

Se detallan los procedimientos de los servicios que brinda la Coordinación, así como los requisitos indispensables que deben de cumplir las personas Adultas Mayores para ser participes de este servicio y atención.

Como respuesta a estas necesidades el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia Texcoco cuenta con el reto de que en cada comunidad se generen espacios en los que se brinde un óptimo apoyo al desarrollo de las capacidades de las personas mayores.

Por lo cual en el marco de este programa de Atención al Adulto Mayor se plantean las siguientes estrategias principales:

1. La formación de 'clubes' con el objetivo de que el Adulto Mayor retome su participación social, adquiera nuevas redes de apoyo, promueva su autonomía y autocuidado, así como su aprendizaje.
2. Promover y fortalecer la vinculación intergeneracional, así como la inclusión total en la familia y la sociedad del Adulto Mayor.
3. Creación de espacios de convivencia y aprendizaje.
4. Atención Jurídica, Psicológica y Médica gratuita.

Todo esto con el compromiso de extender la atención a un mayor número de Adultos Mayores del Municipio, sensibilizando y fomentando entre las nuevas generaciones el valor de la vejez en nuestra sociedad.

Por lo anterior, presentamos esta guía de atención integral al Adulto Mayor con propuestas y estrategias para el trabajo con esta población vulnerable.



2. Base Legal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, última reforma publicada en el D.O.F. 17 de Mayo.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.

Leyes Federales

- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

Leyes Estatales

- Ley de Asistencia Social del Estado de México.
- Ley del Adulto Mayor del Estado de México.
- Ley del Programa de Derechos Humanos del Estado de México.

Códigos Federales

- Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares.

Códigos Estatales

- Código de Conducta del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México.

Lineamientos

- Lineamientos de la Acción de Atención Integral a Personas Adultas Mayores del Estado de México.
- Lineamientos de la Acción Integral de aparatos funcionales y apoyos en especie para Adultos Mayores.
- Lineamientos de la Acción de atención de servicio de psicología.

Documentos Normativos

- Guía para elaborar y actualizar Manuales de Procedimiento del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
- Guía Técnica para la elaboración de Manuales de Procedimiento. (DIFEM).
- Asesoría Técnica para la elaboración de Manuales de Procedimiento.
- Dictámenes de Manuales de Procedimientos.



3. Conformación de Grupos / Clubes de Adultos Mayores

• Objetivo:

La Coordinación de Atención al Adulto Mayor en conjunto con el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Texcoco, tiene como objetivo mejorar la salud de los Adultos Mayores, promoviendo una cultura de prevención y cuidado que le permita seguir activo, saludable e integrado con su familia y comunidad; Para tal efecto es que se ha implementado como estrategia principal de atención la formación de clubes, con la finalidad de que este grupo de personas cuenten con un espacio no solo de esparcimiento sino de desarrollo personal y de participación social.

• Alcance

Adultos Mayores a partir de los 60 años de edad.

• Referencias

- Principios de las Naciones Unidas en favor de las Personas de Edad.
- Proclamación del Envejecimiento.
- Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.

• Responsabilidades

Cuando los grupos solicitan incorporarse a los clubes de Texcoco, deberán cumplir los siguientes lineamientos:

1. Deberán de tener un representante que reúna las siguientes características:

- Liderazgo.
- Responsabilidad.
- Compromiso.
- Organización del grupo.
- Colaboración sin ningún interés personal.



Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Texcoco

2. Que los integrantes del club no pertenezcan a otros clubes que estén afiliados al instituto.
3. En el caso de que el 50% más uno de las y los integrantes del club incorporado decida cambiar a su coordinador o representante, podrán solicitar por escrito la asesoría del Instituto.
4. Aceptación del reglamento de clubes y el compromiso de entrega oportuna de informe de actividades y cualquier otra información que se requiera. Considerando que, después de 6 meses de no entregar informes de actividades, se realizará la baja automática del club.

• **Insumentos**

Para cada persona mayor que se incorpore a un club, se conformará un expediente que contendrá los siguientes documentos:

- Cédula de inscripción.
- Certificado Médico (expedido por una Institución Pública o Privada).
- Responsiva para actividades externas.
- 3 copias del INE
- 3 copias del INE del responsable a cargo de la persona Adulta Mayor.
- 3 copias de la credencial vigente de INAPAM.
- 3 copias del comprobante de domicilio.
- 1 fotografía tamaño infantil a color.

