ALCALDÍA DE PANAMÁ
GOBIERNO MUNICIPAL

Manual de Trámites y Procesos
Dirección de Gestión Social
Subdirección de Desarrollo Social

Tabla de contenido

INTRODUCCION 0

Organigrama de la Dirección de Gestión Social *1*

Ventajas del Manual de Procedimientos *1*

MARCO LEGAL 3

Otras Normas: *3*

Descripción de un procedimiento: *3*

CAPITULO 1: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL 5

A. Objetivo General 5

B. Organigrama de la Subdirección de Desarrollo Social. 5

C. Presentación de los procedimientos de la Subdirección de Desarrollo Social. 6

D. Desarrollo de los Procesos de la Subdirección de Desarrollo Social. 8

1. Procesos del Departamento de Trabajo Social. *8*

1.1. Proceso de Solicitud de Información de Familiares Extraviados. *9*

1.2. Proceso de Solicitud de Ayuda Social. *27*

1.3. Proceso de Admisión al Residencial Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte. *56*

1.4. Proceso de Evaluación para Permisos de Kioscos. *100*

1.5. Proceso de Formalización de Grupos de Adultos Mayores. *113*

1.6. Proceso de Apoyo a Jóvenes en Riesgo Social. *122*

1.7. Proceso de Evaluación de Apoyos Económicos a Instituciones Privadas y Ong´s *130*

1.8. Proceso de Captación de Indigentes. *156*

1.8.1. Procedimiento de Captacion de Indigentes en Operativo. *156*

1.8.2. Proceso de Captación de Indigentes por Recorrido. *168*

1.8.3. Proceso Retiro de Indigentes de los Centros de Rehabilitación. *179*

1.9. Proceso de Ingreso al Programa Cataratón. *184*

1.10. Proceso de Recuperación de Espacios Públicos. *198*

2. Procesos del Departamento de Desarrollo Infantil (CEDI). *208*

2.1. Proceso de Preinscripción, Inducción y Matrícula para el Ingreso al CEDI *211*

2.2. Proceso de Reserva Temporal de un Cupo. *235*

2.3. Proceso de Traslado a otro CEDI. *247*

2.4. Proceso de Retiro de un CEDI. *253*

2.5. Proceso de Atención de Quejas de Padres de Familia de los CEDI. *257*

2.6. Proceso de Suspensión por Morosidad. *263*

2.7. Proceso de Suspensión del Servicio CEDI por Situaciones Particulares. *274*

3. Procesos del Departamento de Capacitación y Género. *280*

3.1 Proceso de Planificación y Divulgación de los Cursos. *281*

3.2 Proceso de Orientación y Admisión del Contribuyente a los Cursos de Capacitación. *289*

3.3 Proceso de Desarrollo de los Cursos de Capacitación brindados por el DCG o por pedidos específicos. *298*

4. Procesos del Departamento de Centros Municipales. *306*

4.1. Proceso de Evaluación y Reclutamiento Educacional de Jóvenes en Riesgo Social. *307*

4.2. Proceso de Ingreso al Programa Caritas Alegres. *324*

4.3. Procesos de la Residencia Los Años Dorados. *340*

4.3.10. Proceso de Ingreso al Residencial Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte. 342
4.3.11. Proceso de Retiro Voluntario del Residencial Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte. 353
4.3.12. Proceso de Retiro por Fallecimiento de los Adultos Mayores del Residencial Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte. 360
4.3.13. Proceso de Cobro de los Jubilados del Residencial Los Años Dorados. 373
4.3.14. Proceso de Cobro del Programa 120 a los 65 de los Adultos Mayores del Residencial Los Años Dorados. 380
4.3.15. Proceso de Inscripción del Adulto Mayor al Programa 120 a los 65 del MIDES. 386
4.3.16. Proceso de Exoneración de Gastos Funerarios. 391
4.3.17. Proceso de Coordinación de Citas Médicas. 395
4.3.18. Proceso de Coordinación de Actividades Recreativas. 401
5. Departamento de Igualdad de Oportunidades. 405
5.1. Proceso de Asesorías a los Contribuyentes con Discapacidad. 406
5.2. Proceso de Capacitaciones en Temática de Discapacidad. 410
5.3. Proceso de Capacitaciones en Lengua de Señas. 416

INTRODUCCION

La Dirección de Gestión Social busca lograr a través de la gestión de sus programas y proyectos, los resultados de una ciudad abierta, sostenible, solidaria, inteligente y amigable.

Desarrolla programas y proyectos de interés social que permiten atender las necesidades sociales de los ciudadanos del Municipio como mecanismo para fomentar el desarrollo integral de la comunidad.

Esta dirección es uno de los principales enlaces entre la ciudadanía y el Municipio de Panamá (MUPA) y entre otras cosas:

Promueve la participación del Municipio de Panamá en el desarrollo social del distrito de Panamá, velando por la efectiva implementación de los programas y acciones tendientes a lograr el mejoramiento y desarrollo de la calidad de vida de los ciudadanos.

Fomenta los programas de desarrollo social, fundamentados en los principios sociales de participación ciudadana, como mecanismos para lograr su inclusión de la ciudadanía en la vida productiva del Municipio de Panamá.

Fomenta la participación de organismos nacionales y empresas privadas en programas y acciones de promoción de servicios sociales, culturales y deportivos que promuevan el sano esparcimiento y desarrollo de las comunidades del distrito de Panamá.

Orienta el desarrollo y la ejecución de las políticas que conforman el modelo de gestión deportiva y recreativa del Municipio de Panamá, velando por la buena ejecución de los programas y planes deportivos y recreativos.

Orienta el desarrollo y la ejecución de las políticas que conforman el modelo de gestión cultural del Municipio de Panamá, velando por el desarrollo socio-cultural de las comunidades.

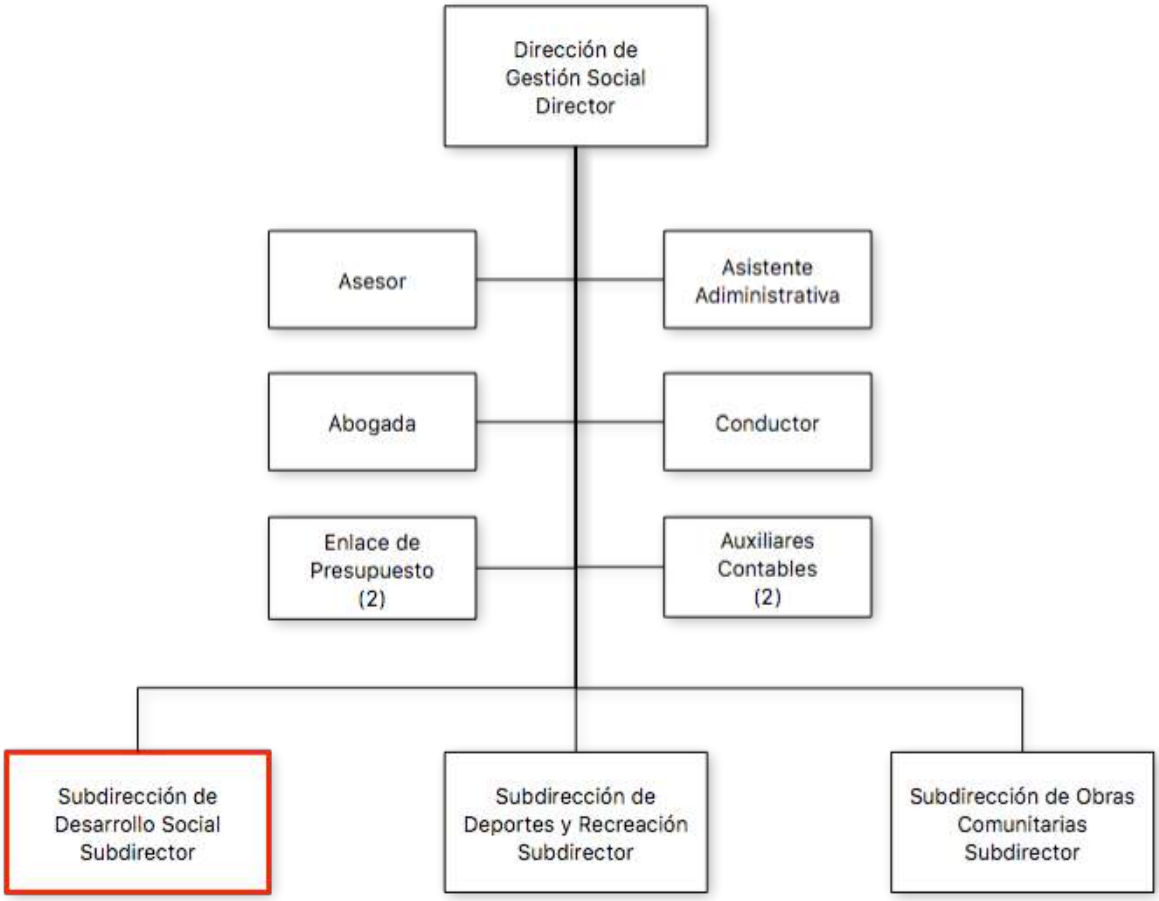
Vela por el efectivo funcionamiento de las diferentes instalaciones municipales, tales como: albergues y centros municipales, instalaciones deportivas, instalaciones culturales, entre otras.

