

# Proceso

ISSFAM-DPSS-05



INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL  
PARA LAS  
FUERZAS ARMADAS MEXICANAS

**Normatividad**

# Sustantiva

**Manual del Proceso  
“Casa Hogar”**

**VIGENTE**

**Versión 1-2023  
26 sep.  
2023**



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

**CONTENIDO**

I. Ficha técnica del proceso.	3
II. Firmas.	3
II. Actualizaciones.	7
1. Objetivo General.	8
2. Marco Normativo.	8
3. Reglas del proceso.	9
3.1. Alta del Personal Militar Retirado como personas usuarias de la Casa Hogar y aplicación de Cuotas.	9
3.2. Atención primaria del Grupo del Área de la Salud para las Personas Usuarias de la Casa Hogar.	11
3.3. Elaboración de Programas.	20
3.4. Actividades programadas, recreativas externas y de Consulta Médica de especialidades para las personas Usuarias de la Casa Hogar.	21
3.5. Servicio de alimentación.	23
3.6. Traslado de la y las personas usuarias y al personal adscrito a la Casa Hogar.	27
3.7. Controles de salidas y entradas de las personas usuarias de la Casa Hogar.	29
3.8. Bajas de la o de las personas usuarias de la Casa Hogar.	30
3.9. De las y los servidores públicos	30
3.10. Actualización del Proceso	31
4. Mapa a nivel 1 PEPSU.	32
5. Mapa General del Proceso.	33
5.1. Subproceso altas de la o las personas usuarias	34
5.1.1. Descripción de actividades.	34
5.1.2. Diagrama de flujo.	37
5.1.3. Relación de insumos.	38
5.1.4. Roles.	38
5.1.5. Relación de Productos.	38
5.2. Subproceso aplicación de cuotas	39
5.2.1. Descripción de actividades.	39
5.2.2. Diagrama de flujo.	42
5.2.3. Relación de insumos.	43
5.2.4. Roles.	43
5.2.5. Relación de productos.	43
5.3. Subproceso Atención primaria del Grupo del Área de la Salud.	44
5.3.1. Descripción de actividades.	44
5.3.2. Diagrama de flujo.	47
5.3.3. Relación de insumos.	48
5.3.4. Roles.	48
5.3.5. Relación de productos.	48
5.4. Subproceso elaboración de programas	49
5.4.1. Descripción de actividades.	49



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

5.4.2. Diagrama de flujo.	51
5.4.3. Relación de insumos.	52
5.4.4. Roles.	52
5.4.5. Relación de productos.	52
5.5. Subproceso actividades programadas	53
5.5.1. Descripción de actividades.	53
5.5.2. Diagrama de flujo.	55
5.5.3. Relación de insumos.	56
5.5.4. Roles.	56
5.5.5. Relación de productos.	56
5.6. Subproceso servicio de alimentación	57
5.6.1. Descripción de actividades.	57
5.6.2. Diagrama de flujo.	60
5.6.3. Relación de insumos.	61
5.6.4. Roles.	61
5.6.5. Relación de productos.	61
5.7. Subproceso traslado urgente para atención médica	62
5.7.1. Descripción de actividades.	62
5.7.2. Diagrama de flujo.	64
5.7.3. Relación de insumos.	65
5.7.4. Roles.	65
5.7.5. Relación de productos.	65
5.8. Subproceso control de salidas y entradas de personas usuarias	66
5.8.1. Descripción de actividades.	66
5.8.2. Diagrama de flujo.	68
5.8.3. Relación de insumos.	69
5.8.4. Roles.	69
5.8.5. Relación de productos.	69
5.9. Subproceso baja de personas usuarias	70
5.9.1. Descripción de actividades.	70
5.9.2. Diagrama de flujo.	73
5.9.3. Relación de insumos. I	74
5.9.4. Roles.	74
5.9.5. Relación de productos.	74
5.10. Subproceso defunción de las personas usuarias en las instalaciones de la Casa Hogar	75
5.10.1. Descripción de actividades.	75
5.10.2. Diagrama de flujo.	77
5.10.3. Relación de insumos.	78
5.10.4. Roles.	78
5.10.5. Relación de productos.	78
6. Indicadores del proceso.	79
7. Glosario.	79


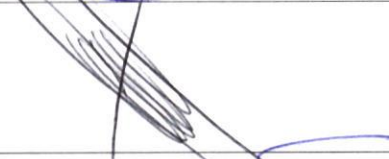





MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

I. Ficha técnica del proceso	
DATOS GENERALES	
Nombre del Proceso:	Casa Hogar
Número de fojas:	82 fojas.
Aprobado por el COMERI:	Sesión Ordinaria No. 12 de fecha 14 de diciembre de 2021.
Autorizado por el Director General:	Acuerdo No. DTIPCOS 11222/781/2021 de fecha 14 de diciembre de 2021.
Vigencia a partir de:	14 de diciembre de 2021.

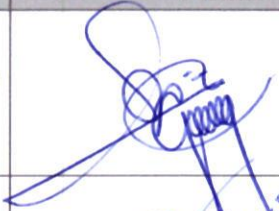



II. Firmas		
ELABORÓ DOCUMENTO: DIR. DE TECS. DE INFN., PLAN. Y COM. SOCIAL.		
NOMBRE:	CARGO	FIRMA
Gral. Bgda. Trans. D.E.M. Ret. José Ramón Méndez García.	Director de Tecnologías de Información. Planeación y Comunicación Social.	
Mtra. Lizbeth Méndez Mazariegos.	Subdirectora de Comunicación Social y Desarrollo Organizacional.	
Mtra. Ana Guadalupe Corral Espinosa Monsivais.	Jefa del Departamento de Desarrollo Organizacional.	

Unidad responsable de ejecutar los Procesos:	Alcance:
Dirección de Prestaciones Sociales y de Salud	Dueño del proceso
Dirección Administrativa	Integración del Programa Anual de Adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público.
Dirección de Finanzas	Con respecto al proceso Pago de prestaciones y diversos Recuperación de cuotas



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

Dirección de Prestaciones Sociales y de Salud		
Nombre	Cargo	Firma
Gral. Brig. C.D. Ret. Ernesto Ignacio Villalobos Domínguez.	Director de Prestaciones Sociales y de Salud.	
Gral. Brig. Ret. Víctor Manuel León Guerra.	Coordinador Operativo de la Casa Hogar para Militares Retirados.	
Med. Cir. Marco Antonio Álvarez Ríos.	Jefe del Departamento de Servicios de Salud.	
Cap. 1/o. Snd. Ret. Antonio De Anda González	Jefe del Departamento de Administración de Recursos.	

**Actualización de las firmas por alta del Jefe del Departamento de Servicios de Salud con fecha 1 de febrero 2024.**



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

Dirección Administrativa		
Nombre	Cargo	Firma
Gral. Bgda. Trans. D.E.M. Ret. José Ramón Méndez García.	Director Administrativo.	
M.A.P. Esther Guadalupe Antúnez Martínez.	Subdirectora de Recursos Materiales.	
L.A. Esveidy Janette Silva Ramos.	Jefa del Departamento de Abastecimientos.	
Mayor A.C. Ret. M.A.P. Javier Ramos Raudales.	Jefe del Departamento de Contratación de Servicios.	

Actualización de las firmas por alta del Director Administrativo con fecha 16 de enero 2024.



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

Dirección de Finanzas		
Nombre	Cargo	Firma
Cor. Zpds. José Velázquez del Fierro.	Dir. de Finanzas.	
Mtro. Fin. Pub. Raúl Ochoa Pliego.	Subdirector de Programación Presupuesto y Contabilidad.	
Mtro. Fin. Pub. Carlos Alberto Gómez Ramírez.	Jefe del Departamento de Presupuesto.	
C.P. Cesar Gabriel Ortega Barrera.	Jefe del Departamento de Contabilidad General.	
C.P. Verónica Hernández Pérez.	Subdirectora de Tesorería.	
Lic. Rosa Margarita Mora Cadena.	Jefa del Departamento de Ingresos y Egresos.	
Lic. Sist. Comp. Luis Fernando Gómez Gómez.	Jefe del Departamento de Movilización de Fondos.	

**Actualización de las firmas por alta del Director de Finanzas con fecha 1 de diciembre 2023.**



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

En la creación de este proceso están contenidas las actividades de los siguientes procedimientos abrogados en la Sesión Ordinaria No. 12 de fecha 14 de diciembre de 2021, con la entrada en vigor del presente proceso:

- Elaboración de Programas de la Casa Hogar
- Asistencia Médica para Usuarios de la Casa Hogar
- Actividades Programadas, Recreativas o de Consulta Médica de los Usuarios de la Casa Hogar
- Servicio de Alimentación para los Usuarios de la Casa Hogar
- Traslado Urgente para la Atención Médica a Usuarios y a Empleados de la Casa Hogar
- Controles de Salidas y Entradas de Usuarios de la Casa Hogar
- Altas, aplicación de cuotas y bajas de los usuarios de la Casa Hogar para Militares Retirados

III. ACTUALIZACIONES

ÓRGANO COLEGIADO QUE AUTORIZA Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI)	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
Sesión Ordinaria No. 9 de fecha 26 de septiembre de 2023, aprobado por el Director General mediante Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023 de fecha 26 de septiembre de 2023.	Actualización del Marco Normativo Actualización de Reglas del Proceso

FIRMAS

Actualización de las firmas del Subdirector de Recursos Materiales	Junio 2023
Actualización de la firma de las siguientes personas servidoras públicas: Director Administrativo. Subdirectora de Recursos Materiales. Jefa del Departamento de Servicios de Salud. Jefa del Departamento de Abastecimientos. Jefe del Departamento de Contratación de Servicios. Jefa del Departamento de Ingresos y Egresos.	Agosto 2023
Actualización de la firma del Director de Finanzas y Director Administrativo.	Enero 2024
Actualización de la firma del Jefe del Departamento de Servicios de Salud.	Febrero 2024





## MANUAL DEL PROCESO

### CASA HOGAR

Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

#### 1. Objetivo General

Proporcionar el servicio de Casa Hogar al personal militar en situación de retiro, cónyuges, concubinas o concubinarios, con la finalidad de ofrecer una alternativa para mejorar la calidad de vida, con servicios adecuados a sus necesidades.

#### 2. Marco normativo

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Salud.
- Ley General de Protección Civil
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales y su Reglamento
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Federal de Austeridad Republicana.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento.
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.
- Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Ley de Planeación.
- Ley del Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas
- DECRETO por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica
- Estatuto Orgánico del ISSFAM.
- Código Civil Federal.
- Reglamento de la Ley del Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas y su Reglamento.
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.
- Reglamento Interno de la Casa Hogar para Militares Retirados.
- Manual de Organización del ISSFAM.
- Programa Nacional de Salud.
- Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, del expediente clínico.
- Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA3-2012, Asistencia Social. Prestación de Servicios de Asistencia Social a Adultos y Adultos Mayores en Situación de Riesgo y Vulnerabilidad
- NORMA Oficial Mexicana NOM-011-SSA3-2014, Criterios para la atención de enfermos en situación terminal a través de cuidados paliativos.
- Norma Oficial Mexicana NOM-015-SSA3-2012, para la atención integral a personas con discapacidad.
- Norma Oficial Mexicana NOM-167-SSA1-1997, para la Prestación de servicios de asistencia social para menores y adultos mayores.



MANUAL DEL PROCESO

**CASA HOGAR**

Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

- Norma Oficial Mexicana NOM-019-SSA3-2013, para la práctica de enfermería en el Sistema Nacional de Salud.
- Norma Oficial Mexicana NOM-015-SSA2-2010, para la prevención, tratamiento y control de la diabetes mellitus.
- Norma Oficial Mexicana NOM-022-SSA3-2012, que instituye las condiciones para la administración de la terapia de infusión en los Estados Unidos Mexicanos.
- Norma Oficial Mexicana NOM-030-SSA2-2009, para la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento y control de la hipertensión arterial sistémica.
- Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.
- Norma Oficial Mexicana NOM-036-SSA2-2012, Prevención y control de enfermedades. Aplicación de vacunas, toxoides, faboterápicos (sueros) e inmunoglobulinas en el humano.
- Norma Oficial Mexicana NOM-043-SSA2-2012, Servicios básicos de salud. Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación.
- Norma Oficial Mexicana NOM-087-SEMARNAT-SSA1-2002, Protección ambiental–Salud ambiental–residuos peligrosos biológico-infecciosos–clasificación y especificaciones de manejo.
- Acuerdo por el que se establecen las medidas preventivas que se deberán implementar para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus SARS-Cov-2 (COVID 19). DOF 24 de marzo 2020.

**3. Reglas del Proceso.**

**3.1. Alta del Personal Militar Retirado como personas usuarias de la Casa Hogar y aplicación de Cuotas.**

A. La persona aspirante a usuaria deberá presentar los estudios de laboratorio (Biometría Hemática, Química Sanguínea de 6 elementos, Examen general de orina, Grupo sanguíneo y Rh, Antígeno prostático libre (cuando aplique), Perfil de lípidos, electrocardiograma, Radiografía de Tórax, Radiografía simple de abdomen), en caso de ser necesarios otros estudios para confirmar algún diagnóstico, la o el aspirante los complementará.

B. Del periodo de prueba en la Casa Hogar para Militares Retirados:

La persona interesada deberá presentarse de acuerdo con-a la fecha que se indica en la tarjeta informativa de solicitud de ingreso en la Casa Hogar para Militares Retirados con el fin de que se hospede durante cinco días para su valoración integral de ingreso.

C. Cambios de responsables

En caso de que exista solicitud de cambio de la o las personas responsables, es requisito indispensable presentar la renuncia por escrito dirigida al Director de Prestaciones Sociales y de Salud donde se manifieste que cede el compromiso,



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

derechos y obligaciones, para que surta efecto legal, y la o las nuevas personas responsables de la o de las personas usuarias deberán llenar y firmar una carta compromiso que se integrará al expediente administrativo de la persona usuaria.

D. De los ingresos por cuotas de la Casa Hogar:

Para realizar el primer pago de la cuota, la persona usuaria tendrá las siguientes modalidades:

- a. Pago en cajas de la Dirección de Finanzas: el enlace realizará aviso de cobro en el Sistema de Información Institucional, requisitará y entregará el "Formato de pago en el área de cajas I.S.S.F.A.M." a la persona usuaria para que realice el pago y se entregará comprobante de pago y este último proporcionará una copia al enlace de la Casa Hogar.
- b. Domiciliación: Las cuotas de la Casa Hogar para Militares Retirados serán aplicadas el segundo día hábil de cada mes, mediante la generación de cobro de manera electrónica, previo llenado del "Formato para solicitar la Domiciliación" debidamente signado con firma autógrafa de la persona usuaria.
- c. Depósito en Banjercito: la Coordinación Operativa de la Casa Hogar para Militares Retirados remitirá copia de la ficha de depósito al enlace y este último realizará aviso de cobro, requisitará y entregará a la Dirección de Finanzas, dicha Dirección entregará comprobante de pago, mismo que remitirá a la Coordinación Operativa por relación para que sea entregado a la persona usuaria.
- d. Transferencia Interbancaria: El pago lo podrá hacer la persona usuaria o por sí misma o a través de cualquier persona, remitirá copia de la transferencia interbancaria al enlace y este último realizará aviso de cobro, requisitará y entregará el "Formato de pago en el área de cajas I.S.S.F.A.M." y el personal de la Dirección de Finanzas le entregarán comprobante de pago, mismo que remitirá a la Coordinación Operativa por relación para que sea entregado a la persona usuaria.
- e. Una vez que la Dirección de Prestaciones Económicas informe a la Dirección de Prestaciones Sociales y de Salud los incrementos en los Haberes de Retiro, el Departamento de Administración de Recursos de la Casa Hogar realizará el cálculo por las diferencias en las cuotas a partir del mes siguiente en el que se notifica el incremento del ejercicio fiscal correspondiente, asimismo notificará por oficio a las personas usuarias el monto de la nueva cuota y del pago retroactivo que deberá realizar a partir de la fecha del incremento.
- f. El Departamento de Administración de Recursos enviará los primeros 5 días hábiles de cada mes a la Dirección de Prestaciones Sociales y de Salud, la relación de las personas usuarias de la Casa Hogar vigentes, al último día del mes inmediato anterior.



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

E. De la integración del Expediente administrativo de la persona usuaria.

El expediente administrativo se integrará con los siguientes documentos en original y/o copia, mismos que está en resguardo de Trabajo Social:

- a. De la o del Militar en situación de retiro (persona usuaria):
  - Original de la Solicitud de ingreso (Formato F15DPSS).
  - Copia de la Tarjeta de Filiación expedida por el ISSFAM.
  - Copia de la Identificación oficial (Credencial del INE o Pasaporte).
  - Copia de Acta de Nacimiento.
  - Copia de la Clave Única de Registro de Población (CURP).
  - Copia de Comprobante de Domicilio.
  - Copia del último estado de cuenta de Banjercito o banco al que se aplicará la domiciliación no mayor a tres meses a la fecha de la solicitud de ingreso.
  - En caso de ingresar cónyuge, concubina o concubinario, anexara copia del Acta de matrimonio o constancia de concubinato, además copia de la cédula de filiación expedida por el ISSFAM de la cónyuge, concubina o concubinario.
- b. De la o las personas responsables solidarias:
  - Original de la Carta compromiso (formato F15DPSS).
  - Copia de la Identificación oficial (Credencial del INE o Pasaporte).
  - Copia del comprobante de domicilio

### 3.2. Atención primaria del Grupo del Área de la Salud para las Personas Usuarias de la Casa Hogar.

La atención primaria del Grupo del área de la salud es el conjunto de servicios que se proporcionan al individuo, con el fin de promover, proteger y restaurar su salud. También se refiere al auxilio en el ámbito de la salud donde se requiere conocimientos clínicos para aliviar, recuperar o contener una persona en situaciones donde la salud está en riesgo

#### A. Atención Médica.

- a. La atención médica se refiere a la prestación de servicios y cuidados de salud a individuos, familias, comunidades y poblaciones, que va desde la promoción hasta los cuidados paliativos y se enfoca en los aspectos interrelacionados de la salud física, mental y social, así como en el bienestar.
- b. La atención médica que se proporcione a la o las personas usuarias debe estar sustentada en principios científicos, éticos que orientan la práctica médica y social; comprende actividades preventivas, curativas, mantenimiento y de rehabilitación, que se llevan a cabo por el personal de servicios de salud.