• **Resultados**

La persona responsable de grupo evaluará el cumplimiento de objetivos y metas semestrales. (Considerar que este modelo es un ejercicio práctico de análisis de resultados del trabajo con personas mayores).



Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Texcoco

• Políticas

Las y los Servidores Públicos que tengan designada la actividad de clubes de Atención al Adulto Mayor:

Promoverán el registro y darán seguimiento a los clubes de personas mayores.

- Coordinarán e informarán en forma mensual de las actividades que se ofrezcan y/o realicen en los clubes de personas mayores.
- Atenderán los problemas y canalizarán las necesidades surgidas en los diferentes clubes de personas mayores que tienen a su cargo en la entidad y enviarlos al Departamento de Vinculación Estatal.
- Realizarán visitas de promoción y supervisión a los diferentes clubes de personas mayores con base en el plan anual de trabajo o cuando se presente una anomalía o problema que requiera su intervención.

Las y los representantes de los clubes de transversalidad y voluntarias que deseen coordinar y dar seguimiento a clubes de personas mayores.

- Registrarán a los clubes de personas mayores en los módulos de atención INAPAM.
- Darán seguimiento a los clubes y entregarán la información correspondiente conforme al presente manual.
- Se comunicarán con los enlaces estatales del INAPAM o con el personal del Departamento de Vinculación Estatal para atender problemas o situaciones que se presente en el club.

• Talleres / Actividades

Dichas actividades son propuestas desde la página oficial del Sistema para el Desarrollo Integral del Estado de México (DIFEM), y que a su vez los promotores del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Texcoco han desarrollado distintas propuestas de trabajo con los lineamientos básicos de la página:

- Baile de salón
- Danza regional
- Yoga
- Cocina
- Manualidades
- Acondicionamiento físico
- Alfabetización



Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Texcoco

- **Talleres Recreativos**

Ejemplo: Ajedrez, dominó, billar, lotería, damas chinas, juego de la hormiga.

- **Actividades Recreativas**

Fortalecer sus usos y costumbres, festejo de cumpleaños una vez por mes en el lugar de reunión de grupo, paseos o excursiones a museos, teatros, balnearios, bosques o lugares de interés del grupo.

Realizar Expo venta y exposiciones de los artículos o actividades elaborados por los Adultos Mayores.

- **Talleres culturales**

Clases de canto, baile, declamación, teatro, pintura.

- **Actividades culturales:**

- Conformación o elaboración de boletín para difusión de actividades del grupo; manifestaciones artísticas (poesía, cuento, etc.) teatro, sainetes, cursos, conferencias.
- Difusión de tradiciones.
- Convocar a concurso de oratoria sobre historia de la región.
- Organizar un rincón bohemio para baile, canto, etc.
- Participar en eventos de otros grupos de edades.

- **Activación física:**

Ejercicio físico para una vida activa del Adulto Mayor (Consulte rutinas en manual correspondiente).



Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Texcoco

4. Consulta Médica

- Asistir personalmente él o la interesada con un acompañante mayor de edad a las instalaciones del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Texcoco.
- Solicitar una consulta médica y pagar el precio establecido, presentando su credencial del INAPAM para un descuento.
- Apoyo en aparatos auditivos y de optometría a bajo costo.
- Apoyo y donación de aparatos funcionales (bastones, sillas de ruedas, pañales para adultos y andaderas, presentando un diagnóstico médico que dictamine la necesidad del mismo).
- Jornadas de salud gratuitas.

5. Consulta Psicológica

En la coordinación de Atención al Adulto Mayor se prestan los servicios de consulta psicológica, para este servicio se necesita lo siguiente:

- Asistir personalmente él o la interesada a las instalaciones del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Texcoco.
- Se realiza una prevaloración para recabar información.
- Se asigna un horario a convenir por el solicitante.

NOTA: Es importante resaltar que solo se realiza un acompañamiento psicológico, si la persona necesita de una atención psiquiátrica o bien medicamento tendrá que ser canalizada a otra institución.



6. Consulta Jurídica

El objetivo de la Atención Jurídica I es la integración de la persona Adulta Mayor con su familia, así como su bienestar psicológico, social, familiar y médico.

Existen distintos procedimientos de los cuales el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Texcoco se encarga y da seguimiento a las necesidades presentadas.