El presente manual de procedimientos de la Dirección de Gestión Social es un documento de apoyo y consulta integrado por procedimientos de carácter técnico, administrativo y de atención al público debidamente estructurados, para sustentar el funcionamiento y la prestación de los servicios asignados a esta unidad administrativa. Es a la vez, un documento de gestión . Por tanto, el contenido del presente documento, es de carácter informativo, consultivo y de estricto cumplimiento. El líder de la dirección es responsable por el logro de los objetivos y por el cumplimiento de las funciones que ejecutan sus respectivos departamentos.

El presente manual de procedimientos tiene como objetivo dar a conocer los principales procesos y trámites que realiza la dirección a través de sus subdirecciones:

- Subdirección de Desarrollo Social.
- Subdirección de Deportes y Recreación.
- Subdirección de Obras Comunitarias.

Organigrama de la Dirección de Gestión Social



El documento es una guía que describe el orden secuencial de las actividades o pasos que se siguen para desarrollar una función, ejercer una atribución y obtener un resultado en la implementación de un trámite solicitado por la ciudadania, de acuerdo con las normas y políticas de operación vigentes.

Este manual ha sido formulado siguiendo el principio de la eficiencia institucional, como elemento fundamental para garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas que la Alcaldía de Panamá ha de cumplir para satisfacer las necesidades y expectativas de población del distrito capital.

Ventajas del Manual de Procedimientos

- ✓ Constituir una fuente formal y permanente de información y orientación sobre la forma de ejecutar un trabajo determinado.

- ✓ Integrar una guía de trabajo a ejecutar, ya que proporciona al personal una visión específica de sus funciones y responsabilidades, al ofrecer una descripción del sistema operativo de los procedimientos asignados, permitiendo una adecuada coordinación a través de un flujo eficiente de información.
- ✓ Lograr continuidad en la ejecución del que hacer público independientemente de que cambien los responsables del mismo.
- ✓ Facilitar a los titulares de los departamentos y la dirección de la supervisión del trabajo, para verificar el cumplimiento de la normativa nacional y municipal.

MARCO LEGAL

- Acuerdo No.81 de 28 de marzo de 2017, "Por medio del cual se modifica el acuerdo municipal No.165 de 13 de noviembre de 2014, que a su vez modificó la estructura organizativa municipal y determinó los niveles funcionales y sus objetivos".
- Acuerdo No. 14 de 16 de enero de 2017 por el cual se adoptan medidas sobre personas en situación de calle y dicta otras disposiciones.
- Decreto No.1898 del 3 de octubre de 2014, que regula la buhonería o economía informal en el distrito de Panamá.
- Decreto No.183 del 14 de mayo de 1988, por el cual se adopta el reglamento de funcionamiento y administración de la Residencia los Años Dorados Roberto M. Heurtematte.
- Acuerdo No.23 de 25 de febrero de 1997 por el cual fue creado el albergue permanente de ancianos Residencial Los Años Dorados.
- Decreto No.452, del 20 de agosto de 1994, de Reglamento Interno para Los Centros Parvularios.

Otras Normas:

- Código judicial de la República de Panamá.
- Ley No.42 (De 27 de agosto de 1999) por la cual se establece la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad".
- Acuerdo No.42 de 19 de abril de 1967por el cual se reconoce e institucionaliza el servicio a la comunidad (centros parvularios municipales).
- Ley 6 de 22 de enero de 2002, que dicta normas para la transparencia en la gestión pública, establece la acción de habeas data y dicta otras disposiciones.
-

Descripción de un procedimiento:

Es la narración escrita en orden cronológico y secuencial de cada una de las actividades que se ejecutan para concretar un resultado determinado, en respuesta al cumplimiento del objetivo del procedimiento y con apego en sus propias normas o políticas de operación. El procedimiento es descrito en forma consecutiva.

En cada procedimiento se ha incluido su respectivo diagrama de flujo, lo que permite conocer su operatividad, de lo cual pueden derivarse acciones de simplificación de los mismos, que conlleven al mejoramiento del quehacer municipal. Los diagramas de flujo facilitan el estudio de todo el sistema para: identificar los puestos sujetos a medición, detectar si existen problemas, áreas de oportunidad y para precisar el tipo de mejoras que se pueden realizar a los procesos ya existentes, buscando permanentemente la modernización de los servicios prestados. Además de que sirve para identificar si existen actividades innecesarias o duplicadas y cómo confluye la información de una actividad a otra en el procedimiento.

El contenido del presente manual quedará sujeto a modificaciones cada vez que la normatividad aplicable y/o tareas al interior de la dirección, signifiquen cambios en sus atribuciones y en su estructura a fin de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.