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

**B. Horarios de atención.**

a. La consulta del Personal de servicios de salud.

- **Médica:**  
8:00 a 17:00 hrs. de lunes a viernes
- **Psicología:**  
9:00 a 14:00 hrs. de lunes a viernes
- **Fisioterapia:**  
9:00 a 14:00 hrs. de lunes a viernes
- **Nutrición:**  
8:00 a 17:00 hrs de lunes a viernes
- **Podología:**  
9:00 a 14:00 hrs de lunes a viernes
- **Odontología:**  
Jueves: 10:00 a 14:00 hrs.
- **Terapia de Lenguaje y Funciones Cognitivas:**  
9:00 a 14:00 hrs. de lunes a viernes
- **Tanatología:**  
9:00 a 14:00 hrs. de lunes a viernes
- **Gerontología**  
9:00 a 14:00 hrs de lunes a viernes
- **La enfermería permanece abierta las 24 hrs. de lunes a domingo.**  
Turno laboral de 24 horas por 72 de descanso, entrada de 0800 horas y salida a las 0800 del día siguiente.

Quando por necesidades de servicio se requiera el personal laborará en turnos de 8 horas conforme lo estipula o lo tipifica las Condiciones Generales de Trabajo del ISSFAM.

b. Si la o las personas Usuarías requieren de los servicios de salud posterior y hasta antes del inicio del horario establecido para las consultas, el personal de enfermería que se encuentre de servicio de guardia informará al personal médico de la situación prevaleciente para que acudan a proporcionar la atención correspondiente.

c. Cuando la o las personas usuarias requieran de los servicios de salud durante del horario de consulta y este no tenga cita se le priorizará la atención.

- i. Si su situación es inestable derivado de una enfermedad o padecimiento se priorizará su atención, antes de los pacientes que tengan una cita programada en el momento.
- ii. Si su estado de salud es estable se registrará para ser atendido una vez que pasen las personas que tenían programada una cita en ese momento.



MANUAL DEL PROCESO

**CASA HOGAR**

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023
-------------------	--

**C. De la visita diaria del personal del Grupo del Área de la Salud a las personas Usuarias:**

El personal del Grupo del Área de la Salud asiste al comedor durante el desayuno donde se le informa a la o las personas usuarias las actividades que se realizarán durante el día y se les recuerda de sus citas programadas y su asistencia a consulta de medicina general.

**D. Consulta de Medicina General**

a. Para la Consulta de Medicina General:

- i. Las personas usuarias acuden directamente al área de enfermería solicitando la atención, se le toman sus signos vitales y pasan a consulta.
- ii. Si la persona usuaria presenta incapacidad para acudir al servicio de enfermería, podrá solicitar la atención vía telefónica o a través de su cuidador (si cuenta con él), el personal médico y una de las enfermeras acudirán en ese momento a su alojamiento a brindar la consulta médica.
- iii. Cuando algún integrante del Grupo del Área de la Salud detecte algún síntoma o alteración, referirá a la persona usuaria al servicio de enfermería para recibir la consulta correspondiente, e informará al personal médico para que éste coordine la atención de la persona usuaria.
- iv. El personal médico realiza el plan Terapéutico que la persona usuaria requiera de acuerdo con su sintomatología y patologías.
- v. La consulta médica proporcionada por el personal médico a cargo en la Instalación de la Caso Hogar se considera como Primer contacto o de Primer Nivel.

b. En caso de que la persona usuaria requiera ser trasladada a otro escalón sanitario, según proceda sería al segundo nivel de atención siendo este el Hospital Militar de Zona (Cuernavaca, Mor.), o de tercer nivel de atención como lo son el Hospital Central Militar, Unidad de Especialidades Médicas, Hospital Militar de la Mujer y Neonatología, Hospital General Naval de Alta Especialidad, y Unidad de Especialidades Odontológicas (en la Ciudad de México).

c. En casos de urgencia podrá hacerse uso de Clínicas, hospitales o laboratorios particulares (correrán por cuenta de la o del usuario).

d. En el expediente clínico de las personas usuarias debe apegarse a la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, en él se registra la Nota de evolución que realizará la o el médico, se elabora cada vez que se proporciona atención al



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

paciente ambulatorio, de acuerdo con el estado clínico del paciente. Describirá lo siguiente:

- Evaluación y actualización del cuadro clínico (incluido tabaquismo, alcoholismo y otras adicciones), signos vitales, resultados de los estudios auxiliares de diagnóstico y tratamiento e Indicaciones Médicas, en el caso de medicamentos señalando como mínimo, dos vías y periodicidad.
- e. Hoja de referencia se elabora conforme lo estipula la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, la llena el personal médico y/o deberá anexarse copia del resumen médico,-con las siguientes indicaciones:
- Establecimiento que envía.
  - Establecimiento receptor.
  - Resumen Clínico, que Incluirá como mínimo:
    - Motivo de envió
    - Impresión diagnosticada (Incluido Tabaquismo, Alcoholismo y otras Adicciones);
    - Terapéutica empleada, si la hubo.
- f. En caso de que la persona usuaria sea hospitalizada se elabora una tarjeta informativa dirigida a la Coordinación Operativa y a la Dirección de Prestaciones Sociales y de Salud, dando seguimiento de su estado de salud mientras dure su hospitalización hasta su alta.
- g. Hoja de registro: se anotarán los datos completos de la persona usuaria atendida (nombre y firma) y observaciones debiendo informar a la Jefatura de Servicios de Salud, y al terapeuta correspondiente.

**E. Atención de Enfermería.**

El personal del servicio de enfermería se encarga de realizar a las personas usuarias los procedimientos de enfermería como son: la toma de signos vitales (frecuencia cardiaca (FC), frecuencia respiratoria (FR), tensión arterial (TA), temperatura (T), oximetría, glucometría, así como realizar curaciones , aplicación de inyecciones, colocación de sueros, ministración de medicamentos, asistir en diversas necesidades de las personas usuarias, cumplir con las indicaciones médicas, registrar los resultados en la hoja de enfermería y actualizar los Kardex, registrar en la bitácora e informar a el personal médico cualquier observación o incidente, así como las incidencias médicas que se presenten.

**D. Consulta Psicológica.**

- a. Para la consulta psicológica las personas usuarias previamente fueron valoradas por el personal médico determinando dicha consulta.



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

- b. Se solicita la atención psicológica, en los horarios establecidos conforme al diagnóstico determinado.
- c. Si la persona usuaria requiere la atención terapéutica antes del horario de consulta, esta se priorizará.
- d. Cuando el personal del grupo del área de la salud perciba o detecte algún síntoma o alteración en las personas usuarias, informará al personal médico o al terapeuta para determinar si requiere la atención correspondiente.
- e. Realiza el plan Terapéutico que la persona usuaria requiera de acuerdo con su sintomatología y patologías.
- f. Realizará las anotaciones correspondientes en la hoja de registro (fecha, nombre, firma y observaciones si las hubiera).
- g. En personas usuarias que requieran interconsulta de especialidad, se le informará al personal médico de la Casa hogar y a su vez a la persona responsable solidaria.
- h. Se anexa al expediente nota de evolución y/o resumen clínico y programa de seguimiento.
- i. El expediente clínico se basará en la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012

**E. Consulta de Fisioterapia.**

- a. Para la consulta de Fisioterapia las personas usuarias previamente fueron valorados por el personal médico a cargo determinando dicha consulta.
- b. Se solicita la atención a la fisioterapeuta en los horarios establecidos conforme al diagnóstico determinado.
- c. Si la persona usuaria requiere la atención terapéutica antes del horario de consulta, esta se priorizará.
- d. Cuando el personal del grupo del área de la salud perciba alteración o limitación en el movimiento o la marcha en las personas usuarias, informará al personal médico o al fisioterapeuta para determinar si requiere la atención correspondiente.
- e. Realiza el plan Terapéutico que la persona usuaria requiera de acuerdo con su sintomatología y patologías.
- f. Realizará las anotaciones correspondientes en la hoja de registro (fecha, nombre, firma y observaciones si las hubiera).





MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

- g. En personas usuarias que requieran interconsulta de especialidad, se le informará al personal médico de la casa hogar y a su vez a la persona responsable solidaria.
- h. Se anexa al expediente nota de evolución y/o resumen clínico y programa de seguimiento.
- i. El expediente clínico se basará en la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012.

**F. Consulta de Nutrición.**

- a. Para la consulta Nutricional las personas usuarias previamente fueron valorados por el médico a cargo determinando dicha consulta.
- b. Se solicita la atención de nutrición, en los horarios establecidos conforme al diagnóstico determinado.
- c. Si la persona usuaria requiere la atención terapéutica antes del horario de consulta, esta se priorizará.
- d. Cuando el personal del grupo del área de la salud perciba y/o detecte desorden alimenticio o alguna comorbilidad, en las personas usuarias, informará al personal médico o al terapeuta en nutrición para determinar si requiere la atención correspondiente.
- e. Realiza el plan de alimentación que la persona usuaria requiera de acuerdo con sus patologías, edad, actividad física, estado de salud y situación emocional.
- f. Elabora el menú adecuado en coordinación con el servicio de alimentación.
- g. Realizara las anotaciones correspondientes en la hoja de registro (fecha, nombre, firma y observaciones si las hubiera).
- h. En personas usuarias que requieran interconsulta de especialidad, se le informará al personal médico de la Casa Hogar y a su vez a la persona responsable solidaria.
- i. Se anexa al expediente nota de evolución y/o resumen clínico y programa de seguimiento.
- j. El expediente clínico se basará en la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012.
- k. Elabora el menú adecuado en coordinación con el servicio de alimentación.



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

**G. Consulta Tanatológica.**

- a. Para la consulta tanatológica las personas usuarias previamente fueron valorados por el personal médico determinando dicha consulta.
- b. Se solicita la atención tanatológica, en los horarios establecidos conforme al diagnóstico determinado.
- c. Si la persona usuaria requiere la atención terapéutica antes del horario de consulta, esta se priorizará.
- d. Cuando el personal del grupo del área de la salud perciba detecte algún síntoma o alteración en las personas usuarias, informará al personal médico o al terapeuta para determinar si requiere la atención correspondiente.
- e. Realiza el plan Terapéutico que la persona usuaria requiera de acuerdo con su sintomatología y emociones.
- f. Realizara las anotaciones correspondientes en la hoja de registro (fecha, nombre, firma y observaciones si las hubiera).
- g. En personas usuarias que requieran interconsulta de especialidad, se le informará al personal médico de la Casa Hogar y a su vez a la persona responsable solidaria.
- h. Se anexa al expediente nota de evolución y/o resumen clínico y programa de seguimiento.
- i. El expediente clínico se basará en la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012.

**H. Consulta Gerontológica.**

- a. Para la consulta gerontológica las personas usuarias previamente fueron valoradas por el personal médico determinando dicha consulta.
- b. Se solicita la atención gerontológica, en los horarios establecidos conforme al diagnóstico determinado.
- c. Si la persona usuaria requiere la atención terapéutica antes del horario de consulta, esta se priorizará.
- d. Cuando el personal del grupo del área de la salud perciba detecte algún síntoma o alteración en las personas usuarias, informará al personal médico o al terapeuta para determinar si requiere la atención correspondiente.



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

- e. Realiza el plan Terapéutico que la persona usuaria requiera de acuerdo con su sintomatología y patologías.
  - f. Realizara las anotaciones correspondientes en la hoja de registro (fecha, nombre, firma y observaciones si las hubiera).
  - g. En personas usuarias que requieran interconsulta de especialidad, se le informará al personal médico de la Casa Hogar y a su vez a la persona responsable solidaria.
  - h. Se anexa al expediente nota de evolución y/o resumen clínico y programa de seguimiento.
  - i. El expediente clínico se basará en la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012.
- I. Terapia de Lenguaje y Funciones cognitivas.**
- a. Para la consulta de Terapia de Lenguaje y funciones cognitivas, las personas usuarias previamente fueron valorados por el personal médico determinando dicha consulta.
  - b. En dado caso de que la persona usuaria requiera la atención terapéutica antes del horario de consulta, esta se priorizará.
  - c. Cuando el personal del grupo del área de la salud perciba alteración en las funciones cognitivas, habla, voz, lenguaje etc., en las personas usuarias, informará al personal médico o al terapeuta de lenguaje para determinar si requiere la atención correspondiente.
  - d. Realiza el plan Terapéutico que la persona usuaria requiera de acuerdo con su sintomatología y patologías.
  - e. Realizara las anotaciones correspondientes en la hoja de registro (fecha, nombre, firma y observaciones si las hubiera).
  - f. En personas usuarias que requieran interconsulta de especialidad, se le informará al personal médico responsable y a su vez a la persona responsable solidaria.
  - g. Se anexa al expediente nota de evolución y/o resumen clínico y programa de seguimiento.
  - h. El expediente clínico de la especialidad se basará en la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012.



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

**J. Consulta Podológica.**

- a. Para la consulta podológica las personas usuarias previamente fueron valorados por el personal médico determinando dicha consulta.
- b. En dado caso de que la persona usuaria requiera la atención terapéutica antes del horario de consulta, esta se priorizará.
- c. El podólogo efectúa servicio podológico, evalúa el estado de los pies de la persona usuaria proporcionando el tratamiento preventivo y curativo.
- d. Cuando el personal del grupo del área de la salud perciba alteración en los pies o marcha en las personas usuarias, informará al personal médico o al terapeuta de Podología para determinar si requiere la atención correspondiente.
- e. Realiza el plan Terapéutico que la persona usuaria requiera de acuerdo con su sintomatología y patologías.
- f. Realizará las anotaciones correspondientes en la hoja de registro (fecha, nombre, firma y observaciones si las hubiera).
- g. En personas usuarias que requieran interconsulta de especialidad, se le informará al personal médico responsable y a su vez a la persona responsable solidaria.
- h. Se anexa al expediente nota de evolución y/o resumen clínico y programa de seguimiento.
- i. El expediente clínico se basará en la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012.

**K. Consulta Odontológica.**

- a. La atención Odontológica que se proporciona es de Primer Nivel de atención, es el primer contacto que tiene la persona usuaria con el cirujano Dentista General (este servicio es facilitado por el ISSFAM, ya que esta Casa Hogar no cuenta con este personal).
- b. Los tratamientos efectuados son de acuerdo con los recursos técnicos y material con que se cuente.
- c. En caso de requerir atención de segundo o tercer nivel se referirá a la Unidad correspondiente.
- d. Anexa al expediente nota de evolución y/o resumen clínico y programa de seguimiento.



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

- e. El expediente clínico se basará en la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012.

**L. Controles de Servicio.**

En la hoja de registro cada terapeuta y/o personal médico registrara a la persona usuaria que fue atendida anotando fecha de atención, nombre completo, firma de la aceptación del servicio o atención prestada, se informara a Jefatura de Servicios de Salud con la finalidad de usarse como indicador del servicio prestado.

**3.3. Elaboración de Programas.**

**A. Objetivo de los Programas.**

a. **Trabajo Social.**

Promover las facultades de autodeterminación, adaptación y desarrollo de las personas usuarias para buscar la resolución de sus problemas de interacción social y familiares con la finalidad de que enriquezcan sus vidas, así como desarrollar actividades sociales, culturales y recreativas en el interior y exterior de la Casa Hogar, que permitan elevar su autoestima y su integración con el entorno.

b. **Medicina General ~~Servicio Médico~~.**

Realizar actividades de promoción para la salud y de estilos de vida saludables, para la prevención de enfermedades, a fin de que la o las personas usuarias conserven su bienestar biopsicosocial. Concientizarlos y sensibilizarlos para que conserven en la medida de lo posible su independencia y las y los que son portadores de enfermedades se mantengan estables.

c. **Psicología.**

Diagnosticar y detectar trastornos psicológicos, demencias y deterioro cognitivo a las personas usuarias de la Casa Hogar. Dar apoyo y acompañamiento emocional.

d. **Fisioterapia.**

Establecer tratamientos con terapias individuales y grupales para la conservación de la autonomía y le mejoramiento de la calidad de vida de las personas usuarias.

e. **Nutrición.**

Promover que la alimentación de las personas usuarias cubra las necesidades fisiopatológicas, psicológicas, sociales y biológicas. mediante pláticas de orientación nutricional y estilos de vida saludables.



