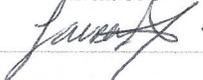


Plan de Calidad de Ingreso de Primera vez a los Centros de Convivencia de la Tercera Edad

Elaboró



LICDA. LAURA VILLA MORALES

Responsable de Vinculación y
Comunicación

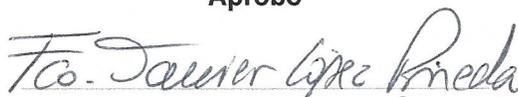
Revisó



FERNANDO MARTÍNEZ
VÁZQUEZ

Asistente Operativo

Aprobó



LIC. FRANCISCO JAVIER LÓPEZ
PINEDA

Director de Desarrollo Humano

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF Estatal Colima

Centro de Convivencia de la Tercera Edad Zona oriente
y Parque Regional

PLAN DE CALIDAD DE INGRESO DE PRIMERA VEZ A LOS CENTROS DE CONVIVENCIA DE LA TERCERA EDAD

Clave: PC-26-10
Emisión: 31/03/15
Versión: 5
Página 2 de 5

1. OBJETIVO

Atender a los adultos y adultas mayores de manera eficiente e integral en el proceso de inscripción a los centros de convivencia de la tercera edad.

2. ALCANCE

Este proceso va dirigido a personas adultas mayores de 60 años y aplica desde la inscripción hasta el registro del usuario (a).

3. POLÍTICAS

- 3.1 La inscripción es gratuita.
- 3.2 Horarios de información e inscripción Centro de Convivencia Tercera Edad Parque Regional de martes a viernes de 10:00 a 13:00 hrs y Centro de Convivencia Tercera Edad Zona Oriente de lunes a viernes de 9:00 a 12:00 hrs.
- 3.3 Para la inscripción deberán presentarse las personas interesadas.
- 3.4 Los y las usuarios (as) que padecen de alguna discapacidad física y/o mental deberán de asistir acompañados de un adulto que goce de sus plenas facultades físicas y mentales.
- 3.5 Cumplir con todos los requisitos de inscripción:
 - Tener 60 años cumplidos.
 - Copia de la CURP.
 - Presentar identificación con fotografía.
 - 2 fotos recientes tamaño infantil o credencial.
 - Nombre completo, dirección y un número telefónico de un familiar cercano al (la) interesado (a).
- 3.6 Las inscripciones estarán abiertas de acuerdo a la capacidad de cada centro de convivencia de la tercera edad.
- 3.7 Para la inscripción será necesario que las personas interesadas se les aplique una entrevista médica, psicológica y de trabajo social (Para la entrevista Médica y Psicológica se utilizará la Guía de Valoración Médica y Psicológica GI-26-09).
- 3.8 Para la apertura del expediente deberán respetarse los resultados de las áreas de trabajo social, médica y psicológica.
- 3.9 La introducción al centro se da de manera verbal dándole a conocer al usuario (a) la historia del centro, objetivo del centro, actividades que se ofrecen, horarios de actividades.
- 3.10 El tiempo mínimo estimado para la inscripción, una vez que el usuario (a) reúna todos los requisitos es de menos de 60 minutos.
- 3.11 Se considera deserción del usuario el fallecimiento de este o la falta injustificada durante 30 días continuos.
- 3.12 El área de trabajo social se contactará con el usuario (a) si esté no ha asistido durante 25 días continuos.
- 3.13 Durante el mes de noviembre y de los primeros 15 días de diciembre se actualizarán los datos del usuario (a).

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF Estatal Colima

Centro de Convivencia de la Tercera Edad Zona oriente
y Parque Regional

PLAN DE CALIDAD DE INGRESO DE PRIMERA VEZ A LOS CENTROS DE CONVIVENCIA DE LA TERCERA EDAD

Clave: PC-26-10
Emisión: 31/03/15
Versión: 5
Página 3 de 5

4. MARCO NORMATIVO

- 4.1 Norma ISO 9001:2008, NMX-CC9001IMNC-2008.
- 4.2 Ley del Sistema de Asistencia Social para el Estado de Colima.
- 4.3 Ley para la Protección de los Adultos en Plenitud del Estado de Colima.
- 4.4 Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Colima.