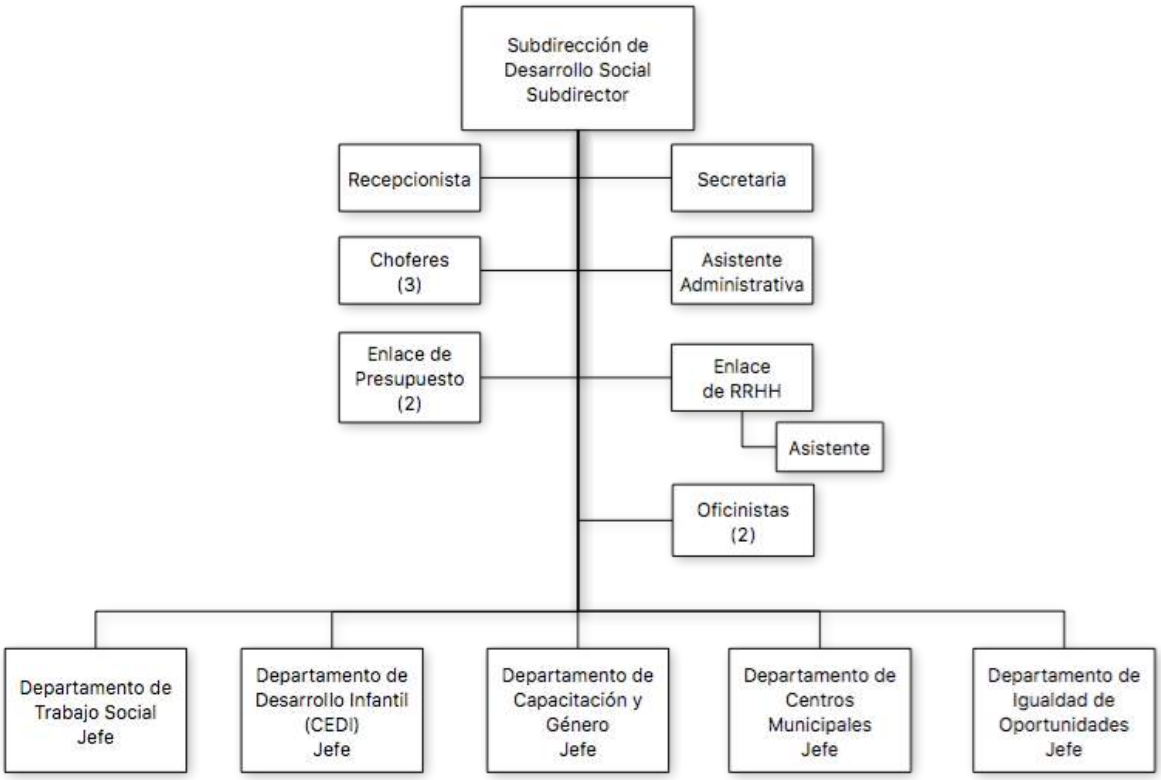
Este manual será revisado por la Secretaría General y aprobado por el ciudadano alcalde.

CAPITULO 1: SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL

A. Objetivo General

Diseñar y ejecutar planes de interés social que permitan lograr el desarrollo de los habitantes del Municipio, a través del estudio de las necesidades que se presentan y por medio de la ejecución de programas de atención integral, de orientación psicológica y de participación ciudadana para aquellos sectores de la comunidad más vulnerables.

B. Organigrama de la Subdirección de Desarrollo Social.



C. Presentación de los procedimientos de la Subdirección de Desarrollo Social.

1. Procesos del Departamento de Trabajo Social.

1.1. Proceso de Solicitud de Información de Familiares Extraviados.
1.2. Proceso de Solicitud de Ayuda Social.
1.3. Proceso de Admisión al Residencial Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte.
1.4. Proceso de Evaluación para Permisos de Kioscos.
1.5. Proceso de Formalización de Grupos de Adultos Mayores.
1.6. Proceso de Apoyo a Jóvenes en Riesgo Social.
1.7. Proceso de Evaluación de Apoyos Económicos para Instituciones Privadas y Ong´s.
1.8. Proceso de captación de Indigentes.
  1.8.1. Proceso de Captación de Indigentes en Operativos.
  1.8.2. Proceso de Captación de Indigentes en Recorrido.
  1.8.3. Proceso de Retiro de Indigentes de los Centros de Rehabilitación.
1.9. Proceso de Ingreso al Programa Cataratón.
1.10. Proceso de Recuperación de Espacios Públicos.

2. Departamento de Centros de Desarrollo Infantil (CEDI).

2.1. Proceso de Preinscripción, Inducción y Matrícula para Ingreso al CEDI.
2.2. Proceso de Reserva Temporal de un Cupo.
2.3. Proceso de Traslado a otro CEDI.
2.4. Proceso de Retiro de un CEDI.
2.5. Proceso de Atención de Quejas de los Padres de Familia de los CEDI.
2.6. Proceso de Suspensión por Morosidad.
2.7. Proceso de Suspensión del Servicio CEDI por Situaciones Particulares.

3. Departamento de Capacitación y Género.

3.1. Proceso de Planificación y Divulgación de los Cursos.
3.2. Proceso de Orientación y Admisión del Contribuyente sobre los cursos de Capacitación.
3.3. Proceso de Desarrollo de los Cursos de Capacitación brindados por el Departamento de Capacitación y Género o por pedidos específicos.

4. Departamento de Centros Municipales.

4.1. Proceso de Evaluación y Reclutamiento Educacional de Jóvenes en Riesgo Social.
4.2. Proceso de Ingreso al Programa Caritas Alegres.
4.3. Procesos del Residencial Los Años Dorados, Roberto M. Heurtematte.
  4.3.1. Proceso de Ingreso al Residencial Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte.

4.3.2. Proceso de Retiro Voluntario del Residencial Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte.
4.3.3. Proceso de Retiro por Fallecimiento de los Adultos Mayores del Residencial Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte.
4.3.4. Proceso de Cobro de los Jubilados del Residencial Los Años Dorados.
4.3.5. Proceso de Cobro del Programa 120 a los 65 de los Adultos Mayores del Residencial Los Años Dorados.
4.3.6. Proceso de Inscripción del Adulto Mayor al Programa 120 a los 65 del MIDES.
4.3.7. Proceso de Exoneración de Gastos Funerarios.
4.3.8. Proceso de Coordinación de las Citas Médicas.
4.3.9. Proceso de Coordinación de Actividades Recreativas.

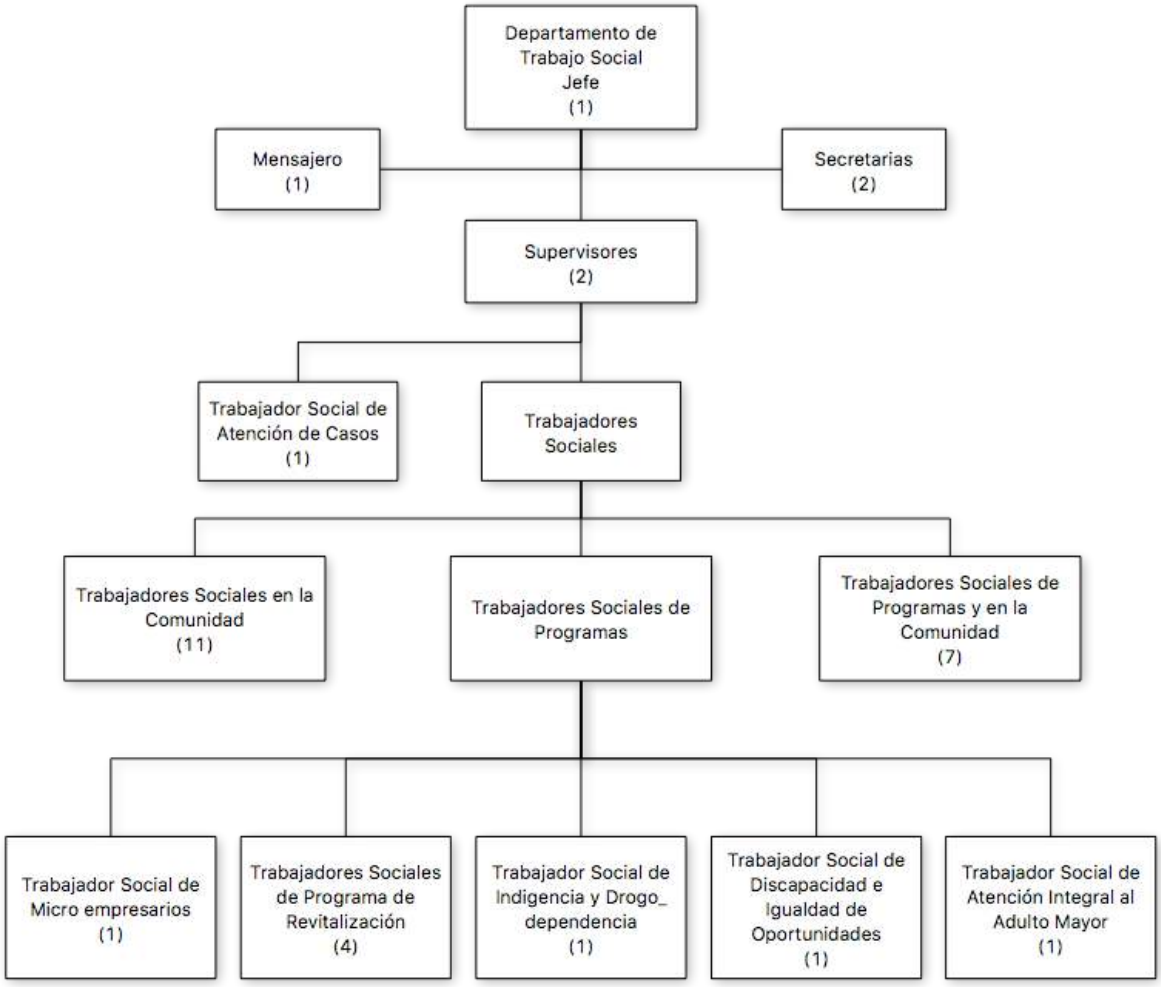
5. Departamento de Igualdad de Oportunidades.