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

- f. **Tanatología.**  
Acompañar en la aceptación ante las pérdidas significativas en los procesos de duelo, logrando resignificar la existencia o la aceptación a la trascendencia.
  - g. **Gerontología**  
Promover y valorar la importancia del concepto de calidad de vida en el proceso de envejecimiento de forma multidimensional.
  - h. **Terapia de Lenguaje y Funciones Cognitivas**  
Establecer o reestablecer la comunicación lingüística no desarrollada o interrumpida en el adulto mayor. Realizar actividades intelectuales, lúdicas, entrenamiento de lenguaje, cálculo, gimnasia cerebral. Percepción auditiva, visual y motricidad fina, grupal e individual para retrasar dichos deterioros.
  - i. **Podología.**  
Impartir pláticas de profilaxis y cuidado de los pies a las personas usuarias. Detecta patologías y los canaliza con el médico para que ese inicie tratamiento.
  - j. **Odontología.**  
Diagnosticar y canalizar a la especialidad correspondiente a las personas usuarias para preservar los órganos dentarios que aún conservan las personas adultas mayores o bien restablecer su función masticatoria, estética y fonética con prótesis dentales.
  - k. **Enfermería.**  
Realiza procedimientos de enfermería, así como apoyar al personal Médico en las actividades preventivas y promoción a la salud de las personas usuarias, y asistirlos en pequeñas cirugías.
- B. Los programas deben contener metas e indicadores para evaluar los resultados y la efectividad en la aplicación de los citados programas.
- C. De los resultados al cumplimiento de las metas y objetivos pueden incluirse otras acciones previa autorización de la Dirección de Prestaciones Sociales y de Salud.

**3.4. Actividades programadas, recreativas externas o de consulta médica de especialidad para las personas Usuarias de la Casa Hogar.**

El Grupo del Área de la Salud elabora un programa de actividades recreativas externas y lleva una agenda de consulta médica de especialidad, que son aprobadas por las Coordinación Operativa de Casa Hogar.



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

**A. Actividades programadas**

- a. Son las consideradas fuera de las instalaciones de la Casa Hogar, por lo que se requiere coordinar distintas actividades, así como la salida de personal y de la o las personas usuarias.
- b. La Coordinación Operativa autoriza las salidas programadas de acuerdo con el calendario de Actividades a realizarse fuera de Casa Hogar o para que asistan a Consulta Médica de Especialidad a las Unidades Médicas Hospitalarias asignadas para su Control.
- c. Las salidas programadas se establecen de acuerdo con sus necesidades y pueden ser sugeridas por las personas usuarias o por el grupo del Área de la Salud.
- d. Responsable de la salida.
  - i. Analiza el calendario de actividades, elabora el oficio de solicitud de salida para realizar las actividades programadas fuera de la Casa Hogar, estableciendo coordinación con el personal auxiliar del tren vehicular.
  - ii. El oficio debe elaborarse por duplicado e incluir lo siguiente:

El Oficio debe elaborarse por duplicado e incluir lo siguiente:

    - Fecha de elaboración.
    - Fecha y hora programada de salida de la Casa Hogar.
    - Lugar y/o destinos donde asistirá el grupo participante.
    - Para actividades recreativas indicar: museos, ferias, parques, etc.
    - Medio de comunicación, (radio, teléfono móvil, etc.).
    - Nombre de las personas usuarias y personal de apoyo.
    - Necesidad de colación.
    - Nombre y firma de la persona responsable de la salida.

**b. Auxiliar del Tren Vehicular.**

Elabora el Oficio de Salida de vehículos de la Casa Hogar para autorización de la Coordinación Operativa, para llevar a cabo las actividades programadas designa a la o el conductor y le entrega los recursos para la adquisición de combustible de los vehículos, así mismo e integra la documentación en el expediente correspondiente.

- i. Oficio de Salida de Vehículos:
  - Número de oficio.
  - Nombre de la o el conductor.
  - Datos del vehículo (tipo y placa).
  - Fecha y hora de salida de la Casa Hogar.



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

- Fecha y hora de Llegada a la Casa Hogar.
- Kilometraje de Salida.
- Kilometraje de Llegada.
- Consumo de combustible en litros.
- Motivo y lugar de la salida de la Casa Hogar.
- Personas que transporta.

c. Servicio de alimentación.

Si la salida requiere que se prepare una colación, la persona responsable del grupo se coordinará con la persona responsable del servicio de alimentación.

d. Servicio Médico.

Verifica el estado de salud de las personas usuarias para determinar si todos están en condiciones óptimas para la salida y/o para realizar en las actividades deportivas.

**B. Actividades Recreativas Internas.**

Se consideran actividades recreativas las que se desarrollan dentro de las instalaciones de la Casa Hogar tales como: manualidades, juegos de mesa, pláticas, actividades grupales.

**C. Consulta médica.**

Cuando la o las personas usuarias tienen programadas citas médicas y/o odontológicas de especialidad en los diferentes escalones sanitarios, son acompañados por personal de la Casa Hogar y el trámite administrativo se lleva a cabo como el de las actividades programadas.

**3.5. Servicio de Alimentación.**

- A. La alimentación abarca la selección de los productos alimenticios, su elaboración y preparación, así como su ingesta. La alimentación se define como el conjunto de acciones mediante las cuales se proporcionan alimentos a una persona para cubrir sus necesidades dietéticas para mantenerse saludable, y se sujeta a las necesidades individuales y aspectos psicológicos.
- B. La correlación de apoyo entre el Servicio de Alimentación y el Departamento de Servicios de Salud se da mediante la coordinación que existe entre la persona responsable de nutriología y la persona responsable del Servicio de Alimentación:
  - a. Inicia con la selección de alimentos que se van a adquirir y que sirven de base para la elaboración de los menús y dietas especiales que elabora el área de Nutriología, estos son entregados al responsable del Servicio de Alimentación





MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

para que sean preparados y para que se les proporcionen a las personas usuarias de la Casa Hogar.

- b. En referidos menús también se toman en cuenta las indicaciones medicas que hay para cada usuario con respecto a su alimentación; los menús y las dietas especiales deben ser equilibradas acorde con las necesidades del adulto mayor.
  - c. El servicio de alimentación es el área responsable de la elaboración de los alimentos (menús y dietas especiales) para las personas usuarias según las indicaciones establecidas por la nutrióloga.
  - d. Los menús y dietas especiales pueden modificarse de último momento por indicación médica o por indicación de la nutrióloga en caso de que alguna persona usuaria presente algún cambio en su estado de salud que le impida poder comer la dieta establecida.
- C. La o el Subcoordinador de Servicios del Servicio de Alimentación es el responsable del servicio de alimentación en el que se incluye personal (cocineros, galopines, almacenista, administrativos), equipo, materiales instalaciones e insumos alimenticios.
- D. La o el Subcoordinador de Servicios del Servicio de Alimentación en coordinación con el almacenista supervisa que se reciba la cantidad total de los insumos requeridos para la semana, quincena o mes, que estos productos cumplan con la normatividad establecida, sean frescos y de buena calidad; si algún producto viene defectuoso o incompleto no se recibirá y se solicitará de forma inmediata a la o el proveedor que lo cambie y/o lo complete según se requiera.
- E. La o el cocinero una vez recibida la producción (insumos alimenticios) del día que le entrega el almacenista, prepara los alimentos que están señalados en los menús y las dietas especiales para las personas usuarias durante los tres tiempos de comida (desayuno, comida y cena) y se encarga de servir los platos; también es responsable del lavado del perolaje.
- F. El personal de galopines estos son los encargados de montar las mesas (es el proceso de colocar manteles, cubiertos, tazas, vasos, etc.) y levantar las misma (proceso de retirar de la mesa cubiertos, tazas, vasos, platos, etc.), al mismo tiempo son los responsables entregar los alimentos destinado para cada una de las personas usuarias que acuden al comedor en el desayuno, comida y cena. Así mismo colaboran con el personal de cocina en el lavado y picado de frutas y verduras, al igual son los responsables del lavado de la loza.



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

G. Del Menú.

GRUPO DE ALIMENTOS	DIA Y HORA DE ENTREGA DE LA UNIDAD
Abarrotes	Semanal, quincenal o mensual de 8:00 a 12:00 horas, según capacidad de almacenaje de la unidad y orden de compra.
Carnes	Semanal de 8:00 a 12:00 horas.
Pescado	
Derivados de lácteos	
Frutas, Verduras y Huevo	
Pan y Tortillas	Diario: desayuno de 7:00 a 9:30 horas, comida de 14:00 a 16:00 horas.

Se supervisa que se reciba la cantidad total de los insumos requeridos para la semana, quincena o mes que los productos sean frescos y de calidad, si algún producto viene defectuoso o incompleto no se recibe y se solicita de forma inmediata a la o el proveedor que lo cambie o complete según se requiera.

H. Horarios del Servicio de Alimentación.

- a. Empleados o empleadas.  
Desayuno: de 0730 a 0800 horas.
- b. Personas usuarias.  
Desayuno: de 8030 a 0930 horas.  
Comida: de 1400 a 1500 horas.  
Cena: de 1830 a 1930 horas.

Las colaciones se sirven a las 1200 horas y 2000 horas.

I. Vestimenta del Personal.

- a. El personal manejador de alimentos que se encargue de la preparación y distribución de los alimentos deberá portar el uniforme de acuerdo con las normas sanitarias, conforme a las características siguientes:
  - i. Filipina, pantalón tipo chef, mandil y gorro limpios y planchados
  - ii. Gorro que cubran la totalidad del cabello, en el caso de las mujeres traerlo amarrado durante todo el turno
  - iii. Uñas recortadas
  - iv. No portar aretes, anillos, pulseras, reloj o algún tipo de joyas además de cinturones durante el servicio
  - v. Cubrebocas cubriendo nariz y boca
  - vi. No utilizar teléfono celular, audífonos, u otro equipo que pudiera generar contaminación de alimentos y accidentes de trabajo



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

- b. Antes de iniciar las labores, durante el proceso y después de realizar cualquier actividad, el personal manejador de alimentos deberá lavarse las manos con agua y jabón

J. Turnos del servicio de alimentación.

El personal de servicio de alimentación trabajará los 365 días del año de acuerdo con un rol que cubra las necesidades del servicio en los tres tiempos de comida, (desayuno, comida y cena), en este rol se consideran actividades extraordinarias en las que se tenga que elaborar y preparar alimentos para celebraciones (día del Ejército, de la F.A.M., de la Armada de México, cumpleaños de las personas usuarias, día de la madre, día del abuelo, día del adulto mayor, etc.), además de salidas recreativas.

K. De los Exámenes Médicos al Personal del Servicio de Alimentación

La o el Subcoordinador de Servicios del Servicio de Alimentación, Responsable del Servicio de Alimentación en coordinación con la o el Jefe del Departamento de Servicios de Salud, programará con la o las Instituciones de Salud un calendario para que trimestralmente se le realicen exámenes de laboratorio para el personal manejador de alimentos (exudado faríngeo, frotis de manos y uñas, coprocultivo coproparasitoscópico (en serie de tres) así mismo mensualmente se realicen exámenes microbiológicos de alimentos.

L. De los Inventarios

La persona designada como almacenista lleva a cabo el inventario y registro en el sistema de los movimientos de almacén de víveres diariamente, programará de forma bimestral inventarios aleatorios al 25% del total de los insumos en existencia en almacén de víveres y al 100% de forma semestral siendo supervisado por la o el Subcoordinador de Servicios del Servicio de Alimentación quien es el responsable de este Servicio.

M. De los recursos del Fondo Revolvente.

- a. La cuenta del fondo Revolvente es manejada por la o el Subcoordinador de Servicios del servicio de alimentación responsable de este servicio.
- b. El fondo Revolvente se utiliza en el servicio de alimentación para la adquisición de, pan, tortillas o productos no considerados en los contratos vigentes.
- c. Se adquieren los productos en los diferentes establecimientos (panaderías, tortillerías, etc.) o tiendas (de abarrotes o comerciales) que venden los productos que se requieren para la preparación de alimentos, estos son



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

entregados al almacenista para que realice su inventario de entrada y posteriormente de salida conforme se utilicen.

- d. Una vez adquiridos los productos el establecimiento o tienda esta expide la factura correspondiente conforme a los lineamientos y especificaciones fiscales establecidos por el SAT.
- e. Recibida la factura por la o el Responsable del Servicio de Alimentación este procede a verificar el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), que es el documento legal que ampara una operación comercial. En él se describe el producto o servicio adquirido, junto con el desglose de los impuestos correspondientes, de acuerdo con las disposiciones fiscales del Servicio de Administración Tributaria (SAT).
- f. La o el Responsable del Servicio de Alimentación elabora la documentación para la comprobación de recursos (relación de productos adquiridos), anexando las facturas que son firmadas por la o el Responsable la o el Responsable del Servicio de Alimentación, la Jefa o el Jefe del Departamento de Administración de Recursos de la o del Coordinador Operativo de la Casa Hogar y de la o del Director de Prestaciones Sociales y de Salud; la o el almacenista firmara que se recibió y entrego el producto.
- g. Una vez recabada la documentación comprobatoria y firmada es remitida por oficio a la Dirección de Finanzas del Instituto.

**3.6. Traslado urgente de la o las personas usuarias y al personal adscrito a la Casa Hogar.**

**A. Atención médica de urgencia.**

- a. La o el médico, la o el enfermero encargado de turno determina si está frente a una urgencia o emergencia médica.
- b. La o las personas usuarias y el personal de la Casa Hogar son atendidos en el área médica por el personal de salud o en caso necesario, el personal acudirá al lugar donde ellos se encuentren para hacer la valoración y posteriormente canalizarlos al escalón sanitario correspondiente.
- c. El personal de salud informará a la Coordinación Operativa de la Casa Hogar el estado de salud y evolución de la o las personas usuarias durante el tiempo que se encuentre hospitalizada. Actualizando la información cada 24 horas, por medio de una Tarjeta Informativa.



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

B. Procedimiento para hacer un Traslado.

- a. El personal de salud informará a la Coordinación Operativa, la necesidad de realizar el traslado de un paciente al siguiente escalón sanitario.
- b. La o el conductor designado trasladará en ambulancia al paciente de la enfermería de Casa Hogar al siguiente escalón sanitario donde se le proporcionará la atención correspondiente.
- c. La boleta de salida de vehículo debe ser firmada por la persona encargada de la Coordinación Operativa de la Casa Hogar o en su ausencia por la persona encargada del Departamento de Administración de Recursos, así mismo se asentará la firma de la persona encargada del tren vehicular.
- d. El personal de salud llena por duplicado el formato de “hoja de referencia” en la cual se asientan los siguientes datos:
  - Nombre.
  - Matrícula.
  - Signos vitales.
  - Diagnóstico de la o el médico, si es una enfermera o un enfermero quien haga el traslado únicamente se anotará el motivo.
  - Medicamentos que se le ministraron y medicamentos que toma en forma continua.
- e. El personal médico o de enfermería avisa vía telefónica a la o las personas responsables solidarias o en su defecto algún familiar de la persona usuaria de la situación prevaleciente y a que hospital se trasladará para que ellos acudan al nosocomio lo antes posible.
- f. El personal médico o de enfermería que realice el traslado llevará la hoja de referencia con copia de acuse y la entregará al personal médico que reciba al paciente en el Hospital correspondiente, quien deberá firmar el acuse.
- g. El personal del área de la salud realizará un enlace vía telefónica con el Hospital al que se hará el traslado, exponiendo el motivo de este.
- h. Los Niveles de Atención Médica hospitalares a los que se trasladaran a las personas usuarias y a los empleados son:
  - Segundo nivel, como el Hospital de Zona Militar de Cuernavaca, Morelos.
  - Tercer Nivel como Hospital Central Militar, Unidad de Especialidades Médicas, Hospital Militar de la Mujer y Neonatología, Hospital Naval de Alta Especialidad, Unidad de Especialidades Odontológicas (en la Ciudad de México) y Hospital Centenario de la Revolución del ISSSTE en Zapata Morelos.



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

- i. Si la o el paciente es personal adscrito a la Casa Hogar, el traslado se hace al Hospital Centenario de la Revolución del ISSSTE en Zapata, Morelos con su respectiva hoja de referencia. Cuando sea un evento o una situación que ponga en riesgo su vida, el personal será trasladado al hospital más cercano a la Casa Hogar.
- j. En caso de que durante el traslado la persona usuaria o el usuario o el personal adscrito a la Casa Hogar sufra algún percance o se agrave, se le deberá informar a la persona responsable de la Coordinación de la Casa Hogar.

C. Seguimiento de la evolución de la o el paciente.

Personal médico o personal de enfermería pide información de la evolución y estado de salud de la o de las personas usuarias o vía telefónica cada 24 horas durante el tiempo que permanezca hospitalizado, informando a la persona responsable de la Coordinación Operativa de la Casa Hogar esta a su vez informara a la persona responsable de la Dirección de Prestaciones Sociales y de Salud.

**3.7. Controles de salidas y entradas de las personas usuarias de la Casa Hogar.**

A. Permisos para ausentarse de la Casa Hogar

La persona usuaria podrá solicitar al personal médico un permiso de salida individual para realizar actividades privadas.

B. Pase de Salida Individual:

Debe ser autorizado por el personal médico o el personal de enfermería. El pase de salida individual se hará por duplicado con los siguientes datos:

- Número de folio.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Nombre de la o el usuario.
- Signos vitales.
- Número de horas o de días.
- Destino.
- Motivo de salida.
- Solo o acompañado.
- Fecha y hora de salida.
- En caso de emergencia avisar a (Nombre y Teléfono).
- Nombre y firma de la persona usuaria o de la persona responsable que lo acompaña.
- Firma de quien autoriza.
- Fecha y hora de regreso.



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

De no regresar en la fecha convenida, deberá informar vía telefónica al Servicio de Salud (enfermería) la fecha de regreso, en caso de que la persona usuaria no dé aviso se le reportará a la Coordinación Operativa.

C. Autorización de Salida.

En la enfermería de la Casa Hogar se cuenta con una relación de las personas usuarias que no pueden salir solas, por lo que cuando hay una solicitud de salida se coteja con la relación para autorizarla.