Para el área de Atención Jurídica se considera también el apoyo del área de trabajo social para valorizar las siguientes situaciones:

- Solicitud de información de la persona afectada.
- Consulta jurídica y valoración de la situación.
- Capacitación de los Derechos de los Adultos Mayores.

NOTA: El Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Texcoco solo apoya en; pensión alimenticia por parte de los hijos y cuidados propios del Adulto mayor hacia su familia. No se apoya en temas de divorcios, despojos y testamentos.

Después de la valoración se llenan los siguientes formatos:

- Cédula de datos. Nombre, edad, enfermedades, discapacidad, teléfono y familiar responsable de la persona envejecida.
- Formato de citatorio (este es con el fin de llegar a un convenio con sus hijos o familiares).
- La orden de citatorios se lleva a cabo después de la valoración y se tiene como límite tres citatorios, sino se presenta los familiares se notifica al Ministerio Público y se hace una denuncia correspondiente de la misma.
- Firma de convenio y respaldo por parte del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Texcoco.
- Visitas domiciliarias de seguimiento cada 15 días hábiles.



7. Trabajo Social

El área de Trabajo Social es apoyada por el área de atención jurídica, por lo que en todo momento se lleva a cabo un trabajo multidisciplinario del cual también se integra el médico y psicólogo de la coordinación.

- Realización de estudios socioeconómicos.
- Realización de visitas domiciliarias y seguimiento de casos médicos y psicológicos.
- Vistas a la casa hogar y monitoreo del cuidado y bienestar de los Adultos Mayores en situación vulnerable.
- Canalizaciones.
- Búsqueda de familiares.
- Reintegración familiar.
- Convenios.
- Asistencia social.

8. Abandono en Adultos Mayores

La Coordinación de Atención al Adulto Mayor brinda apoyo a personas Adultas Mayores en situación de calle, tomando en cuenta los siguientes procedimientos a seguir:

- Trabajo en conjunto con el Ministerio Público de Texcoco, encargados de canalizar a la persona y registrar la situación actual del afectado.
- El área de Atención Jurídica registra y dictamina los hechos para a su vez abrir una carpeta de investigación.
- DIFEM cuenta con una vinculación de una casa hogar en el Estado de México, por lo que hay algunas necesidades a cubrir.
- En casos de fallecimiento se llevaba a cabo un protocolo Jurídico en el que el área correspondiente tiene que atender y resolver en conjunto con el Ministerio Público y a su vez con el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Texcoco quien cuenta con un espacio fúnebre para trasladar a la persona.
- La casa hogar a la que se dirigen las personas en situación vulnerable/ en situación de calle es: "Casa Hogar para Adultos Mayores Elyda A.C", ubicada en el Municipio de Acolman, Estado de México, en San Pedro Tepatitlán, calle Linda vista.



9. Vinculaciones

Promover el empleo remunerado para los Adultos Mayores, en tiendas de autoservicio, en la que se requieran empacadores, no cuentan con un sueldo fijo, pero si con lo que se les proporcione de manera voluntaria por los usuarios, promueve la inclusión social de las personas adultas mayores que desean servir en una actividad voluntaria.

Requisitos y procedimiento.

1. Tener 60 años cumplidos.
2. Debe acudir de manera presencial, a las oficinas de Atención al Adulto Mayor, ubicadas en las Instalaciones del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Texcoco.
3. Llenar formato de Vinculación
4. Dar lectura al formato de las actividades de empacador voluntario, poner fecha, nombre y firma.
5. Una vez que se concluya el llenado de la Carta de Vinculación se firma por ambos lados.

Beneficios:

- Mayor valoración del empleo
- Estabilidad Laboral
- Disminución de la rotación del personal
- Ambiente laboral agradable
- Experiencia y desarrollo humano



Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Texcoco

10. Formatos

**INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES
DIRECCION DE PROGRAMAS ESTATALES
SUBDIRECCION DE CONCERTACION Y PROMOCION
DEPARTAMENTO DE GESTION Y SEGUIMIENTO**