5.1. Proceso de Asesorías a los Contribuyentes con Capacidades Especiales.
5.2. Capacitaciones en Temática de Discapacidad.
5.3. Capacitaciones en Lengua de Señas.

D. Desarrollo de los Procesos de la Subdirección de Desarrollo Social.

1. Procesos del Departamento de Trabajo Social.

Organigrama del departamento.



1.1. Proceso de Solicitud de Información de Familiares Extraviados.

Nombre del Procedimiento:	**Solicitud de Información de Familiares Extraviados**
Objetivo	Brindar el apoyo al contribuyente en una situación familiar donde están afectados emocionalmente por el desconocimiento del paradero de su familiar.
Alcance	Este proceso aplica para las solicitudes de información por parte de familiares, amigos o vecinos de la persona del cual se desconoce el paradero. Este proceso pertenece al Programa Indigencia y Drogodependencia.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • DGS: Dirección de Gestión Social. • DTS: Departamento de Trabajo Social. • REMAR: Centro de rehabilitación que busca la consecución de sus objetivos a través del fortalecimiento integral de los marginados, basándose en una educación espiritual, moral cultural y laboral. • Asociación Hogares Crea de Panamá: Organización sin fines de lucro, dedicadas a ofrecer servicio de prevención y tratamiento a adictos de drogas, voluntarios y con presión legal de ambos sexos, madres, hijos, deambulantes y adictos con la condición de VIH, que tiene entre sus objetivos la recuperación física, psicológica y moral de aquellas persona con problemas de farmacodependencia, alcoholismo, tabaquismo, o cualquier otra adicción y que no tengan recursos para sobrevivir a través de programas de fortalecimiento del carácter, de la educación espiritual, moral, cultural y laboral. • DIJ: Dirección de Investigación Judicial de la Policía de Panamá • VoBo: Visto bueno. • **: Nota aclaratoria.
Responsabilidades	Contribuyente: • Solicita orientación en la oficina de Trabajo Social respecto a una situación de un familiar, amigo o vecino del cual no saben su paradero. • Presenta los requisitos que le solicita el trabajador social.

	Secretaria: • Recibe al contribuyente para darle la orientación inicial. • Refiere al contribuyente al trabajador social correspondiente según el tipo de información que está solicitando. Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia: • Recibe al contribuyente y realiza la entrevista inicial en la que le solicita la cédula de identidad, el tipo de parentesco con la persona extraviada, los años que tiene de conocerla, el tiempo que tiene de estar perdida, si consume algún tipo de droga, si alguna vez ha ingresado en alguna ONG como Hogares Crea o REMAR, los lugares que frecuentaba y si ha investigado en alguna otra institución como hospitales, morgue o DIJ. • Verifica si el nombre de la persona extraviada está en los listados de REMAR u Hogares Crea. • Si no está en los listados, sugiere al contribuyente que se apersone directamente a REMAR, Hogares Crea, Hospitales, Morgue o DIJ para que investigue ya que los listados que reposan en el MUPA podrían no estar actualizados con la información de los operativos realizados. • Si la persona extraviada se encuentra en los listados explicar las cartas de cooperación que existen entre el MUPA, Hogares Crea y REMAR. • Explica al Contribuyente los procedimientos que deberán seguir para visitar a la persona en cada ONG y el trámite a seguir para la salida de la persona cuando esté apta para esto. • Pregunta al contribuyente, información adicional de la persona extraviada como: si está asegurada, si tiene algúna enfermedad o condición médica, si usa algún medicamento. • Registra en la Hoja de Entrevista toda la información antes descrita y que el contribuyente va suministrando. • Una vez el contribuyente se retira de la entrevista, da seguimiento al el expediente nuevo creado con la Hoja de Visita para velar porque se apliquen los programas de rehabilitación necesarios. • Una vez la persona que se encuentra recluida en REMAR o en Hogares Crea, sale de dicha entidad, se da seguimiento

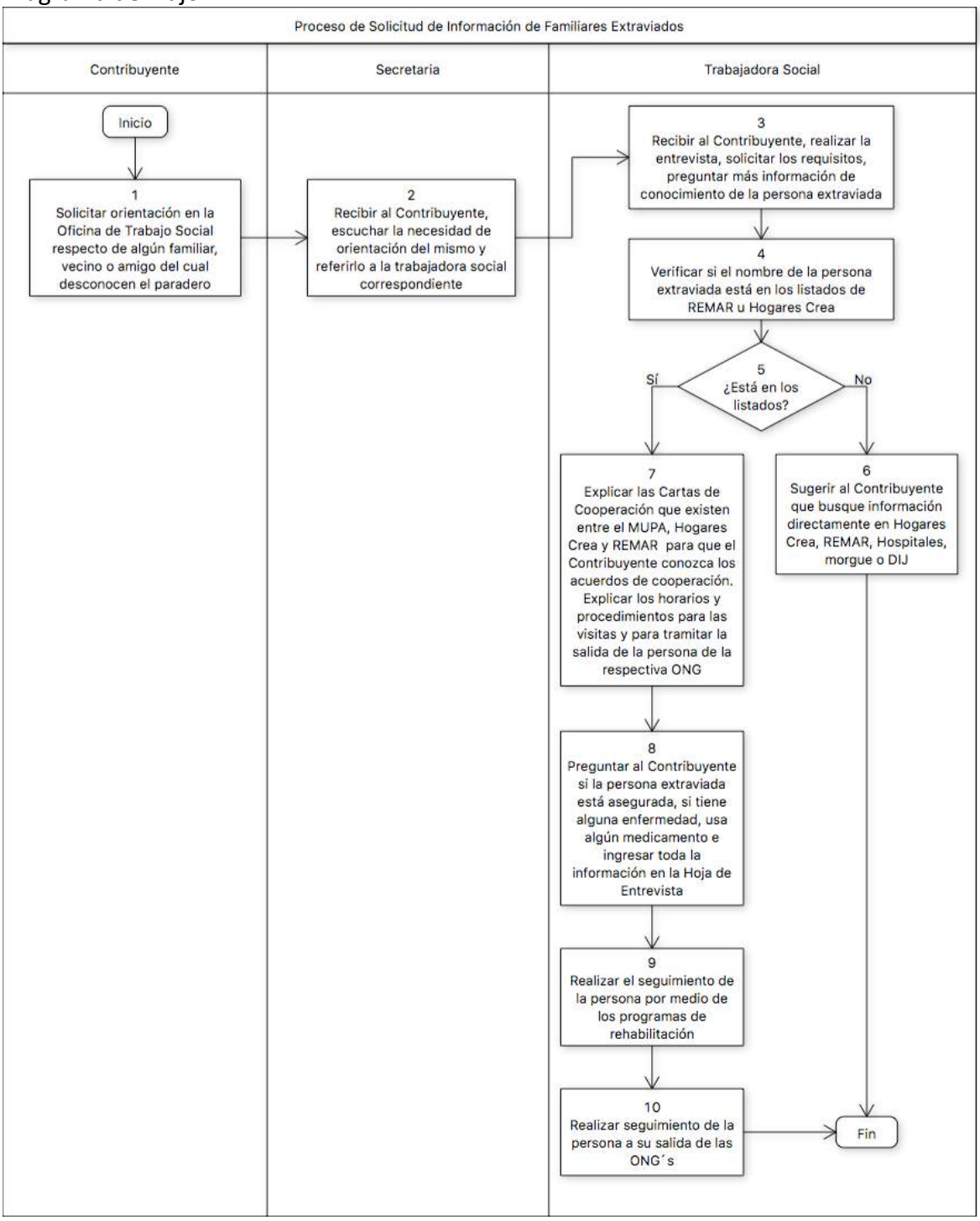
	periódico para tratar de que la persona no vuelva a caer en la misma situación.
Formato o Documento	Requisitos solicitados al familiar que solicita orientación: • Presentar la cédula de identidad. • Indicar el parentesco. • Narrar la relación que tiene con la persona. Documentos: • Hoja de Entrevista Inicial (Anexo A). • Carta de Cooperación entre REMAR y el MUPA (Anexo B). • Carta de Cooperación entre Asociación de Hogares Crea y el MUPA (Anexo C). • Cuadro de Ingreso por Operativo (Anexo D).