**3.8. Bajas de la o de las personas usuarias de la Casa Hogar.**

- A. En caso de que la persona usuaria solicite su baja y presente adeudo en el pago de cuotas de la Casa Hogar y no liquide dicho adeudo el Departamento de Administración de Recursos remitirá hasta en tres ocasiones un oficio recordatorio al usuario cada semana con copia a la o las personas responsables solidarias para que cubra dicho adeudo, de hacer caso omiso su situación se turnará por oficio a la Dirección Jurídica para que determine lo que conforme a derecho proceda.
- B. En caso de que la persona usuaria haya realizado pago de cuotas de más, se realizará la devolución correspondiente, para tal efecto la persona usuaria solicitará por escrito la devolución dirigida a la Dirección de Prestaciones Sociales y de Salud y deberá entregar copia del último estado de cuenta de Banjército y el comprobante de pago, por lo cual el Departamento de Administración de Recursos revisará los pagos realizados por la persona usuaria a partir de la fecha de su ingreso hasta la fecha de su baja para determinar si aplica la devolución y en caso proceder se remitirá oficio a la Dirección de Finanzas para que se realice la devolución.
- C. En caso de fallecimiento de la persona usuaria, no se realizarán devoluciones a los familiares o personas responsables solidarias.

**3.9. De las y los servidores públicos.**

Todo el personal que labora en esta entidad está obligado a desempeñar con intensidad, cuidado, esmero y confidencialidad, el servicio que le sea encomendado y se abstendrá de realizar actos u omisiones que pongan en evidencia su honradez, lealtad, eficiencia y responsabilidad.

Si en el ejercicio de sus funciones, las y los servidores públicos llegaran a realizar acciones u omisiones que constituyan incumplimiento a las obligaciones previstas en la Ley General de Responsabilidades, Ley Federal de Trabajadores al Servicio del Estado, así como las Condiciones Generales de Trabajo del Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas, se harán acreedores a las sanciones de carácter administrativo que se establecen en los propios ordenamientos, sin menoscabo de



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

ejercitar la acción penal que corresponda cuando se traten de conductas que constituyan un delito.

Los trámites y servicios de este Instituto se otorgan de conformidad a lo establecido a su normatividad, asimismo, queda prohibido cualquier forma de discriminación por: origen étnico o nacional, la raza, el color de la piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, preferencias sexuales, estado civil, apariencia física, las características genéticas, condición migratoria, la lengua o cualquier otro motivo.

### 3.10. Actualización del proceso

La persona titular de la Coordinación Operativa de la Casa Hogar para Militares Retirados, las personas titulares de las Jefaturas de los Departamentos de Servicios de Salud y Administración de Recursos, dependientes de la Dirección de Prestaciones Sociales y de Salud, tendrán la obligación de revisar periódicamente el Manual del Proceso de Casa Hogar, a fin de proponer adecuaciones que permitan agilizar y eficientar las actividades relacionadas con este proceso.





MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

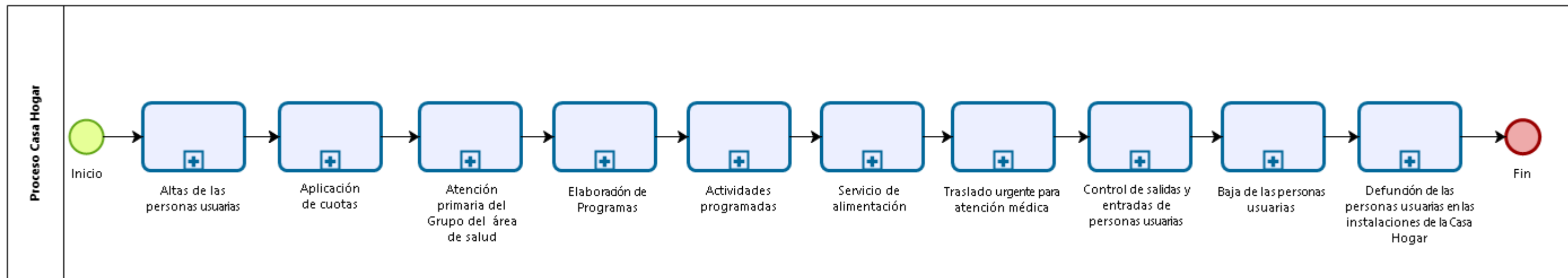
4. Mapa a nivel 1 PEPSU

Proveedores	Entradas	Proceso	Salidas	Usuario
Personal Militar en situación de retiro.	Formato F15DPSS	Alta de las personas usuarias.	Valoración Integral.	Personal Militar en situación de retiro.
Cónyuges.	Requisitos.	Aplicación de cuotas.	Tarjeta solicitud de alta.	Cónyuges.
Concubina.		Elaboración de programas.	Convenio de pago.	Concubina.
Concubinarios.		Asistencia médica.	Programas.	Concubinarios.
		Actividades programadas.		
		Servicio de alimentación.		
		Controles de salidas y entradas.		
		Baja de las personas usuarias.		



CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

**5. Mapa General del Proceso**





MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR

Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

5.1. Subproceso de Altas de las Personas Usuarias de la Casa Hogar.



Altas de las personas usuarias

5.1.1 Descripción de actividades.

Responsable	No.	Actividad	Documento
Depto. de Administración de Recursos (Trabajo Social)	1	Recibe llamada telefónica o visita del interesado, le proporciona información de los servicios y requisitos para el ingreso. <hr/> Nota: Las personas que asisten a la Casa Hogar para Militares Retirados, se les dará el recorrido por las instalaciones. <hr/>	Listado de requisitos
	2	Recibe a la o el interesado con los documentos y se le proporciona el formato de ingreso (F15DPSS) y hoja de compromiso para ser debidamente requisitado, integra el expediente y archiva en carpeta correspondiente.	Formato F15DPSS y Documentación
Depto. de Administración de Recursos	3	Proporciona alojamiento y se informa al grupo del área de la salud para que se inicie la valoración integral de ingreso durante 5 días.	
Depto. de Administración de Recursos (Trabajo Social)	4	Elabora tarjeta para la Dirección de Prestaciones Sociales y de Salud, informando el arribo del probable usuario rubrica y turna al Coordinación Operativo de la Casa Hogar para su firma y turna a la DPSS.	Tarjeta
Directora o Director de Prestaciones Sociales y de Salud	5	Acuerda tarjeta informativa y turna a la Coordinación Operativa de la casa hogar para su archivo.	Tarjeta



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

Responsable	No.	Actividad	Documento
Grupo Interdisciplinario	6	Recibe al usuario, hospeda y presenta con el Equipo Interdisciplinario.	
Grupo del Área de la Salud.	7	Realiza diagnóstico al interesado, firma la Valoración Integral correspondiente y turna.	Valoración Integral de ingreso
		<b>¿El interesado es apto para ingresar a la Casa Hogar?</b>	
Depto. de Administración de Recursos (Trabajo Social)	8	<b>NO</b> Elabora tarjeta a la o el Director General informa la negativa de ingreso, rubrica y turna para rúbrica del Coordinador Operativo y firma del Director de Prestaciones Sociales y de Salud, archiva valoración integral de ingreso	Valoración Integral de ingreso Tarjeta informativa
Directora o Director de Prestaciones Sociales y de Salud	9	Recibe, tarjeta acordada de la o el Director General y turna a la o el Coordinador Operativo	Tarjeta informativa
Depto. de Administración de Recursos (Trabajo Social)	10	Recibe tarjeta y archiva en expediente. <hr/> <b>Original:</b> Depto. de Administración de Recursos (Trabajo Social) <hr/>	Tarjeta informativa
Depto. de Administración de Recursos (Trabajo Social)	11	Notifican al interesado de su negativa, vía telefónica	
		<b>“Conecta con el fin del subproceso”</b>	
Depto. de Administración de Recursos (Trabajo Social)	12	<b>SI</b> Recibe Valoración Integral y elabora Tarjeta de Solicitud de Alta a la o el Director General solicitando la autorización del ingreso, rubrica y turna para rúbrica de la o el Coordinador Operativo, rúbrica del Dir. Técnico de Prestaciones y firma del Director de Prestaciones Sociales y de Salud y turna a la Dirección General.	Valoración Integral de ingreso Tarjeta
Directora o Director de Prestaciones Sociales y de Salud	13	Recibe de la Dirección General, la Tarjeta de Solicitud de Alta con la autorización y turna a la Coordinación Operativa de la Casa Hogar.	Valoración Integral de ingreso Tarjeta



MANUAL DEL PROCESO

<b>CASA HOGAR</b>	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento</b>
Depto. de Administración de Recursos (Trabajo Social)	14	Recibe la Tarjeta de Solicitud de Alta autorizada y la Valoración Integral, se abre expediente personal y se archiva.	Valoración Integral de ingreso Tarjeta
		<b>FIN DEL SUBPROCESO</b>	

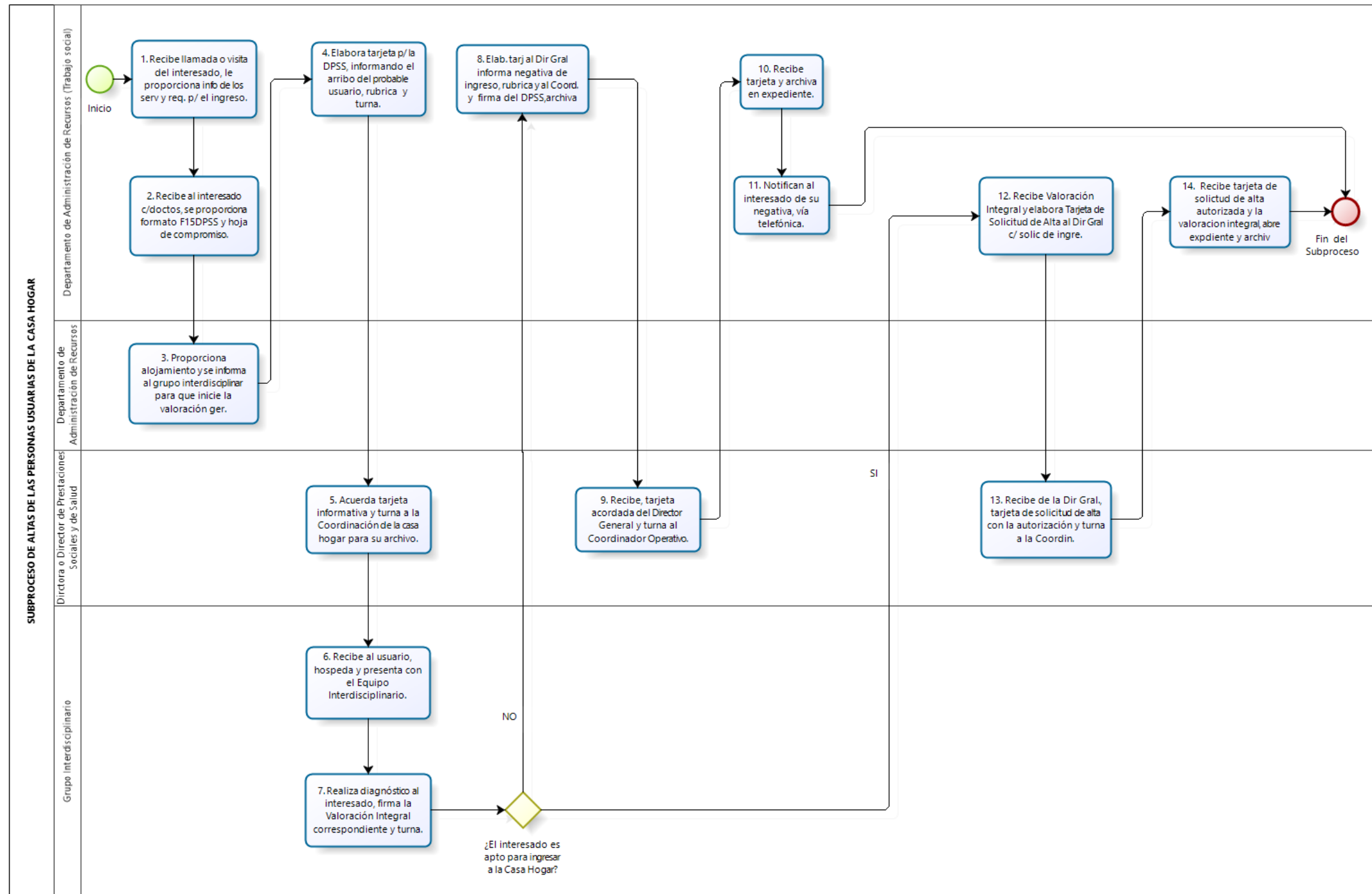


MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR

Versión 1-2023 Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.  
Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

5.1.2. Diagrama de flujo





**MANUAL DEL PROCESO**

<b>CASA HOGAR</b>	
Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

**5.1.3 Relación de insumos**

Formato F15DPSS  
Requisitos

**5.1.4 Roles**

Directora o Director de Prestaciones Sociales y de Salud.	Persona autorizadora del trámite y dueña del Proceso.
Coordinadora o coordinador Operativo de la Casa Hogar para Militares Retirados.	Persona supervisora del trámite.
Trabajador o trabajadora social	Persona ejecutora del trámite.

**5.1.5 Relación de productos**

Valoración integral de ingreso  
Tarjeta de autorización



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR

Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

5.2. Subproceso Aplicación de Cuotas.



Aplicación de cuotas

5.2.1 Descripción de actividades

Responsable	No.	Actividad	Documento
Depto. de Administración de Recursos (Trabajo Social)	1	Elabora Convenio de Pago, para firma de la o el usuario y responsable turna para firma de la persona usuaria y se turna para firma de la o el Director de Prestaciones Sociales y de Salud y se archiva en expediente.	Convenio de Pago
Depto. de Administración de Recursos	2	Genera el archivo plano con los datos que requiere Banjercito para realizar la domiciliación, envía por correo electrónico a la Subdirección de Tesorería.  _____ Archivo plano: Relación de las personas usuarias con el monto que pagara cada persona usuaria.  _____	
Dirección de Finanzas	3	Recibe archivo plano y lo carga en la plataforma de Banjercito	
Banjercito	4	Autoriza y regresa resultado de la aplicación de la domiciliación a la Dirección de Finanzas.	
Dirección de Finanzas	5	Remite resultado al Depto. de Administración de Recursos	
Depto. de Administración de Recursos.	6	Recibe archivo plano de forma electrónica con el resultado de la domiciliación.	
Depto. de Administración de Recursos.	7	Genera aviso de cobro en el SII, imprime y envía a la mesa de enlace de manera electrónica.	Aviso de cobro
Mesa de enlace	8	Recibe, imprime y turna para rúbrica de la o el Director de Prestaciones Sociales y de Salud y turna a la Dirección de Finanzas para la emisión de comprobantes de pago.	Aviso de cobro





MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

Responsable	No.	Actividad	Documento
Dirección de Finanzas	9	Recibe y emite comprobantes de pago y envía al Depto. de Administración (mesa de enlace)	Comprobantes de pago
Mesa de enlace.	10	Recibe de la Dirección de Finanzas comprobantes de pago originales y turna al Coordinador Operativo.	Comprobantes de pago
Coordinador Operativo	11	Recibe y turna los comprobantes de pago al Depto. de Administración de Recursos para archivar en carpeta.	Comprobantes de pago
Depto. de Administración de Recursos	12	Recibe comprobantes de pago y archiva. Informa de manera verbal al Coordinador Operativo los cobros que no se pudieron realizar, a fin de informarles a los usuarios para que realicen el pago de la cuota.	Comprobantes de pago
Mesa de enlace	13	Solicita verbalmente a la Dirección de Finanzas (Departamento de Contabilidad General) reporte auxiliar de registro diario correspondiente al mes en curso.  Esta actividad se realiza los primeros 15 días de cada mes.	
Dirección de finanzas	14	Genera reporte auxiliar imprime y turna a la mesa de enlace Casa Hogar.	Reporte auxiliar
Mesa de enlace	15	Recibe y remite de forma electrónica al departamento de Administración de Recursos de la Casa Hogar.	Reporte auxiliar
Depto. de Administración de Recursos	16	Recibe e imprime reporte auxiliar, genera conciliaciones respaldado por copias de los recibos de caja emitidos en el mes por la Dirección de Finanzas amparando la conciliación, firma y turna.	Conciliaciones
Jefe de Administración de Recursos Casa Hogar	17	Recibe conciliaciones, revisa, firma y turna para el Coordinador Operativo Casa Hogar	Conciliaciones
Coordinador Operativo de la Casa Hogar	18	Recibe conciliaciones, da visto bueno, recibe, firma y turna al área de Administración de Recursos.	Conciliaciones
Depto. de Administración de Recursos	19	Recibe, remite conciliaciones originales al ISSFAM (mesa de enlace casa hogar), turna a la Dirección de Finanzas para revisión, visto bueno y firma.	Conciliaciones