5. TÉRMINOS/ DEFINICIONES

- **Adulto(a) Mayor:** Persona con 60 años cumplidos.
- **Datos generales del usuario:** Información personal del usuario (nombre completo, fecha de nacimiento, estado civil, dirección, sexo).
- **Dictamen médico:** Procedimiento que se aplica en una consulta médica para obtener información del paciente y dictaminar alguna enfermedad.
- **Dictamen psicológico:** Procedimiento que se aplica en una consulta psicológica para obtener una impresión diagnóstica del problema del paciente.
- **Entrevista Médica:** Proceso en el cual se le realizará al usuario la inspección general, se le realizan preguntas aleatorias en base al formato de registro del usuario (A), se le hacen preguntas sobre patología, se le realiza exploración física, se revisa peso, estatura, edad, presión arterial.
- **Entrevista Psicológica:** Proceso en el cual se le realiza al usuario observaciones: físicas, temporoespacial y de signos y síntomas.
- **Entrevista de trabajo social:** Proceso en el cual el (la) trabajador (a) social verifica el visto bueno de la revisión médica y psicológica, además le entrega una hoja con horarios de talleres y por último da una introducción al centro.
- **Exploración física:** Acción de pedirle al paciente que realice algunos movimientos físicos.
- **Impresión diagnóstica:** técnica psicológica que obtiene aplicando criterios una primera opinión profesional emitida en la primera consulta.
- **Inspección general:** técnica médica de observar al paciente físicamente para detectar lesiones en articulaciones o síntomas de alguna enfermedad.
- **Observación física:** criterio psicológico que tiene que ver con el estado de higiene y aliño de los pacientes.
- **Observación de signos y síntomas:** criterio psicológico que tiene que ver con observar a la persona para detectar coherencia y congruencia con su dialogo.
- **Observación temporoespacial:** criterio psicológico que tiene que ver con la revisión de los pacientes: ubicados en persona, tiempo y lugar.
- **Preguntas aleatorias en base a formato de inscripción:** usando preguntas que él mismo dió respuesta, se pretende establecer rapport.
- **Preguntas sobre patologías:** acción de preguntarle al usuario (a) sobre enfermedades que hubiera presentado.
- **Recidivante:** una enfermedad que vuelve a aparecer después de la sanación de la misma o que el usuario (a) vuelve a recaer sobre una misma enfermedad.

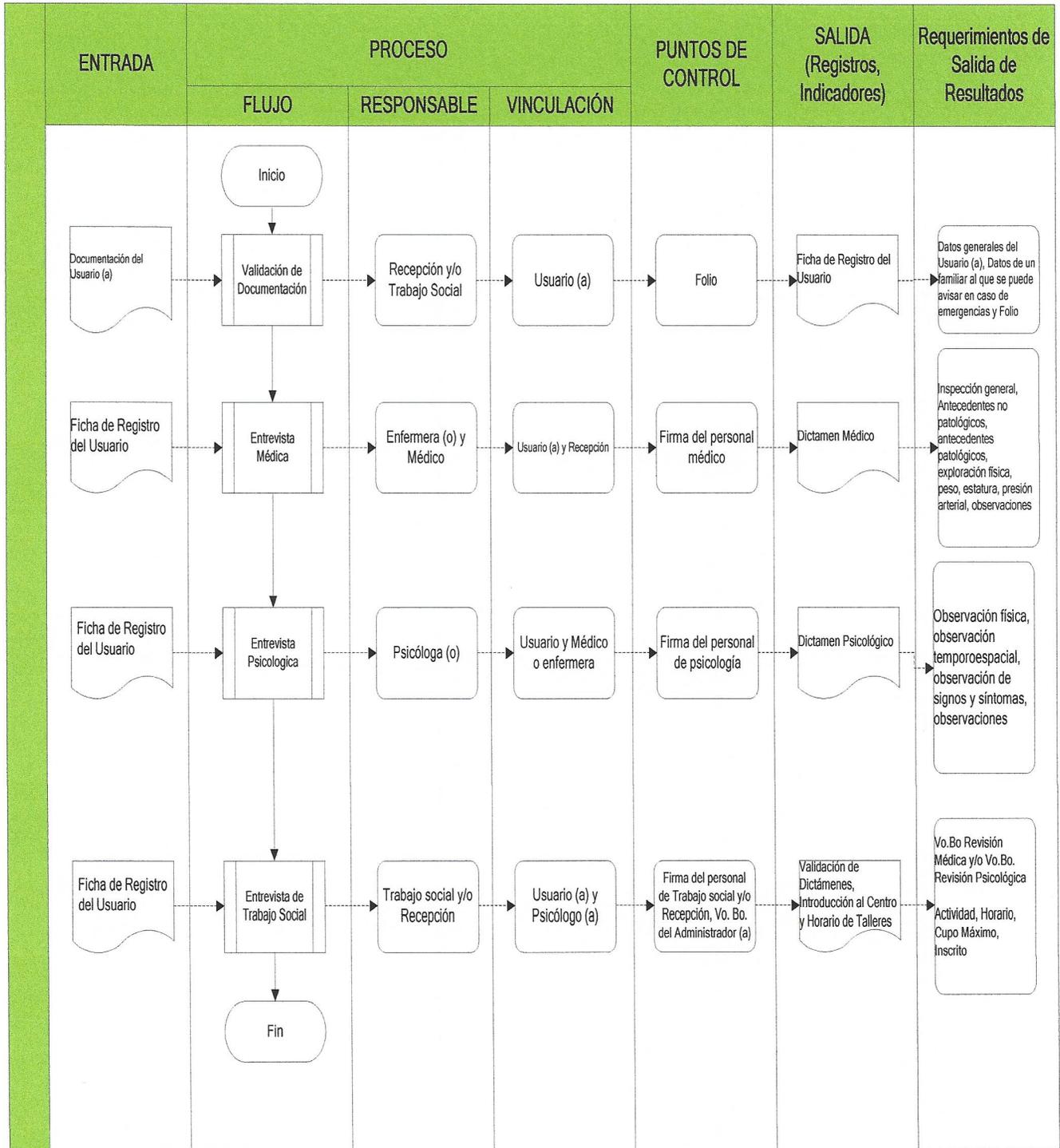
Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF Estatal Colima