Descripción del Procedimiento:	**Solicitud de Información de Familiares Extraviados**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
Contribuyente	1	Solicitar orientación en la oficina de Trabajo Social respecto de algún familiar, vecino o amigo del cual desconocen el paradero. **El contribuyente debe presentar los requisitos para este proceso. **Este proceso pertenece al Programa de Indigencia y Drogodependencia.
DTS / Secretaria	2	Recibir al contribuyente, escuchar la necesidad de orientación del mismo y referirlo a la trabajadora social correspondiente.
DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia	3	Recibir al contribuyente y realizar la entrevista de la siguiente manera: • Solicitar la cédula de identidad. • Preguntar el tipo de parentezco. • Los años que tiene de conocer a la persona. • Qué tiempo tiene de estar perdida la persona. • Se preguna si la persona consumía algún tipo de droga.

		• Pregunta si la persona ha ingresado alguna vez a las ONG´s como REMAR u Hogares Crea. • Preguntar los lugares que la persona frecuentaba. • Preguntar si ha acudido a otra institución como hospitales, morgue o DIJ.
DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia	4	Verificar si el nombre de la persona extraviada está en los listados de las personas que están en REMAR y en Hogares CREA. Dicho listado es del Cuadro de Ingreso por Operativo.
DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia	5	¿Está en los listados? Si no está en los listados, continúe esta secuencia en el paso #6. Si la persona extraviada está en los listados, salte al paso #7.
DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia	6	Sugerir al contribuyente que busque información directamente en Hogares CREA, REMAR, hospitales, morgues y en la DIJ. Fin.
DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia	7	Explicar las cartas de cooperación que existen entre el MUPA, Hogares CREA y REMAR para que el contribuyente conozca los acuerdos de cooperación. Explicar verbalmente los horarios y los procedimientos que deberán seguir para visitar y tramitar la salida de la persona de la ONG respectiva. **En este punto, el contribuyente conocerá los horarios de visita, la importancia del apoyo familiar, las necesidades de vestimenta y aseo personal, etc.
DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia	8	Se pregunta al contribuyente si la persona extraviada está asegurada, si tiene alguna enfermedad que requiera control médico y medicamentos, etc., y toda la información se anota en la Hoja de Entrevista donde se da el seguimiento del caso.
DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia	9	Despedir al contribuyente y realizar el seguimiento de la persona extraviada que entrará al proceso de rehabilitación con los diferentes programas y que consiste en: • Actividad de cedulación. • Jornada de salud. • Jornadas de vacunación.

		• Capacitación con el INAHDE. • Charlas de motivación, de relaciones familiares, de desarrollo de la personalidad. **El seguimiento aquí descrito es el que se da a la persona mientras está ingresada en REMAR u Hogares Crea.
DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia	10	Realizar seguimiento posterior a la salida de las ONG´s que consiste en: • El programa de inserción laboral. • Terapias y aprendizajes de oficios. • Orientaciones contínuas. Fin.

Diagrama de Flujo



Anexo A

ALCALDÍA DE PANAMÁ
Gerencia Social
Subgerencia de Desarrollo Social
Departamento de Trabajo Social
Teléfonos: 506-9622 / Fax 506-9619 – Correo Electrónico: dsocial@municipio-pma.gob.pa

ENTREVISTA INICIAL

NOMBRE: _____

ASUNTO: _____

DESTINADO A: _____

FECHA: _____

DATOS GENERALES:

EDAD: _____

FECHA DE NAC: _____

CEDULA: _____

SEGURO SOCIAL: _____

OCUPACIÓN: _____

SALARIO: _____

LUGAR DE TRABAJO: _____

EDUCACIÓN: _____

DIRECCIÓN: _____

TELEFÓNO: _____

GRUPO FAMILIAR:

NOMBRE	EDAD	PARENTESCO	EDUCACIÓN	SALARIO	LUGAR DE TRABAJO

OBSERVACIÓN: _____

_____

_____

Anexo B

REMAR

CARTA DE COOPERACIÓN

Entre el Municipio de Panamá y la Asociación Cristiana para la Rehabilitación y Reinserción de los Marginados de Panamá (REMAR)

Entre los suscritos a saber: **JOSÉ ISABEL BLANDÓN FIGUEROA,** varón, panameño, mayor de edad, portador de la cédula de identidad personal No. 6-62-192, en su condición de Alcalde del Distrito de Panamá, en adelante denominado **EL MUNICIPIO DE PANAMÁ**, por una parte, y por la otra parte, **ADRIAN MANUEL ALMEIDA SANTANA,** varón, español, mayor de edad, con pasaporte No. XDC285604, y domicilio ubicado en el Corregimiento de Chilibre, Distrito de Panamá, Provincia de Panamá, en su condición de Presidente y Representante Legal de la **ASOCIACIÓN CRISTIANA PARA LA REHABILITACIÓN Y REINSERCIÓN DE LOS MARGINADOS DE PANAMÁ (REMAR),** organización sin fines de lucro, con personería jurídica reconocida por el Ministerio de Gobierno y Justicia mediante Resolución No. 197-PJ-81 de 23 de abril de 1996 e inscrita en el Registro Público, como Sociedad Común, Registrada en (Personería Jurídica) Folio No. 12097 (M) desde el 31 de mayo de 1996, debidamente autorizado para realizar este acto, quien en adelante se denominará **REMAR**, han acordado celebrar la presente Carta de Cooperación conforme a los siguientes términos y condiciones:

CONSIDERANDO:

Que el **MUNICIPIO DE PANAMÁ** tiene plena conciencia del incremento de la población adulta de indigentes en el Distrito de Panamá, durante los últimos años, ocasionada predominantemente por el uso y abuso de sustancias psicoactivas y otras;

Que dicha población de indigentes usualmente transita y pernocta por las vías públicas del distrito capital en condiciones contrarias a la moral y buenas costumbres, originando una imagen negativa de la Ciudad de Panamá, a nivel nacional e internacional, y constituyendo un foco de peligro para la sociedad en general;

Que es el interés del **MUNICIPIO DE PANAMÁ** establecer mecanismos que promuevan el desarrollo de programas sociales de asistencia y recuperación de los indigentes, con miras a facilitar la incorporación de los mismos a las estrategias de desarrollo humano promovidas por el Gobierno local;

1

REMAR

Que **REMAR** constituye una entidad cristiana cuyo propósito, entre otros, es rehabilitar a todas aquellas personas con problemas de fármaco-dependencia, alcoholismo, tabaquismo o cualquier otro vicio y que no tengan recursos para sobrevivir, a fin de prepararlos para su reinserción en la sociedad.

Que **REMAR** busca la consecución de sus objetivos a través del fortalecimiento integral de los marginados, basándose en una educación espiritual, moral, cultural y laboral;

Que mediante Acuerdo N° 5 de 23 de mayo de 2000, el Consejo Municipal de Panamá autorizó incluir dentro de los subsidios municipales a la **Asociación Cristiana para la Rehabilitación y Reinserción de los Marginados de Panamá (REMAR)**, con lo cual hoy día se mantiene otorgándole la suma anual de doscientos mil balboas con 00/100 (B/ 200,000.00), sujeta a la reglamentación de subsidios municipales regidos mediante Acuerdo Municipal N°84 de 11 de julio de 2000;

Que entre el **MUNICIPIO DE PANAMÁ** y **REMAR** existe coincidencia de planes y criterios de formación integral de los marginados, como medida para reinsertarlos en la sociedad;

Que en atención a las consideraciones anteriores y para la adecuada implementación de los intereses comunes de **LAS PARTES**,

CONVIENEN:

PRIMERO: Promover a través del presente documento de cooperación, la integración de esfuerzos en la implementación de programas de atención y rehabilitación integral de indigentes, mendigos, personas sin hogar y marginados del distrito de Panamá, con problemas de fármaco-dependencia, alcoholismo, tabaquismo o cualquier otro vicio, y que no tengan recursos para sobrevivir; para prepararlos para su reinserción en la sociedad.

SEGUNDO: El desarrollo del objetivo establecido para que **REMAR** en brinde atención, albergue y rehabilitación integral de las personas que el **MUNICIPIO DE PANAMÁ** ingrese a las instalaciones y/o centros de albergue de **REMAR**, por conducto de los operativos de profilaxis social que realice; utilizando los recursos de subsidio que recibe actualmente del **MUNICIPIO DE PANAMÁ**.

TERCERO: **REMAR,** bajo los fondos otorgados en subsidios por el **MUNICIPIO DE PANAMÁ**, deberá presentar informes indicados en el numeral 7 de la Cláusula Cuarta e este documento y siempre que a su exclusivo criterio **REMAR** haya:

1. Cumplido fielmente con todas las obligaciones contraídas en virtud de este documento.
2. Sido correcta y satisfactoriamente evaluado por la Dirección de Desarrollo Social del **MUNICIPIO DE PANAMÁ**, y fiscalizado en el manejo y administración de los fondos otorgados por la Oficina de Control Fiscal de la Contraloría General de la República de Panamá.

CUARTO: Por conducto de este documento, **REMAR** se obliga estrictamente a:

1. Mantener funcionando sus instalaciones y/o centros de albergue en un buen, eficiente y seguro estado de operación y condición de uso.
2. Mantener en reserva y a plena disposición del **MUNICIPIO DE PANAMÁ** conforme lo establecido en este documento.
3. Designar y mantener en todo momento, recurso humano adecuadamente calificado, con capacidad y experiencia necesaria para realizar sus funciones con alta seguridad y eficiencia.
4. Administrar correcta y eficientemente los fondos otorgados en subsidio.
5. Permitir el acceso de todos los funcionarios del **MUNICIPIO DE PANAMÁ** que deban ingresar a sus instalaciones y/o centros de albergue en cumplimiento de sus funciones.
6. Admitir en sus instalaciones y/o centros de albergue a todo el recurso humano que el **MUNICIPIO DE PANAMÁ** designe para coadyuvar en la atención que brinda la población ingresada por el **MUNICIPIO DE PANAMÁ.**
7. Presentar mensualmente un informe de operaciones, población beneficiada y monto global utilizado a la Oficina de Administración de Subsidios, dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes.
8. Presentar trimestralmente un informe de avances a la Oficina de Administración de Subsidios del **MUNICIPIO DE PANAMÁ**, contentivo como mínimo, los programas desarrollados, metas alcanzadas, población beneficiada a la fecha y monto global utilizado.
9. Comunicar inmediatamente al **MUNICIPIO DE PANAMÁ** cualquier circunstancia que pueda incidir negativamente sobre el funcionamiento operativo de sus instalaciones y/o centros de albergue, tales como: perturbación, amenazas, usurpación o daño causado por terceros, caso fortuito, fuerza mayor o cualesquiera otros.
10. Comunicar inmediatamente a la Oficina de Administración de Subsidios del **MUNICIPIO DE PANAMÁ,** cualquier cambio en la ubicación de sus instalaciones y/o

REMAR

centros de albergue, apartado postal, números de teléfono y fax, correo electrónico (email) y horario de atención, así como los cambios en la Junta Directiva.

QUINTO: La Dirección de Desarrollo Social del **MUNICIPIO DE PANAMÁ** estará a cargo de :

1. Supervisar y evaluar, técnica y médicamente, a la población beneficiada con este proyecto, por conducto del recurso humano idóneo, tales como trabajadores sociales, psicólogos, médicos generales, odontólogos y psiquiatras, así como elaborar los informes pertinentes.
   Este proyecto deberá ser evaluado como mínimo seis (6) veces al año, cada dos (2) meses, y en los informes se emitirá criterios respecto a su aprovechamiento, manejo y administración considerando para ello los siguientes aspectos:
   a. Aplicación del subsidio en el desarrollo de programas, según las actividades ejecutadas, objetivos, metas alcanzadas, población beneficiada, costo ejecutado y resultados.
   b. Recursos físicos y humanos, tales como áreas de financiamientos, capacidad instalada en metros cuadrados (m2), población atendida y empleados existentes.
2. Coordinar con **REMAR**, todo lo concerniente a los planes, estrategias y metas que se establezcan para el logro de los objetivos de este documento.
3. Coordinar con **REMAR** todo lo relativo al cumplimiento de las normas legales reglamentarias y requerimientos exigidos por la Oficina de Administración de Subsidios del **MUNICIPIO DE PANAMÁ**.

SEXTO: El **MUNICIPIO DE PANAMÁ** se reserva el derecho de cancelar, suspender o dar por terminado este compromiso, cuando a su exclusivo criterio considere que se ha producido cualquiera de las siguientes causales imputables a **REMAR**:

1. Por no cumplir fielmente con todas las obligaciones contraídas en virtud de este documento.
2. Por haber incumplido con mantener en reserva y a plena disposición del **MUNICIPIO DE PANAMÁ** la cuota de hasta doscientos (200) cupos mensuales en sus instalaciones y/o centros de albergue.
3. Por no ser satisfactorio el resultado de la evaluación efectuada por el **MUNICIPIO DE PANAMÁ** en el manejo y administración del subsidio otorgado mediante este documento.