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

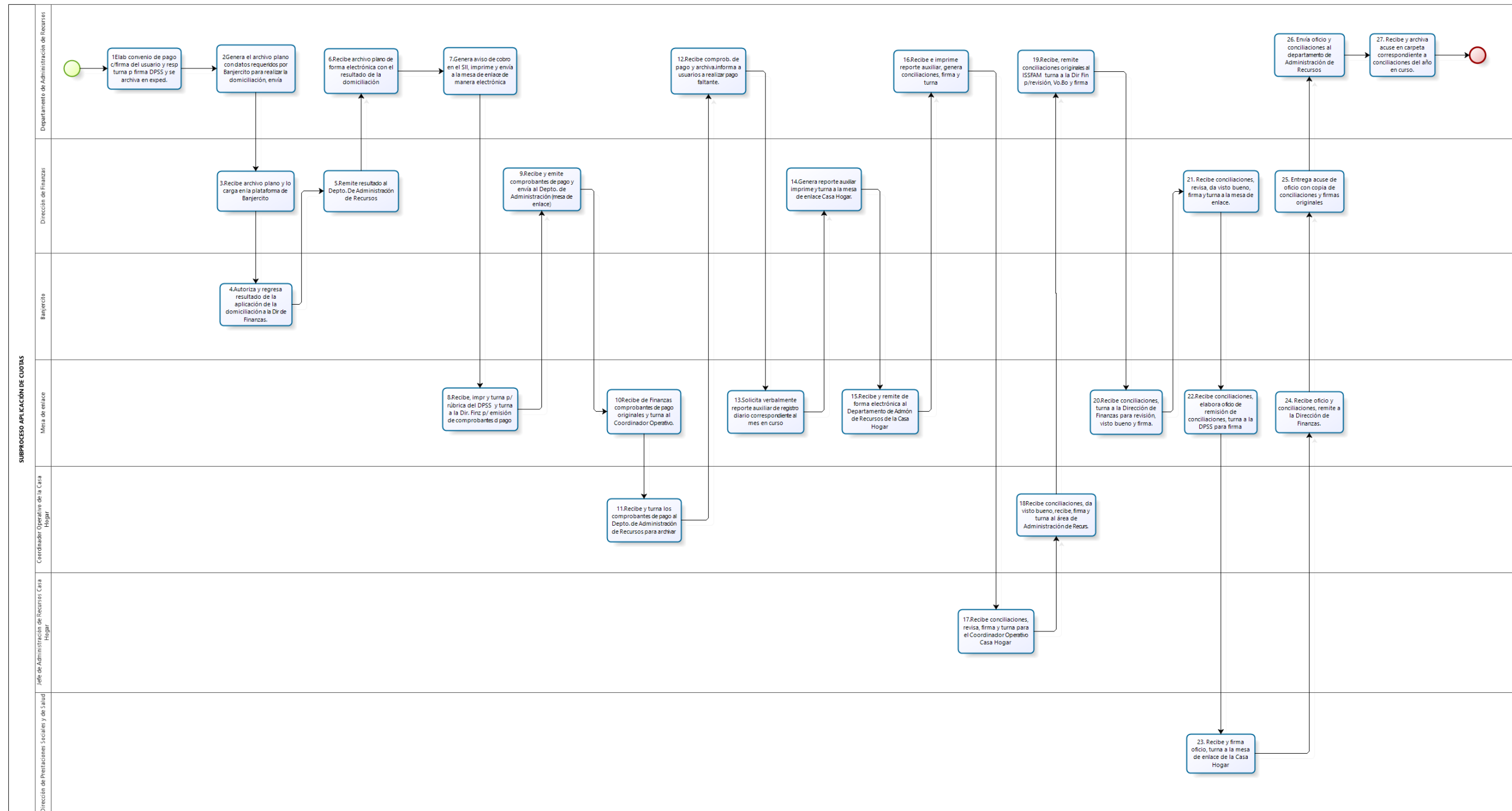
Responsable	No.	Actividad	Documento
Mesa de enlace	20	Recibe conciliaciones, turna a la Dirección de Finanzas para revisión, visto bueno y firma.	Conciliaciones
Dirección de Finanzas	21	Recibe conciliaciones, revisa, da visto bueno, firma y turna a la mesa de enlace de la Casa Hogar	Conciliaciones
Mesa de enlace	22	Recibe conciliaciones, elabora oficio de remisión de conciliaciones, turna a la Dirección de Prestaciones Sociales y de Salud para firma.	Oficio remisión y conciliaciones
Dirección de Prestaciones Sociales y de Salud	23	Recibe y firma oficio, turna a la mesa de enlace de la Casa Hogar	Oficio y Conciliaciones
Mesa de enlace	24	Recibe oficio y conciliaciones, remite a la Dirección de Finanzas.	Oficio y Conciliaciones
Dirección de Finanzas	25	Entrega acuse de oficio con copia de conciliaciones y firmas originales	Oficio y Conciliaciones
Depto. de Administración de Recursos	26	Envía oficio y conciliaciones al departamento de Administración de Recursos de la Casa Hogar	Oficio y Conciliaciones
Depto. de Administración de Recursos	27	Recibe y archiva acuse en carpeta correspondiente a conciliaciones del año en curso	Oficio y Conciliaciones
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			



**CASA HOGAR**

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023
----------------	--

**5.2.2. Diagrama de flujo**





**MANUAL DEL PROCESO**

<b>CASA HOGAR</b>	
Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

**5.2.3 Relación de insumos**

Autorización de alta

**5.2.4 Roles**

Directora o Director de Prestaciones Sociales y de Salud.	Persona autorizadora del trámite y dueña del Proceso.
Coordinadora o coordinador Operativo de la Casa Hogar para Militares Retirados.	Persona supervisora del Trámite.
Jefa o Jefe del Departamento de Administración de Recursos.	Personal ejecutor del trámite.

**5.2.5 Relación de productos**

Convenio de pago



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR

Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

5.3. Subproceso Atención primaria del Grupo del área de la Salud.



Atención primaria del Grupo del Área de la Salud

5.3.1 Descripción de actividades

Responsable	No.	Actividad	Documento
Personal de Enfermería	1	Entrega el servicio al personal de guardia reportando incidencias y pendientes a realizar durante el turno y lo registra en la bitácora y en la hoja de enfermería.	Hoja de enfermería
	2	Realiza toma de signos vitales diarios, matutino, vespertino, y nocturno, a la o el usuario de forma ordinaria.	Hoja de enfermería
	3	Registra los resultados en la hoja de enfermería y archiva.	Hoja de enfermería
	4	Revisa en el expediente clínico las últimas indicaciones médicas y actualiza el kárdex y archiva.	kardex
	5	Ministra medicamentos a la o el usuario en el comedor durante el desayuno, comida, cena.	
	6	Reporta cualquier sintomatología o incidente que detecte durante su atención e Informa al médico.	
	7	Realiza curación a la o el usuario que lo tenga indicado, posterior al desayuno y comida, así como evolución.	
	8	Recibe medicamentos por parte de las o los usuarios que le fueron ministrados en el escalón correspondiente o por sus propios recursos y resguarda en casillero del usuario y los registra en la libreta de medicamentos y archiva.	
	9	Entrega turno al personal de guardia, reporta incidencias y pendientes a realizar durante el turno.	



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

Responsable	No.	Actividad	Documento
Personal de Enfermería	10	Asiste al comedor durante el desayuno donde se informa a la o el usuario las actividades que se realizarán durante el día y se anotan los que desean pasar a consulta médica.	
		<b>¿Requiere consulta médica o de las diferentes especialidades de la Casa Hogar?</b>  <b>NO</b> <b>Conecta con el fin del subproceso.</b>	
	11	<b>SI</b> Indica a la o el usuario el horario de atención de su consulta según la especialidad.	
	12	Registra nombre completo de la o el usuario atendido, e informa de forma inmediata las observaciones a personal médico, así como al terapeuta correspondiente.	
Usuaría o usuario	13	Firma hoja de registro de atención	
Grupo del área de la Salud.	14	Realiza interrogatorio, exploración física, da un diagnóstico e indicaciones.	
		<b>¿Amerita trasladar a la o el usuario al siguiente escalón sanitario?</b>	
	15	<b>SI</b> Elabora hoja de referencia/contrarreferencia, actualiza expediente clínico y se traslada a la o el usuario.	
	16	<b>NO</b> Actualiza el Expediente Clínico para dar seguimiento, según la NOM-004-SSA3-2012	
	17	Informa verbalmente el estado de salud de las y los usuarios a la Coordinación Operativa de la Casa Hogar para Militares Retirados para su conocimiento.	



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

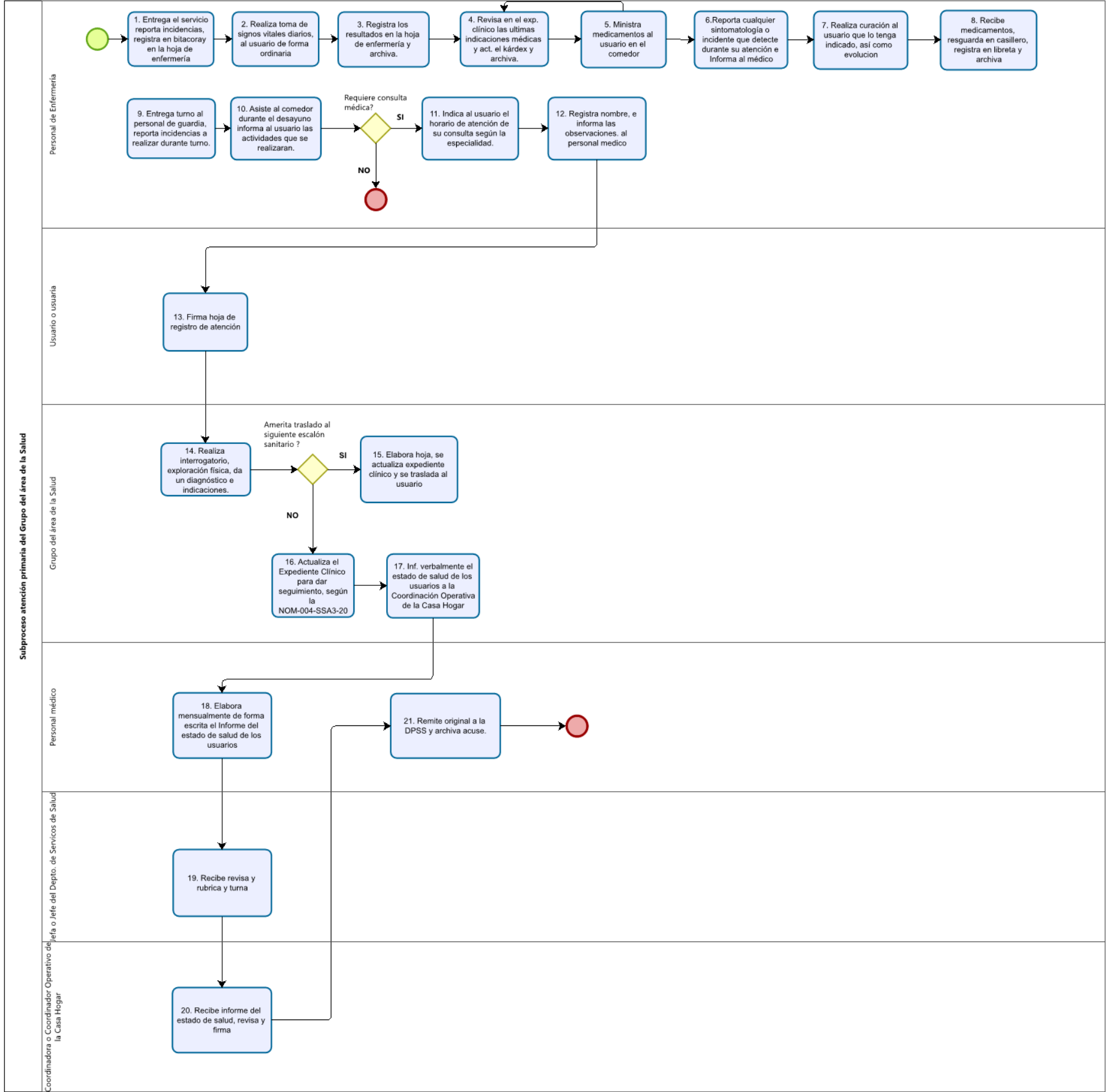
Responsable	No.	Actividad	Documento
Personal médico	18	Elabora mensualmente de forma escrita el Informe del estado de salud de las y los usuarios.	Informe del estado de Salud
		Nota: En caso de existir alguna eventualidad con las y los usuarios se informa diariamente su estado de salud.	
Jefa o Jefe del Dpto. de Servicios de Salud	19	Recibe revisa y rubrica y turna	Informe del estado de Salud
Coordinadora o Coordinador Operativo de la Casa Hogar	20	Recibe informe del estado de salud, revisa y firma	Informe del estado de Salud
Personal médico	21	Remite original a la DPSS y archiva acuse.	Informe del estado de Salud
		<b>FIN DEL SUBPROCESO</b>	



CASA HOGAR

Versión 1-2023 Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.  
Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

5.3.2. Diagrama de flujo







MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

**5.3.3 Relación de insumos**

Bitácora de enfermería

**5.3.4 Roles**

Coordinadora o coordinador Operativo de la Casa Hogar para Militares Retirados.	Persona supervisora del Trámite.
Jefa o Jefe del Departamento de Servicios de Salud.	Persona verificadora del Trámite.
Personal médico	Personal ejecutor del trámite.
Personal de enfermería	Personal ejecutor del trámite.

**5.3.5 Relación de productos**

Hoja de registro de atención  
Expediente,  
Nota de evolución y/o resumen clínico  
receta medica  
Informe mensual de estado de salud



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023
----------------	--

5.4. Subproceso de la Elaboración de Programas



Elaboración de programas

5.4.1. Descripción de actividades

Responsable	No.	Actividad	Documento
Responsable del Programa	1	Analiza los informes del estado físico y mental de los y las usuarias, elabora programas basados en el análisis, rubrica y remite.	Informe y Programa
Jefa o Jefe de Depto. de Servicio de Salud	2	Recibe y revisa el programa, rubrica y turna.	Informe y Programa
Coordinadora o Coordinador operativo de la Casa Hogar	3	Recibe, revisa el programa, firma y turna para aprobación.	Informe y Programa
Directora o Director de Prestaciones Sociales y de Salud	4	Recibe, revisa el programa, aprueba y turna.	Informe y Programa
Responsable del Programa	5	Recibe y archiva en carpeta correspondiente.	Informe y Programa
	6	Aplica el programa	
Jefa o Jefe del Depto. de Servicio de Salud	7	Recolecta mensualmente los datos para evaluar el cumplimiento de las metas a través de los indicadores establecidos, realiza y remite. <hr/> La o el responsable de los Programas entrega listados de las atenciones otorgadas, firmados por las y los usuarios. <hr/>	Reporte



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

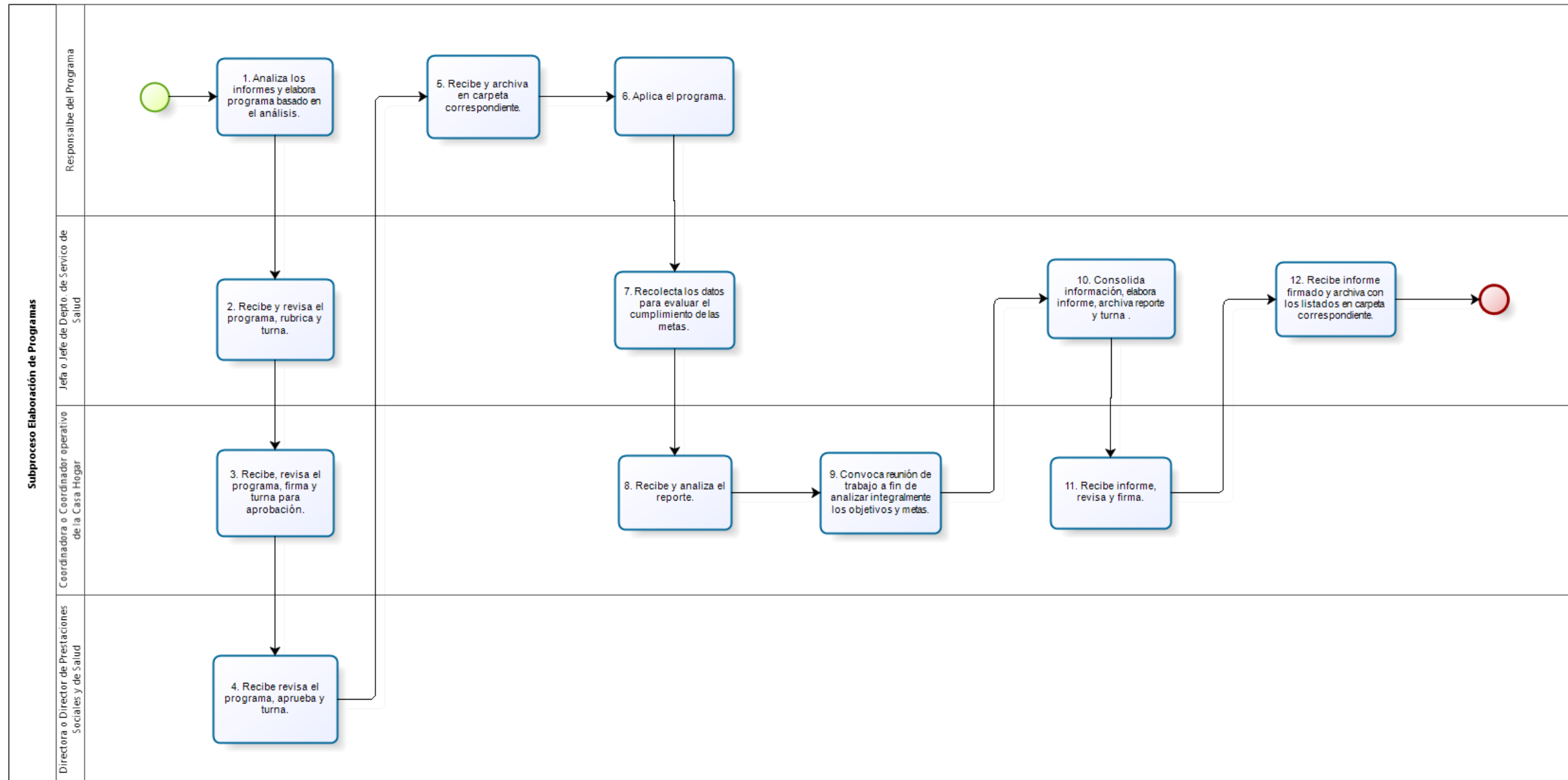
Responsable	No.	Actividad	Documento
Coordinadora o Coordinador operativo de la Casa Hogar	8	Recibe y analiza el reporte.	Reporte
Coordinadora o Coordinador operativo de la Casa Hogar	9	Convoca reunión de trabajo con los responsables de la ejecución de los programas y la Jefa o Jefe de departamento de Servicios de Salud, a fin de analizar integralmente el cumplimiento de los objetivos y metas, en su caso determinar acciones.	Reporte
Jefa o Jefe del Depto. de Servicio de Salud	10	Consolida la información, elabora el informe y turna	Informe
Coordinadora o Coordinador operativo de la Casa Hogar	11	Recibe informe, revisa y firma	Informe
Jefa o Jefe del Depto. de Servicio de Salud	12	Recibe informe firmado y archiva con los listados en carpeta correspondiente.	Informe
<b>FIN DEL SUBPROCESO</b>			



CASA HOGAR

Versión 1-2023 Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.  
Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

5.4.2 Diagrama de flujo





MANUAL DEL PROCESO

<b>CASA HOGAR</b>	
Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

**5.4.3 Relación de insumos**

Informes del estado físico y mental

**5.4.4 Roles**

Directora o Director de Prestaciones Sociales y de Salud.	Persona autorizadora del trámite y dueña del Proceso.
Coordinadora o coordinador Operativo de la Casa Hogar para Militares Retirados.	Persona supervisora del Trámite.
Jefa o Jefe del Departamento de Servicios de Salud.	Persona verificadora del Trámite.
Responsables del Programa	Personal ejecutor del trámite.