Centro de Convivencia de la Tercera Edad Zona oriente
y Parque Regional

PLAN DE CALIDAD DE INGRESO DE PRIMERA VEZ A LOS CENTROS DE CONVIVENCIA DE LA TERCERA EDAD

Clave: PC-26-10
Emisión: 31/03/15
Versión: 5
Página 4 de 5

6. DIAGRAMA DEL PLAN DE CALIDAD



**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
DIF Estatal Colima**

Centro de Convivencia de la Tercera Edad Zona oriente
y Parque Regional

Clave: PC-26-10
Emisión: 31/03/15
Versión: 5
Página 5 de 5

**PLAN DE CALIDAD DE INGRESO DE PRIMERA VEZ A LOS
CENTROS DE CONVIVENCIA DE LA TERCERA EDAD**

7. INDICADORES

Indicador	Fórmula	Frecuencia	Responsable
Usuarios (as) Satisfechos (as) Meta: 90 %	$\frac{\text{Usuarios (as) Satisfechos (as)}}{\text{Usuarios(as) Encuestados (as)}} * 100$	Trimestral	Recepción y Trabajo Social
Tiempo de Atención durante el Proceso menos de 60 minutos Meta: 90 %	$\frac{\text{Usuarios (as) Atendidos (as) en menos de 60 minutos}}{\text{Usuarios(as) Atendidos (as)}} * 100$	Trimestral	Recepción y Trabajo Social

8. REGISTROS DE CALIDAD

Clave	Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo
FO-26-61	Ficha de Registro del Usuario	1 año	Trabajo Social
N/A	Horarios de Talleres	1 año	Trabajo Social

9. TRÁMITES Y/O SERVICIOS

Clave (RETyS)	Nombre del trámite y/o servicio	Línea y/o ventanilla
1410	Centro de Convivencia de la Tercera Edad	Ventanilla

10. SECCIÓN DE CAMBIOS

No. de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
5	31/03/2015	Se modificó la política 3.2, el diagrama de plan de calidad de acuerdo a la forma de cómo se lleva el proceso y se agregó el indicador de tiempo de atención.
4	19/08/2014	Se cambió la Meta del indicador del plan de calidad.
3	30/10/2013	Se le agregó lo del RETyS y se cambio el FO-26-62 por guía.
2	07/05/2013	Se agregaron 3 políticas al plan de calidad la 3.11, 3.12, 3.13.
1	31/01/2013	Se modificó el alcance, especificando a quién va dirigido el proceso, se agregaron los requisitos de inscripción a la política 3.5, se agregó la política 3.10 y se realizo la homologación de los términos de los requerimientos de salida con los formatos que evidencian dichos registros del plan de calidad.
0	03/12/2012	Inicia su uso.