4

REMAR

4. Por carecer del recurso humano capacitado para brindar los servicios a la población beneficiada en este documento (hasta 200 personas mensuales).
5. Por la utilización de los fondos del subsidio para fines distintos a lo establecido en este documento.
6. Por incurrir en abusos, maltrato o actos que atenten contra la integridad de la población beneficiada y del recurso humano que allí labora.
7. Por la obtención de lucro en razón de los servicios brindados a la comunidad.
8. Por la disolución de **REMAR.**
9. Por la utilización de **REMAR** para fines ilícitos o actividades políticas.
10. Por la reincidencia en el incumplimiento de la entrega oportuna de los informes solicitados por el **MUNICIPIO DE PANAMÁ.**
11. Por el secuestro, embargo o decomiso de sus bienes activos y demás, ordenarse su cierre por autoridad competente a consecuencia de deudas civiles.
12. Por presentar documentación fraudulenta en cualquiera de los trámites que conlleva el otorgamiento del subsidio.

SÉPTIMO: Declaran **LAS PARTES** que, para los efectos de la implementación acordada en este documento, las notificaciones deberán dirigirse a los siguientes enlaces designados:

- **Por el MUNICIPIO DE PANAMÁ**:
  Magister. Isaac Atencio, Director de Gestión Social, correo electrónico isaac.atencio@municipio-pma.gob.pa; con domicilio en Ciudad de Panamá, República de Panamá. Edificio Hatillo, piso 7, Torre B. Teléfono: 506-9626.

- **Por REMAR**:
  Licdo. Adrián Manuel Almeida Santana, Representante Legal, correo electrónico: info@remarpanama.org; con domicilio en Ciudad de Panamá, República de Panamá, Corregimiento de Parque Lefebre, Calle 15 con Calle V, Teléfono: 22138-14.

OCTAVO: El presente documento comenzará a aplicarse desde su firma por ambas Partes y estará vigente hasta el treinta y uno (31) de diciembre de dos mil diecinueve (2019), pudiendo ser renovado a voluntad de las Partes, para lo cual bastará la remisión de cartas privadas para el efecto. No obstante, lo anterior, cualquiera de **LAS PARTES** podrá manifestar su voluntad de dejar de aplicarlo, poniéndolo en conocimiento de la otra,

por escrito, al menos con tres (3) meses de antelación. En todo caso, habrán de finalizar las acciones que estén en curso.

En fe de lo acordado, para mayor constancia, los suscritos, debidamente autorizados para tal efecto, firman la presente **Carta de Cooperación** en dos ejemplares del mismo tenor y validez, en la ciudad de Panamá, a los días _____ del mes de _____ del dos mil _____ (2017).

POR EL MUNICIPIO DE PANAMÁ:

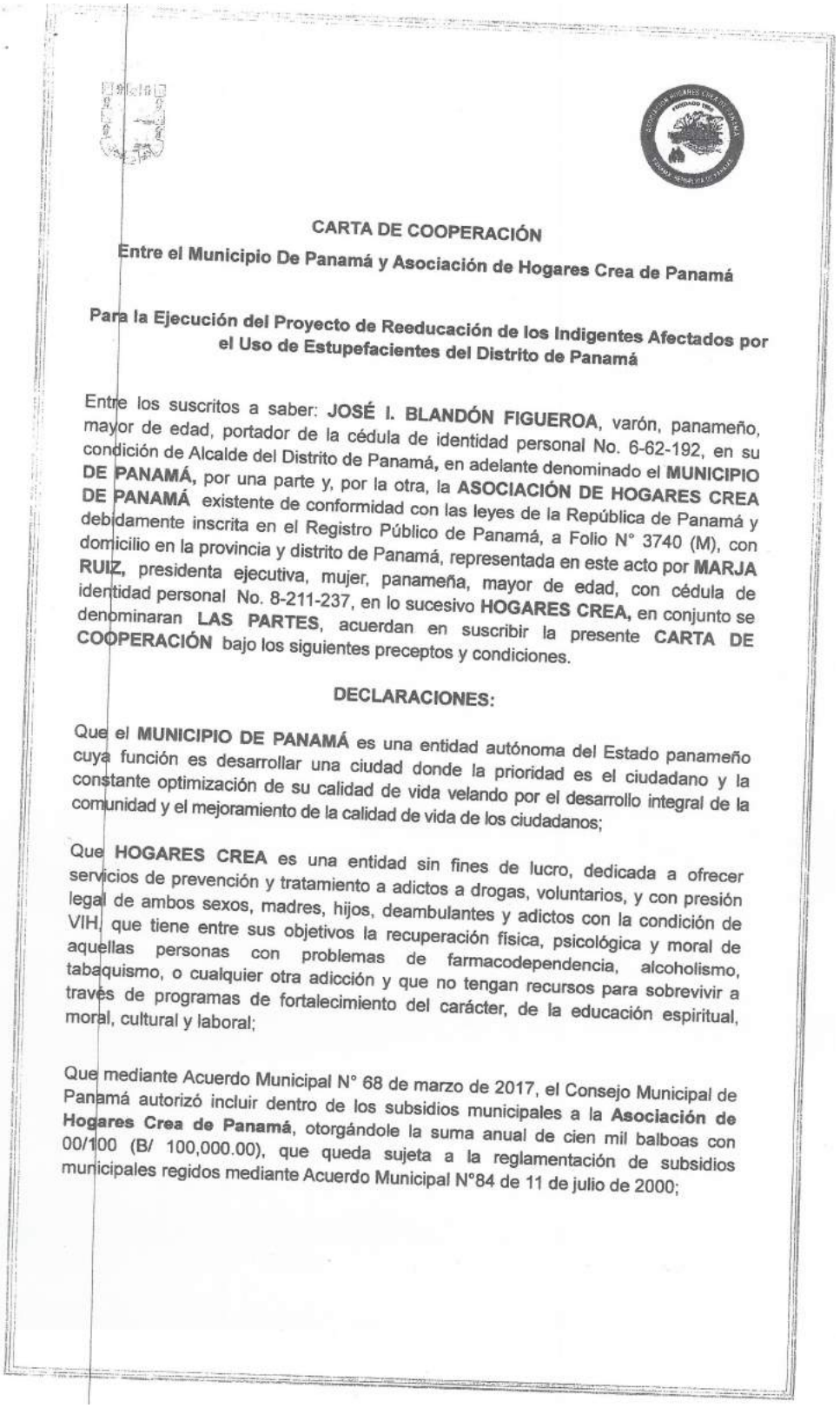
JOSE I. BLANDÓN FIGUEROA
Alcalde

POR REMAR:

ADRIÁN MANUEL ALMEIDA
Presidente y Representante Legal

6

Anexo C



CARTA DE COOPERACIÓN

Entre el Municipio De Panamá y Asociación de Hogares Crea de Panamá

Para la Ejecución del Proyecto de Reeducación de los Indigentes Afectados por el Uso de Estupefacientes del Distrito de Panamá

Entre los suscritos a saber: **JOSÉ I. BLANDÓN FIGUEROA**, varón, panameño, mayor de edad, portador de la cédula de identidad personal No. 6-62-192, en su condición de Alcalde del Distrito de Panamá, en adelante denominado el **MUNICIPIO DE PANAMÁ,** por una parte y, por la otra, la **ASOCIACIÓN DE HOGARES CREA DE PANAMÁ** existente de conformidad con las leyes de la República de Panamá y debidamente inscrita en el Registro Público de Panamá, a Folio N° 3740 (M), con domicilio en la provincia y distrito de Panamá, representada en este acto por **MARJA RUIZ,** presidenta ejecutiva, mujer, panameña, mayor de edad, con cédula de identidad personal No. 8-211-237, en lo sucesivo **HOGARES CREA,** en conjunto se denominaran **LAS PARTES**, acuerdan en suscribir la presente **CARTA DE COOPERACIÓN** bajo los siguientes preceptos y condiciones.