**5.4.5 Relación de productos**

Programa por especialidad

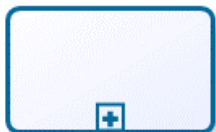


MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023
-------------------	--

5.5. Subproceso Actividades Programadas.



Actividades programadas

5.5.1 Descripción de actividades

Responsable	No.	Actividad	Documento
La o el responsable de la salida.	1	Elabora tarjeta de autorización de la salida y turna	Tarjeta autorización
Jefa o Jefe de Depto. de Admon. de Recursos	2	Recibe, rubrica tarjeta y turna para rúbrica de la o el Coordinador operativo y firma de la o el Director de Prestaciones Sociales y de Salud	Tarjeta autorización
Depto. de Admon. de Recursos	3	Recibe tarjeta autorización y archiva	Tarjeta autorización
La o el responsable de la salida.	4	Elabora solicitud de salida para las actividades, adjunta relación de participantes un día antes de acuerdo a la fecha indicada en la agenda y turna  Se elabora solicitud de colación cuando la actividad lo requiera	Solicitud de salida Relación de participantes
Jefa o Jefe de Depto. de Admon. de Recursos	5	Recibe las solicitudes y coordina la salida del vehículo, de las o los usuarios y las y los empleados, así como la elaboración de la colación (cuando corresponda)	Solicitud de salida Relación de participantes
La o el auxiliar del tren vehicular	6	Recibe solicitud de salida	Solicitud de salida Relación de participantes
	7	Elabora y registra en las respectivas libretas de control, oficio de salida oficial designación de conductor, formato de salida oficial de personal y formato de salida de vehículos y turna	Solicitud de salida Relación de participantes Oficio de salida oficial designación de conductor, Formato de salida Oficial de personal Formato de Salida de Vehículos



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

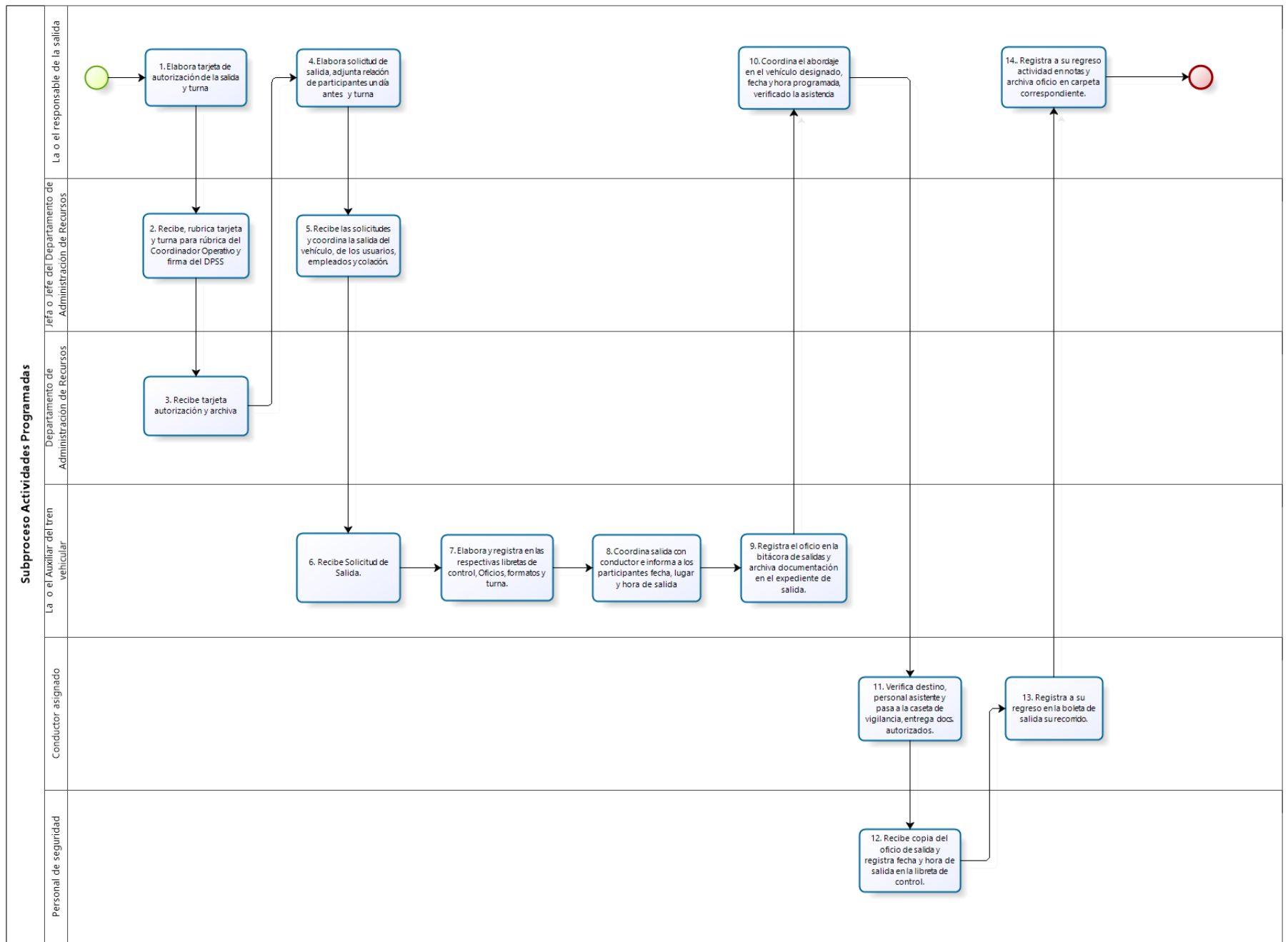
Responsable	No.	Actividad	Documento
	8	Coordina salida con la o el conductor asignado e informa a las y los participantes fecha, lugar y hora de salida.	Solicitud de salida Relación de participantes Oficio de salida oficial designación de conductor, Formato de salida Oficial de personal Formato de Salida de Vehículos
	9	Registra el oficio en la bitácora de salidas y archiva documentación en el expediente de salida, excepto el oficio de salida	Solicitud de salida Relación de participantes Oficio de salida oficial designación de conductor, Formato de salida Oficial de personal Formato de Salida de Vehículos
La o el responsable de la salida.	10	Coordina el abordaje en el vehículo designado, en la fecha y hora programada, verificado la asistencia del personal participante en la actividad	Oficio de salida
La o el Conductor Asignado	11	Verifica destino, personal asistente y pasa a la caseta de vigilancia, entrega de documentos de autorización	Oficio de salida
Personal de seguridad	12	Recibe de la o el conductor asignado copia del oficio de salida y registra fecha y hora de salida en la libreta de control de entrada y salidas.	Oficio de salida
La o el Conductor Asignado	13	Registra a su regreso en la boleta de salida su recorrido.	Boleta de salida del vehículo
La o el responsable de la salida.	14	Registra a su regreso actividad en notas y archiva oficio en carpeta correspondiente.	Oficio de salida
		<b>FIN DEL SUBPROCESO</b>	



**CASA HOGAR**

Versión 1-2023 Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.  
Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

**5.5.2. Diagrama de flujo**







MANUAL DEL PROCESO

<b>CASA HOGAR</b>	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

**5.5.3 Relación de insumos**

<b>5.5.4 Roles</b>	
Directora o Director de Prestaciones Sociales y de Salud.	Persona autorizadora del trámite y dueña del Proceso.
Coordinadora o coordinador Operativo de la Casa Hogar para Militares Retirados.	Persona supervisora del Trámite.
Jefa o Jefe del Departamento de Servicios de Salud.	Persona verificadora del Trámite.
Jefa o Jefe del Departamento de Administración de Recursos.	Persona ejecutora del trámite.

**5.5.5 Relación de productos**

Agenda de actividades programadas



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

5.6. Subproceso Servicio de Alimentación



Servicio de alimentación

5.6.1 Descripción de actividades

Responsable	No.	Actividad	Documento
Responsable del Servicio de Alimentación	1	Elabora requerimiento de abastecimiento de víveres y con ayuda del almacenista verifica las existencias al día de la elaboración del requerimiento, con base en los menús y al contrato vigente y firma.  El requerimiento se hace de forma semanal	Menú Requerimiento Contrato
Responsable del Servicio de Alimentación	2	Envía por correo electrónico el requerimiento al proveedor, archivar el menú el contrato en carpeta correspondiente.	Menú Requerimiento Contrato
Almacenista	3	Recibe del proveedor víveres y avisa al Responsable del Servicio de Alimentación.	
Responsable del Servicio de Alimentación	4	Supervisa la calidad y cantidad de los insumos de víveres en base al requerimiento solicitado, una vez revisado archiva requerimiento en carpeta correspondiente y turna vale de salida y hojas de devolución al almacenista.	Requerimiento Vale de Salida Hojas de Devolución
	5	¿Los víveres cumplen con las especificaciones?  NO Se niega la recepción de los víveres y elabora el “vale de víveres pendientes de entrega”  Conecta con actividad 3	
Almacenista	6	SI Recibe víveres y firma de conformidad el vale de remisión de víveres y turna	



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

Responsable	No.	Actividad	Documento
Responsable del Servicio de Alimentación	7	Recibe el vale de remisión de víveres y firma de Vo. Bo.y turna	
Almacenista	8	Almacena los víveres de acuerdo con el método PEPS y archiva el vale de remisión de víveres.	Vale de Salida Hojas de Devolución
Almacenista	9	Prepara los víveres los entrega.	
Cocinero en turno	10	Recibe los víveres y el vale de salida de almacén de víveres. <hr/> El vale de salida de almacén de víveres se firma de la siguiente manera: Entrega: Almacenista Recibe: Cocinero en turno Vo.Bo. Responsable del Servicio de Alimentación <hr/>	
Almacenista	11	Recibe el vale de salida de almacén de víveres firmado y archiva.	
Cocinero en turno	12	Recibe los víveres para elaborar los alimentos de conformidad con los juegos de menús vigentes.	
	13	Realiza lavado, desinfección preparación previa y almacenamiento de materia prima para el menú del día siguiente, realiza aseo de áreas de trabajo con ayuda de las o los galopines.	
Cocinero en turno	14	Prepara los platillos de acuerdo con el menú del día, prepara dietas especiales de acuerdo a las indicaciones de la hoja de dietas especiales.	
Cocinero en turno	15	Sirve los alimentos a las personas usuarias de la Casa Hogar para que las o los galopines los distribuyan.	
Almacenista	16	Verifica el estado de la devolución de la materia prima de un día anterior, organiza de acuerdo con sistema primeras entradas y primeras salidas la materia prima en su lugar y asea las áreas de trabajo.	Vale de Salida Hojas de Devolución
Almacenista	17	Captura las entradas, salidas de víveres, devoluciones, salidas extra y mermas en las hojas de registro, archiva todos los documentos en carpetas correspondientes.	Vale de Salida Hojas de Devolución
Responsable del servicio de alimentación	18	Verifica el menú con el almacenista y realiza los cambios pertinentes al menú en caso de ser necesario.	Menú



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

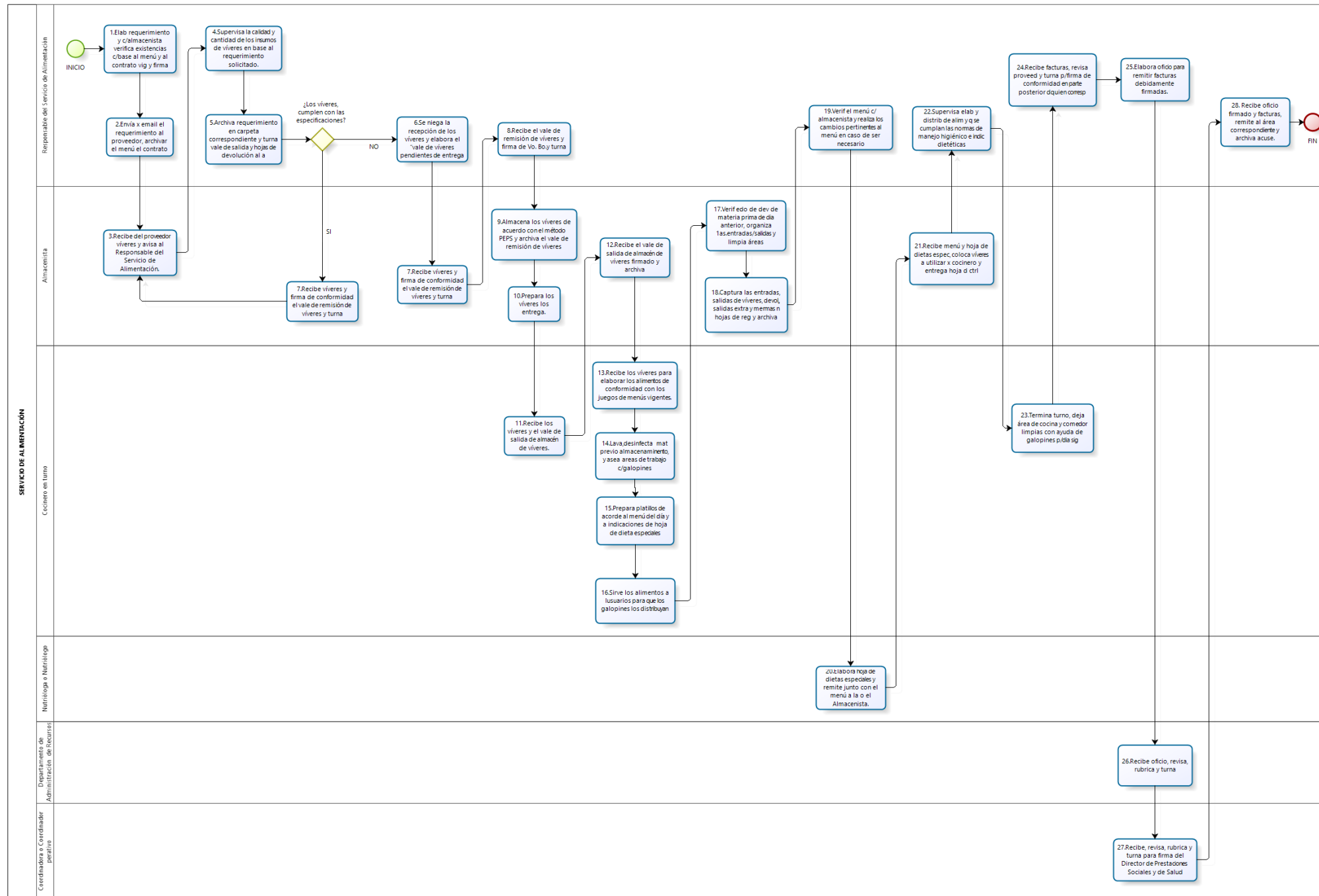
Responsable	No.	Actividad	Documento
Nutrióloga o Nutriólogo	19	Elabora hoja de dietas especiales y remite junto con el menú a la o el Almacenista.	Menú Hoja de dietas especiales
Almacenista	20	Recibe el menú y hoja de dietas especiales, coloca los víveres que va a utilizar el cocinero y entrega hoja de control de cristalería.	
Responsable del Servicio de Alimentación	21	Supervisa en colaboración con la nutrióloga o nutriólogo, la elaboración y distribución de los alimentos de las personas usuarias de la Casa Hogar y que estos se realicen cumpliendo con las normas de manejo higiénico de alimentos e indicaciones dietéticas.	
Cocinera o Cocinero	22	Termina turno, deja el área de cocina y comedor limpias con ayuda de las y los galopines para usarse el día siguiente.	
Responsable del Servicio de Alimentación	23	Recibe del Depto. de Abastecimientos facturas, revisa de acuerdo con lo recibido por las y los proveedores y turna al Depto. de Administración de Recursos de la Casa Hogar; para su firma de conformidad en la parte posterior por las personas correspondientes.	Facturas
	24	Elabora oficio para remitir facturas debidamente firmadas.	Oficio Facturas
Depto. de Administración de Recursos de la Casa Hogar	25	Recibe oficio, revisa y rubrica y turna a la Coordinadora o Coordinador operativo para revisión y rubrica, y revisión y firma de la o el Director de área.	Oficio Facturas
Responsable del Servicio de Alimentación	26	Recibe oficio firmado y facturas, remite al área correspondiente y archiva acuse.  Original y facturas a la Dirección Administrativa Acuse al Depto. de Administración de Rec. de la Casa Hogar.	Oficio Facturas
		<b>FIN DEL SUBPROCESO</b>	



**CASA HOGAR**

Versión 1-2023 Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.  
Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

**5.6.2. Diagrama de flujo**





MANUAL DEL PROCESO

<b>CASA HOGAR</b>	
Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

**5.6.3 Relación de insumos**

Contratos para la adquisición de materia prima para la elaboración de alimentos.