**HOJA DE ACTIVIDADES DEL EMPACADOR VOLUNTARIO
FO-V3A-DPE-10-07**

- Presentar la documentación que acredite tener su servicio médico oficial vigente como credencial de pensionado o Resolución de Pensión y/o Constancia de Vigencia de Derechos (Tanto para pensionados como para beneficiarios por un familiar), así como Carnet de citas.
- Dirigirse de manera amable y cordial hacia el cliente de la tienda, sus compañeros y empleados de la tienda, procurando evitar conflictos internos.
- El empacador voluntario se comprometerá a presentarse aseado.
- Permanecer en la parte frontal del área de cajas en su horario de actividad.
- Empacar cuidadosamente la mercancía.
- Ingerir sus alimentos y/o medicamentos en sus lapsos de descanso
- Mantener limpia y ordenada el área de recepción de productos, e informar al cliente que todo se encuentra empacado en bolsas
- No debe entrar a la tienda a buscar productos o checar precios, esto lo deberá resolver el cajero
- Deberá acomodar los carritos y canastas que el consumidor de la tienda deje en el área de cajas, no excediendo de tres carritos y únicamente en el área de cajas
- No deberá realizar actividades en otras áreas de la tienda que no sea la correspondiente a las de empacador voluntario.
- Bajo ningún motivo o circunstancia deberá haber adultos mayores coordinando a sus compañeros.
- En caso de que se rompa algún producto o exista un problema con un cliente de la tienda, relacionado con la falta de algún artículo, se deslindarán responsabilidades y si los empacadores voluntarios no tienen la obligación de pagarla, la tienda absorberá el reembolso o cambio del mismo.
- En caso de alguna eventualidad o accidente dentro de las instalaciones, la empresa se encargará de llamar a una ambulancia y/o dar aviso a un familiar.
- En caso de conflicto se debe dar aviso de inmediato al Coordinador de cajas de la empresa, en caso de que el Coordinador de cajas no pueda resolver el conflicto, escalar el asunto al Jefe de Recursos Humanos, quien será el encargado de resolver de la mejor manera dicho conflicto. Si no existe resolución a este nivel, deberá informarse al ejecutivo de la empresa y al Departamento de Gestión y Seguimiento en su área de quejas del INAPAM.
- Deberá respetar el horario de entrada y salida coordinado por las autoridades de la tienda.
- Por el bienestar y seguridad de las personas adultas mayores que integran el Sistema de empacado voluntario, no podrán exceder de 6 horas de actividad al día, ni realizar actividades de empacador voluntario en más de una tienda de autoservicio
- Si tiene una emergencia, avisará al Coordinador de cajas o preferentemente de manera directa a Recursos Humanos de la tienda.
- En caso de que el adulto mayor tenga necesidad de ausentarse sea previsto o no, informará a recursos humanos el periodo de ausencia, con la finalidad de que se lugar no sea ocupado por otra persona adulta mayor y/o empacador voluntario.
- Deberá presentar certificado médico cada tres y/o seis meses de acuerdo como se le solicite la tienda, debiendo certificar el médico que expide dicho certificado, que se encuentra apto para desempeñarse como empacador voluntario, de no ser así la empresa dará aviso al INAPAM de que no podrá continuar con esta actividad por seguridad de la persona adulta mayor, la persona adulta mayor deberá presentarse a las oficinas del INAPAM.
- No intercambiar sus propinas con los cajeros, ni acudir al "carrito" para cambiar el dinero, es obligación del cajero solicitarlo directamente al responsable del cambio.
- En caso de percibirse que el cliente de la tienda lleva escondido entre sus pertenencias algún producto, dar aviso al cajero mediante la clave que establezcan
- Recordar que la propina no es obligatoria.

DESPUES DE HABER LEIDO ESTE DOCUMENTO, ACEPTO LO QUE AQUÍ SE INDICA COMO MIS ACTIVIDADES DE EMPACADOR VOLUNTARIO.

FECHA, NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE



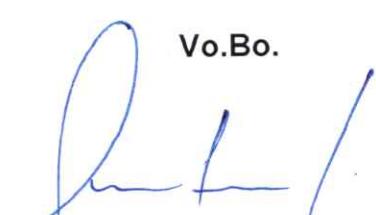
Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Texcoco

11. Validación

ELABORÓ

MARÍA NANCY ESCOBAR LANDON
COORDINADORA DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR DEL SISTEMA
MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DE
TEXCOCO



Vo.Bo.

JUAN DURAN ALARCÓN
TITULAR DE LA UNIDAD DE TRASPARENCIA Y UIPPE DEL SISTEMA
MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DE
TEXCOCO



AUTORIZÓ

MAX GUTIÉRREZ ZAVALA
DIRECTOR DEL SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL
DE LA FAMILIA DE TEXCOCO