Menú

**5.6.4 Roles**

Directora o Director de Prestaciones Sociales y de Salud.	Persona autorizadora del trámite y dueña del Proceso.
Coordinadora o coordinador Operativo de la Casa Hogar para Militares Retirados.	Persona supervisora del Trámite.
Jefa o Jefe del Departamento de Servicios de Salud.	Persona verificadora con respecto a los menús.
Jefa o Jefe del Departamento de Administración de Recursos.	Persona ejecutora del trámite.

**5.6.5 Relación de productos**

Recibos de almacén



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR

Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

5.7. Subproceso Traslado Urgente para Atención Médica



Traslado urgente para atención médica

5.8.1 Descripción de actividades

Responsable	No.	Actividad	Documento
Personal de Enfermería	1	Acude al lugar a donde la o el usuario requiere ser atendida en forma urgente o acuden por su propio pie al Consultorio Médico.	
	2	Valora al o el usuario y toma signos vitales, reportando cualquier alteración al personal médico	
Personal médico	3	Proporciona las primeras indicaciones, de acuerdo al reporte inicial. _____ Línea intravenosa, curación, administración de oxígeno, etc _____	
	4	Revisa y estabiliza a la o el usuario	
	5	Determina el nivel de atención médica que se requiere y coordina vía telefónica con la instalación de salud donde trasladarán a la o el usuario.	
	6	Comunica vía telefónica, a la o el Coordinador Operativo y a la Jefa o el Jefe del Depto. de Servicios de Salud.	
	7	Elabora la hoja de referencia misma que entrega al escalón sanitario correspondiente.	Hoja de referencia



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

Responsable	No.	Actividad	Documento
	8	Informa a al o el responsable del estado de salud del usuario, para que se presente en el escalón sanitario correspondiente.	
La o el auxiliar del tren vehicular	9	Requisita y firma el formato de salida oficial del vehículo, asigna conductor y vehículo para el traslado, turna a la Coordinación Operativa para su firma.	Formato de Salida Oficial de Vehículo
Coordinación Operativa de la Casa Hogar	10	Recibe boletas de salida de vehículo, firma y remite.	Formato de Salida Oficial de Vehículo
La o el auxiliar del tren vehicular	11	Recibe formato de salida oficial de vehículo firmada y entrega a la o el chofer, la copia la archiva personal de la administración de recursos.	Formato de Salida Oficial de Vehículo
Personal médico	12	Realizarán el traslado de la o el usuario al escalón sanitario correspondiente en la ambulancia de la Casa Hogar.	
Personal médico	13	Coordina y valorará junto a la o el médico de guardia del escalón sanitario si la o el usuario permanecerá hospitalizado, tendrá una corta estancia o se trasladará a un escalón sanitario de tercer nivel.	
	14	Elabora nota médica e informa a la Coordinación Operativa de la Casa Hogar el estado de salud de la o el usuario. Archiva en el expediente clínico.	Hoja de referencia/Formato de salida oficial de vehículo/Nota médica.
Personal médico	15	Solicita información de la evolución y estado de salud de la o el usuario vía telefónica en los días o tiempo que esté hospitalizada	
		<b>FIN DEL SUBPROCESO</b>	

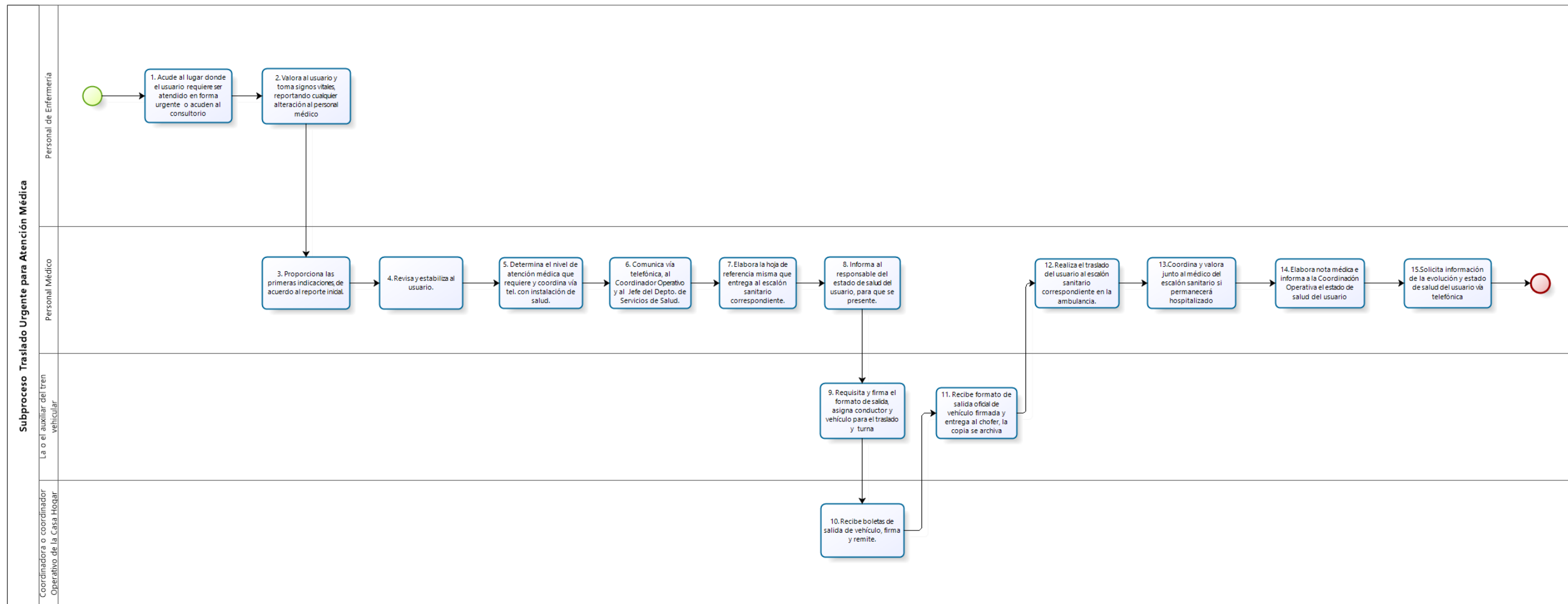




**CASA HOGAR**

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023
----------------	--

**5.7.2. Diagrama de flujo**





**MANUAL DEL PROCESO**

<b>CASA HOGAR</b>	
Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

**5.7.3 Relación de insumos**

Condición del usuario

**5.7.4 Roles**

Coordinadora o coordinador Operativo de la Casa Hogar para Militares Retirados.	Persona supervisora del Trámite.
Jefa o Jefe del Departamento de Servicios de Salud.	Persona verificadora del Trámite.
Personal de salud y enfermería	Persona ejecutora del trámite.

**5.7.5 Relación de productos**

Hoja de referencia



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR

Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

5.8. Subproceso Control de Salidas y Entradas de Personas Usuarias



Control de salidas y  
entradas de personas  
usuarias

5.8.1 Descripción de actividades

Responsable	No.	Actividad	Documento
Usuaría o usuario	1	Solicita pase de salida	Pase de salida
Personal de Enfermería	2	Valora las condiciones de salud y elabora el pase de salida por duplicado y turna	Pase de salida
Usuaría o usuario	3	Recibe y revisa la solicitud de pase de salida por duplicado y firma de conformidad	Pase de salida
Responsable	4	Firma el pase de salida en caso de que la o el usuario no este apto	Pase de salida
Personal de Enfermería	5	Recibe de la o el usuario o de la o el responsable pase de salida por duplicado.	Pase de salida
	6	Archiva copia de pase y entrega el duplicado a la o el usuario o a la o el responsable	Pase de salida
Personal de seguridad	7	Recibe duplicado de pase de salida de la o el usuario o la o el responsable, verifica la información y autorización del pase de salida	Duplicado pase de salida
Usuaría o usuario	8	<b>¿Regresó la o el usuario en la fecha convenida?</b> <b>SI</b> Ingresa y entrega duplicado de pase de salida	Pase de salida



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

Responsable	No.	Actividad	Documento
Personal de seguridad	9	Notifica a la enfermería el regreso de la o el usuario y entrega copia de pase de salida a trabajo social quien archiva pase en carpeta correspondiente.  Conecta con el fin del subproceso	Duplicado pase de salida
Usuaría o usuario	10	<b>NO</b> Informa vía telefónica al personal de enfermería la razón y comunica cuando regresará	
Personal de Enfermería	11	Informa a trabajo social que la o el usuario no regresó en la fecha convenida	
Trabajo social	12	Informa a la Coordinación Operativa de la Casa Hogar en caso de que la o el usuario o la o el responsable no se comuniquen	
	13	Reporta vía telefónica a la o el responsable (tutor) o familiar	
		<b>FIN DEL SUBPROCESO</b>	

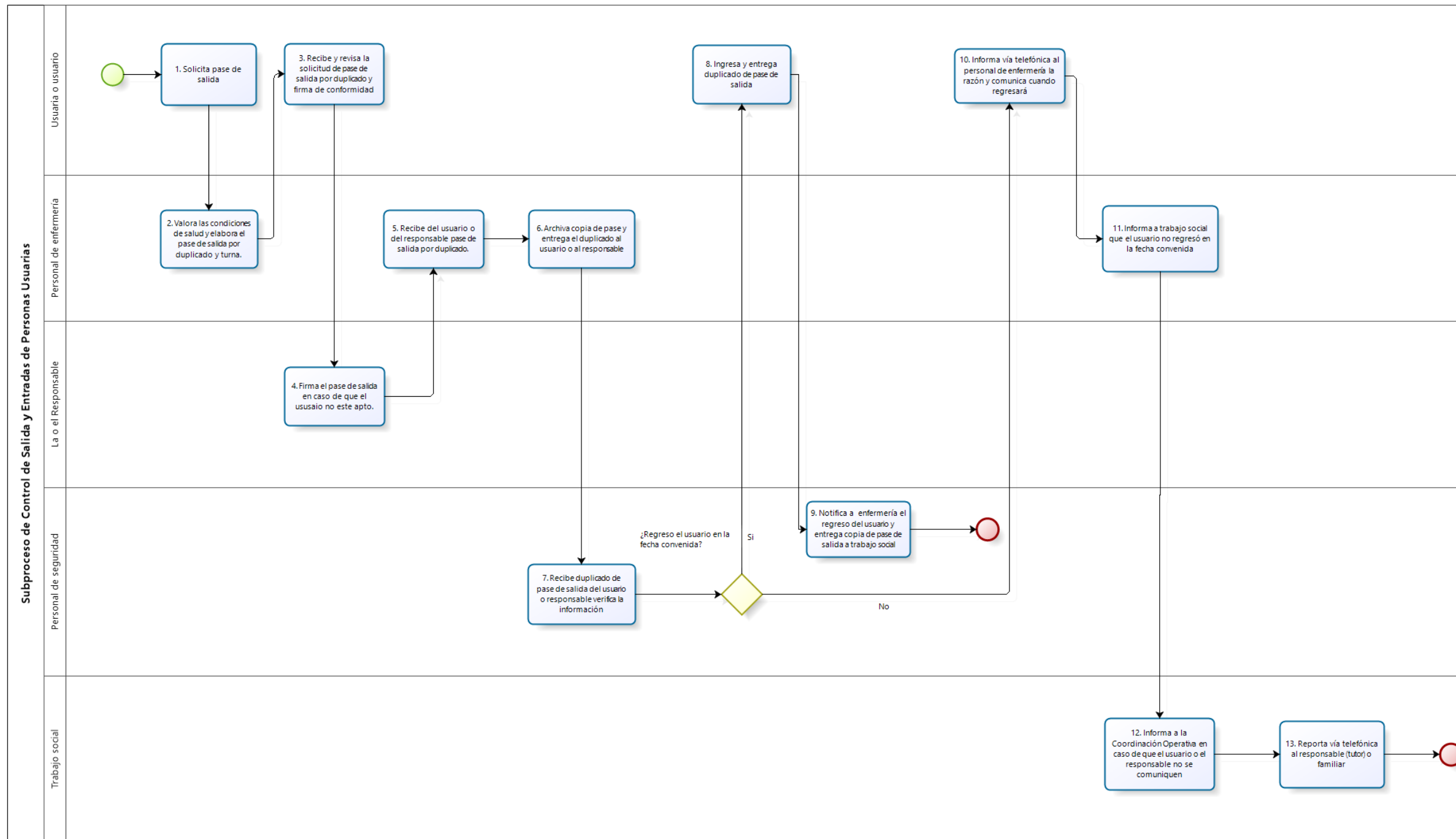


MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR

Versión 1-2023 Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.  
Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

5.8.2. Diagrama de flujo





MANUAL DEL PROCESO

<b>CASA HOGAR</b>	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

**5.8.3 Relación de insumos**

Solicitud del usuario

**5.8.4 Roles**

Directora o Director de Prestaciones Sociales y de Salud.	Persona autorizadora del trámite y dueña del Proceso.
Coordinadora o Coordinador Operativo de la Casa Hogar para Militares Retirados.	Persona supervisora del Trámite.
Jefa o Jefe del Departamento de Servicios de Salud.	Persona ejecutora del Trámite.
Jefa o Jefe del Departamento de Administración de Recursos.	Persona ejecutora del trámite.

**5.8.5 Relación de productos**

Pase de salida



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR

Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

5.9. Subproceso Baja de las Personas Usuarias



Baja de las personas usuarias

5.9.1 Descripción de actividades

Responsable	No.	Actividad	Documento
Usuaría o usuario	1	Solicita su baja exponiendo los motivos. <hr/> También puede ser solicitada por el responsable <hr/>	
Depto. de Administración de Recursos	2	Entrega Solicitud de baja para ser requisitado por la o el Usuario y se verifica que no cuente con adeudos.	Solicitud de baja
Depto. de Administración de Recursos	3	Elabora tarjeta de baja, anexando el formato, rubrica y turna.	Solicitud de baja y Tarjeta de baja
Coordinadora o Coordinador Operativo de la Casa Hogar	4	Recibe, rúbrica y turna a la o el Director de Prestaciones Sociales y de Salud.	
Directora o Director de Prestaciones Sociales y de Salud	5	Firma tarjeta de baja y turna a la Dirección General para conocimiento.	Solicitud de baja y Tarjeta de baja
Directora o Director de Prestaciones Sociales y de Salud	6	Recibe tarjeta de baja acordada por el Director General y turna a la o el Coordinador Operativo.	Solicitud de baja y Tarjeta de baja



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

Responsable	No.	Actividad	Documento
Coordinadora o Coordinador Operativo de la Casa Hogar	7	Recibe acuerdo del Director General y turna.	Solicitud de baja y Tarjeta de baja
Depto. de Administración de Recursos	8	Recibe tarjeta y solicitud	Solicitud de baja y Tarjeta de baja
		<b>¿Presenta adeudo?</b>	
	9	<b>NO</b> archiva y cierra el expediente <b>“Conecta con el fin del subproceso”</b>	Solicitud de baja y Tarjeta de baja
Depto. de Administración de Recursos	10	<b>SI</b> Archiva la solicitud y tarjeta de baja.	Solicitud de baja y Tarjeta de baja Oficio
	11	Elabora oficio informando el monto pendiente a cubrir por la o el Usuario a fin de realizar el pago para que proceda su baja definitiva, rubrica y turna, archiva la solicitud y tarjeta de baja.	Oficio
Coordinadora o Coordinador Operativo de la Casa Hogar	12	Rubrica y turna para firma de la o el Director de Prestaciones Sociales y de Salud.	Oficio
Directora o Director de Prestaciones Sociales y de Salud	13	Recibe, firma y turna	Oficio
Coordinadora o Coordinador Operativo de la Casa Hogar	14	Recibe oficio firmado y turna	Oficio
Depto. de Administración de Recursos	15	Recibe oficio firmado y entrega a la o el Usuario para que realice el pago del adeudo, archiva acuse en expediente.	Oficio
	16	Recibe comprobante del pago realizado por la o el Usuario	Comprobante de pago





MANUAL DEL PROCESO

<b>CASA HOGAR</b>	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

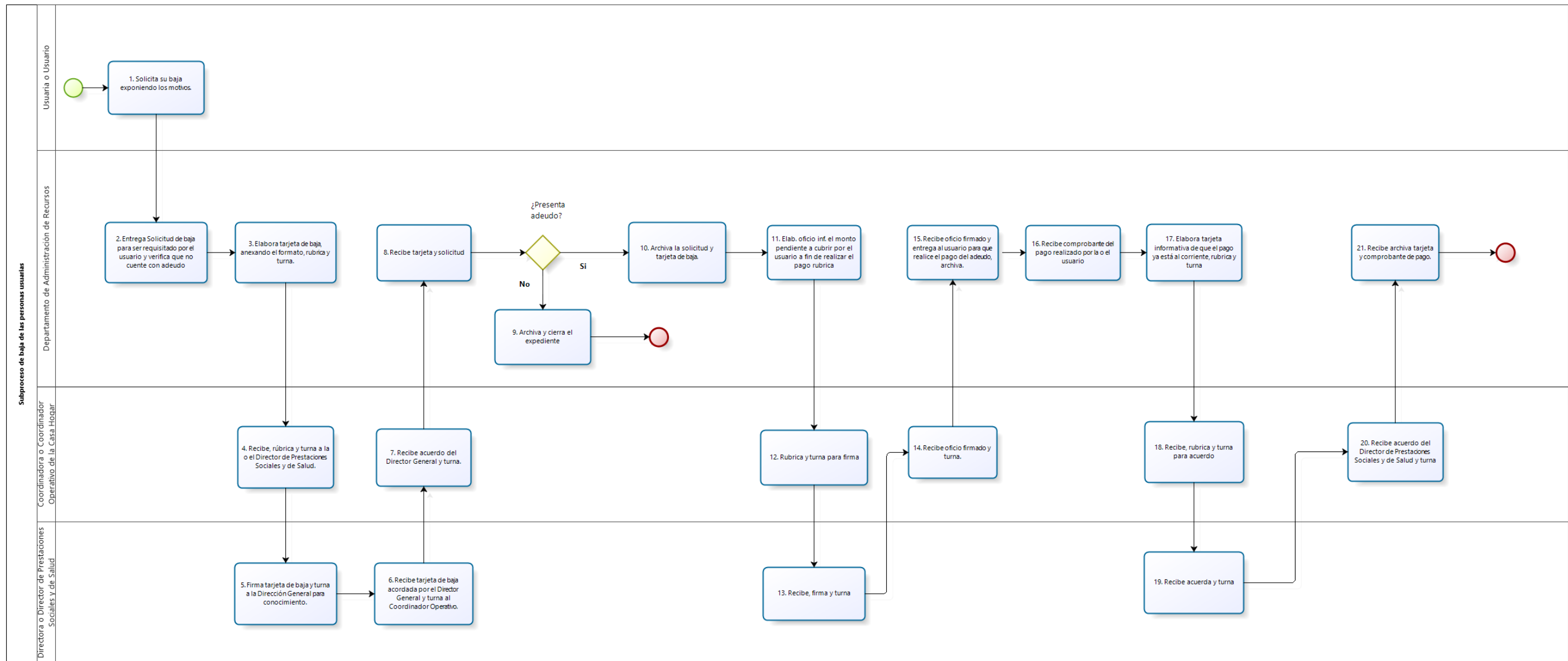
<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento</b>
	17	Elabora tarjeta informativa de que el pago ya está al corriente, rubrica y turna	Comprobante de pago y Tarjeta informativa
Coordinadora o Coordinador Operativo de la Casa Hogar	18	Recibe, rubrica y turna	Comprobante de pago y Tarjeta informativa
Directora o Director de Prestaciones Sociales y de Salud	19	Recibe, acuerda y turna	Comprobante de pago y Tarjeta informativa
Coordinador Operativo de la Casa Hogar	20	Recibe acuerdo de la o el Director de Prestaciones Sociales y de Salud y turna	Comprobante de pago y Tarjeta informativa
Depto. de Administración de Recursos	21	Recibe archiva tarjeta y comprobante de pago.	Comprobante de pago y Tarjeta informativa
<b>FIN DEL SUBPROCESO</b>			



CASA HOGAR

Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023
----------------	--

5.9.2. Diagrama de flujo





**MANUAL DEL PROCESO**

<b>CASA HOGAR</b>	
Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

**5.9.3 Relación de insumos**

Solicitud de baja

**5.9.4 Roles**

Directora o Director de Prestaciones Sociales y de Salud.	Persona autorizadora del trámite y dueña del Proceso.
Coordinadora o coordinador Operativo de la Casa Hogar para Militares Retirados.	Persona supervisora del Trámite.
Jefa o Jefe del Departamento de Administración de Recursos.	Persona ejecutora del trámite.

**5.9.5 Relación de productos**

Tarjeta informativa



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR

Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

5.10. Subproceso Defunción de las Personas Usuarias en las instalaciones de la Casa Hogar



Defunción de las personas usuarias en las instalaciones de la Casa Hogar

5.10.1 Descripción de actividades

Responsable	No.	Actividad	Documento
Personal de enfermería		Reporta cualquier alteración en el estado de salud o signos vitales de la o el Usuario al personal médico y registra en bitácora	Bitácora
Personal médico		Acude a donde se encuentre la o el usuario para valorarlo, estableciendo la causa y hora de defunción;	
		Informa a la o el coordinador operativo de la Casa Hogar y a la o el Jefe de Servicios de Salud.	
		Informa del deceso a la o el trabajador social para que se comunique con el responsable solidario.	
		Coordina el traslado del cuerpo al área de enfermería.	
Personal de enfermería		Realiza el amortajamiento del cuerpo.	
Personal médico		Realizará una nota informativa para la coordinación operativa de la casa Hogar. <hr/> La tarjeta también puede realizarla la o el Jefe del Depto. de Servicios de Salud <hr/>	Nota informativa



MANUAL DEL PROCESO

<b>CASA HOGAR</b>	
Versión 1-2023	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023. Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

<b>Responsable</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento</b>
Coordinadora o Coordinador operativo		Informa a la o el Director de Prestaciones Sociales y de Salud para comunicar al Director General.	
Personal de salud		Coordina con la o el trabajador social el cierre del dormitorio de la o el usuario y resguardará las llaves del mismo hasta entregar las pertenencias de la o el usuario al responsable.	
		<b>FIN DEL SUBPROCESO</b>	

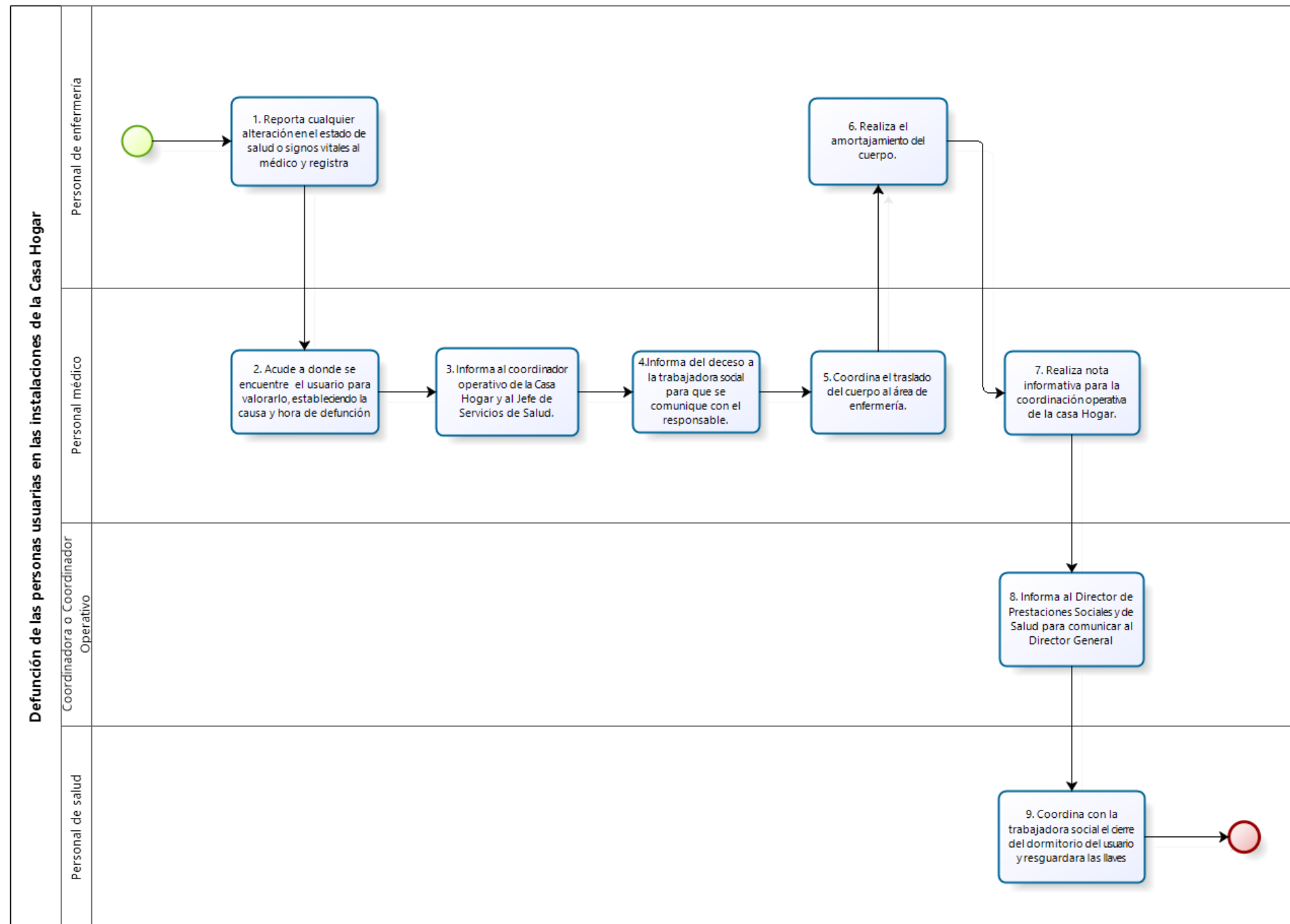


MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR

Versión 1-2023 Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.  
Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

5.10.2. Diagrama de flujo





**MANUAL DEL PROCESO**

<b>CASA HOGAR</b>	
Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

**5.10.3 Relación de insumos**

Condición del usuario

**5.10.4 Roles**

Directora o Director de Prestaciones Sociales y de Salud.	Persona autorizadora del trámite y dueña del Proceso.
Coordinadora o coordinador Operativo de la Casa Hogar para Militares Retirados.	Persona supervisora del Trámite.
Jefa o Jefe del Departamento de Servicios de Salud.	Persona ejecutora del Trámite.

**5.10.5 Relación de productos**

Nota informativa



MANUAL DEL PROCESO

**CASA HOGAR**

Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

**6. Indicadores del Proceso**

Indicador	Calidad en la atención de los servicios otorgados en la Casa Hogar para Militares Retirados
Método de cálculo	Promedio de 24 reactivos de la encuesta

**7. Glosario**

**ADULTO MAYOR** Es un término reciente que se le da a las personas que tienen más de 60 años de edad.

**CASA HOGAR: Casa Hogar para Militares Retirados**

**COMUNICACIÓN HUMANA:** Es un profesional de la salud dedicado a entender cómo se comunican los seres humanos, ya que el ser humano se comunica para transmitir información, manifestar sentimientos, influir en los demás y realizar acciones específicas.

**CONCUBINA:** La manceba o la mujer que vive y cohabita con algún varón como si fuera su marido, siendo ambos libres o solteros y pudiendo contraer matrimonio: siempre que no haya cónyuge supérstite.

**CONCUBINARIO:** El mancebo o el Hombre que vive y cohabita con alguna mujer como si fuera su esposa, siendo ambos libres o solteros y pudiendo contraer matrimonio: siempre que no haya cónyuge supérstite.

**CÓNYUGE:** Cualquiera de las personas físicas que forman parte de un matrimonio. El término «cónyuge» es de género común, es decir, se puede usar para referirse a un hombre («el marido» o «el cónyuge») o a una mujer («la mujer» o «la cónyuge»). Cuando el sexo es desconocido normalmente se dice «cónyuge» aunque también se puede decir «el o la cónyuge».

**EMERGENCIA:** La Organización Mundial de la Salud considera una emergencia médica todas aquellas situaciones en las que se requieren acciones y decisiones médicas inmediatas. Dada la complejidad de la situación o afección estos ponen riesgo de vida en los involucrados.

**DEFUNCIÓN:** Muerte de una persona.

**FABOTERAPICO:** (polivalente antialacran) Es una preparación modificada por digestión enzimática, liofilizada y libre de albúmina, con una capacidad neutralizante de 150 DL50 (1.8 mg) de veneno deshidratado de alacranes americanos. ... Indicaciones Intoxicación por picadura de alacranes venenosos del género Centruroides.





MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

**FRECUENCIA CARDÍACA:** se define como el número de contracciones del corazón o pulsaciones por unidad de tiempo. Este parámetro se mide en condiciones fisiológicas bien determinadas y se expresa en latidos por minuto (lat/min).

**FRECUENCIA RESPIRATORIA:** es el número de respiraciones que realiza un ser vivo en un periodo específico (suele expresarse en respiraciones por minuto).

**FISIOTERAPIA:** Método curativo de algunas enfermedades y lesiones físicas que se fundamenta en la aplicación de agentes físicos naturales o artificiales como la luz, el calor, el frío, el ejercicio físico, las radiaciones luminosas, los rayos X, etc.

**FISIOTERAPEUTA:** Profesional de la salud entrenado para evaluar y tratar a personas con afecciones o lesiones que limitan su capacidad de moverse y realizar actividades físicas. Los fisioterapeutas usan métodos como ejercicio, masaje, compresas calientes, hielo y estimulación eléctrica, para ayudar a fortalecer los músculos, aliviar el dolor y mejorar el movimiento. También enseñan ejercicios para ayudar a prevenir lesiones y pérdida de movimiento.

**GERONTÓLOGO:** Profesional de la salud que se encarga de atender los cambios biológicos, psicológicos, sociales y culturales, que acompañan al proceso de envejecimiento a nivel individual y grupal, en el entorno familiar, institucional y comunitario, a fin de incrementar la calidad de vida de las personas mayores.

**GLUCOMETRÍA:** Es el procedimiento por medio del cual se realiza la extracción de una mínima cantidad de sangre para obtener de modo cuantificado el nivel de la glucosa del paciente en dicho momento. No se necesita preparación especial. La glucometría se puede tomar en cualquier momento del día.

**HOLÍSTICA:** Que considera al ser humano como una unidad del cuerpo, mente y espíritu, de forma integral.

**INCIDENCIA:** Cualquier situación ocurrida durante el desarrollo de un turno, que no es común que suceda, o que llame la atención y pudiera estar relacionada con el estado físico o mental del usuario.

**NUTRIÓLOGA:** Profesional de la salud especializado en el proceso de alimentación y sus efectos en el metabolismo, en el estado de salud y en la composición corporal y su relación con los procesos químicos. También se encarga de la forma en la que estas sustancias son eliminadas una vez utilizadas, y acorde con ello realizar los cambios necesarios en beneficio de la salud.

**PODÓLOGO:** Profesional de la salud que tiene por objeto el estudio de las enfermedades y alteraciones que afectan al pie. Antiguamente a las personas que se dedicaban a la Podología se les conocía como «callistas».



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

**PSICÓLOGO:** Profesional de la salud que interviene en varios de los dominios de la sociedad (educación, salud, social, trabajo, deporte, etc.) para preservar, mantener o mejorar el bienestar o la calidad de vida del individuo y su salud psíquica, desarrollar sus capacidades o favorecer su adecuada convivencia social.

**OXIMETRÍA:** Técnica que mide la  **saturación de oxígeno**  en la sangre de una persona. Normalmente se utiliza un oxímetro de pulso, que es un dispositivo médico no invasivo que se basa en la diferencia de absorción de luz entre la oxihemoglobina y la hemoglobina desoxigenada.

**PERSONAL DE SALUD:** Experta o perito, es una persona que cultiva o practica una rama determinada de un arte o una ciencia. Un título o diploma formal es dado a personas que concluyen un curso técnico, o de graduación, o de post graduación, en la referida temática o área. Persona capacitada para atender problemas de las diferentes áreas de las ciencias de la salud.

**PERSONA USUARIA:** Militar retirado que perciba haber de retiro y cuente con 50 años de o más de edad; solo o con su cónyuge, concubina o concubinario que se encuentre gozando de la prestación de la Casa Hogar para Militares Retirados.

**PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN:** Se desarrollan principalmente actividades de promoción a la salud, de diagnóstico precoz y tratamiento oportuno de las necesidades de salud más frecuentes.

**SALUD:** Es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solo la ausencia de afecciones o enfermedad.

**SIGNOS VITALES:** Son indicadores que reflejan el estado fisiológico de los órganos vitales (cerebro, corazón, pulmones) cambios que de otra manera no podrían ser cualificados ni cuantificados. Los cuatro principales signos vitales son: frecuencia cardíaca (FC), frecuencia respiratoria (FR), tensión arterial (TA) y temperatura (T) (se agrega oximetría y glucometría).

**TEMPERATURA CORPORAL:** Se mide con un termómetro, el cual puede contener mercurio o ser digitales. Estos elementos bajan o suben en una escala graduada cuando la temperatura disminuye o aumenta, respectivamente.

**TANATÓLOGA:** Es una profesional de la salud que se encarga de encontrar el sentido al proceso de la muerte, sus ritos y significado, así como cualquier tipo de pérdida significativa (separación, divorcio, robo de bien material, extravíos materiales, violencia, etc.). Acompañando emocionalmente para la resignificación de la existencia en esta vida e integra a la persona como un ser biológico, psicológico, social y espiritual.

**TERAPEUTA HOLÍSTICA:** Profesional de la salud que propone tratar al ser humano en su totalidad, integrando la mente y el cuerpo en un proceso de sanación. Las terapias holísticas son aquellas consideradas alternativas, complementarias o naturales que



MANUAL DEL PROCESO

CASA HOGAR	
Versión	Autorizado por el COMERI en Sesión Ordinaria No.9 del 26 de septiembre de 2023.
1-2023	Aprobado por el Dir. Gral. Acuerdo No. DTIPCOS 11222/830/2023

procuran estimular la sanación a través de procesos naturales del organismo, para que pueda recuperar equilibrio.

**URGENCIA:** La Organización Mundial de la Salud hace referencia a una urgencia cuando la problemática debe resolverse inmediatamente, lo que implica una acción de resolución sin ningún tipo de demoras ante la dificultad presentada. En otras palabras, las urgencias médicas refieren a una situación en donde se requiere asistencia médica en un lapso reducido de tiempo, pero este no implica riesgo en la vida de los que la involucra ni genera peligro en la evolución de su afección.