DECLARACIONES:

Que el **MUNICIPIO DE PANAMÁ** es una entidad autónoma del Estado panameño cuya función es desarrollar una ciudad donde la prioridad es el ciudadano y la constante optimización de su calidad de vida velando por el desarrollo integral de la comunidad y el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos;

Que **HOGARES CREA** es una entidad sin fines de lucro, dedicada a ofrecer servicios de prevención y tratamiento a adictos a drogas, voluntarios, y con presión legal de ambos sexos, madres, hijos, deambulantes y adictos con la condición de VIH, que tiene entre sus objetivos la recuperación física, psicológica y moral de aquellas personas con problemas de farmacodependencia, alcoholismo, tabaquismo, o cualquier otra adicción y que no tengan recursos para sobrevivir a través de programas de fortalecimiento del carácter, de la educación espiritual, moral, cultural y laboral;

Que mediante Acuerdo Municipal N° 68 de marzo de 2017, el Consejo Municipal de Panamá autorizó incluir dentro de los subsidios municipales a la **Asociación de Hogares Crea de Panamá**, otorgándole la suma anual de cien mil balboas con 00/100 (B/ 100,000.00), que queda sujeta a la reglamentación de subsidios municipales regidos mediante Acuerdo Municipal N°84 de 11 de julio de 2000;

Que, en atención a las consideraciones anteriores, **LAS PARTES** acuerdan suscribir las siguientes,

CLÁUSULAS:

PRIMERA: El objetivo de esta Carta de Cooperación es establecer los parámetros de colaboración para ejecutar el Proyecto de Reeducación de los Indigentes afectados por el Uso de Estupefacientes del Distrito de Panamá, que tiene como objetivo general promover la reeducación integral de indigentes adultos del distrito de Panamá, con problemas de farmacodependencia, alcoholismo, tabaquismo o cualquier otra adicción facilitando su reinserción a la sociedad.

SEGUNDA: Son compromisos de **LAS PARTES** los siguientes:

El MUNICIPIO DE PANAMÁ se compromete a:

(a) Supervisar y evaluar a la población beneficiada con el subsidio por conducto de recurso humano idóneo, tales como trabajadores sociales, psicólogos, médicos generales, odontólogos y psiquiatras, así como elaborar los informes pertinentes.
(b) Coordinar con **HOGARES CREA** todo lo concerniente a los planes, estrategias y metas que se establezcan para el logro de los objetivos de este documento para lo cual se le asignará un trabajador social, con el fin de supervisar el fiel cumplimiento del presente documento.
(c) Coordinar con **HOGARES CREA** todo lo relativo al cumplimiento de las normas legales, reglamentarias y requerimientos exigidos por la oficina de administración de subsidios del MUNICIPIO DE PANAMA.
(d) Apoyar con personal idóneo y de vigilancia municipal, en los procesos de profilaxis social, así como el transporte de traslado de los indigentes a las instalaciones y/o centros de albergues de **HOGARES CREA.**

HOGARES CREA se compromete a:

(a) Proporcionar a los residentes:
- Vivienda digna
- Alimentación diaria, con los correspondientes balances nutricionales, y consideración del manejo de alimentos, salubridad y almacenamiento de los mismos.
- Cuidado del Aseo personal.
- Terapia individual y grupal.
- Atención médica.
- Terapia ocupacional.

- Incorporación de talleres de manualidades, artesanías, industriales, de oficios vocacionales (modistería, plomería, electricidad, ebanistería, carpintería, operadores de equipos, de informática y otros).
- Tratamiento de reeducación.
- Selección de pacientes para la primera y segunda fase.
- Atención espiritual directa.

(b) Mantener funcionando sus instalaciones y/o centros de albergue en un buen, eficiente y seguro estado de operación y condición de uso.

(c) Mantener la disponibilidad de un mínimo de doscientos (200) cupos mensuales para las personas referidas por el **MUNICIPIO DE PANAMÁ.**

(d) Designar y mantener en todo momento recurso humano adecuadamente calificado y con la capacidad y experiencia necesaria para realizar sus funciones con alta seguridad y eficiencia.

(e) Administrar correcta y eficientemente los fondos otorgados en subsidio.

(f) Permitir el acceso de todos los funcionarios del **MUNICIPIO DE PANAMÁ**, previamente autorizados, que deban ingresar a sus instalaciones y/o centros de albergues en cumplimiento de sus funciones o para la realización de los áuditos que se requieran.

(g) Admitir en sus instalaciones y/o centros de albergues el recurso humano (médicos generales, odontólogos, trabajadores sociales, etc) que el **MUNICIPIO DE PANAMA** designe mensualmente para coadyuvar en la atención que se brinda a la población ingresada.

(h) Presentar mensualmente un informe de control de firma diaria y de asistencia de población beneficiada en las instalaciones de HOGARES CREA e informe de operaciones y monto global utilizado, a la oficina de administración de subsidios del **MUNICIPIO DE PANAMA**, dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes, previamente revisado, evaluado, y aprobado por el personal de planta del **MUNICIPIO DE PANAMA.**

(i) Presentar trimestralmente un informe de avances de las condiciones psíquicas, físicas y sociales de la rehabilitación y reinserción de la población ingresada a la oficina de administración de subsidios del **MUNICIPIO DE PANAMÁ,** contentivo como mínimo de los programas desarrollados, metas alcanzadas por la población beneficiada a la fecha y monto global utilizado.

(j) Comunicar inmediatamente al **MUNICIPIO DE PANAMA,** sobre cualquier circunstancia que pudiera incidir negativamente sobre el funcionamiento operativo de sus instalaciones y/o centros del albergue, tales como: perturbación, amenazas, usurpación o daño causado por terceros, casos fortuitos, fuerza mayor o cualquier otro.

(k) Comunicar inmediatamente a la oficina de administración de subsidios **del MUNICIPIO DE PANAMA,** cualquier cambio en la ubicación de las instalaciones y/o centros de albergue, apartado postal, número de teléfono y fax, correo electrónico y horario de atención, así como los cambios en su Junta Directiva.

TERCERA: Declaran **LAS PARTES** que, para los efectos de la implementación acordada en este documento, las notificaciones deberán dirigirse a los siguientes enlaces designados:

Por el **MUNICIPIO DE PANAMÁ**:
Magister. Isaac Atencio, Director de Gestión Social, correo electrónico isaac.atencio@municipio-pma.gob.pa; con domicilio en Ciudad de Panamá, República de Panamá. Edificio Hatillo, piso 7, Torre B. Teléfono: 506-9626.

Por la **HOGARES CREA**:
Marja Ruiz, Presidente Ejecutiva, Hogares Crea de Panamá correo electrónico: hogarescrea@hotmail.com; con domicilio en Ciudad de Panamá, República de Panamá, Vía Transístmica, Plaza Ágora, Local 26. Teléfono: 390-8222.

CUARTA: El presente documento comenzará a aplicarse desde su firma por ambas Partes y estará vigente hasta el treinta y uno (31) de diciembre de dos mil diecinueve (2019), pudiendo ser renovado a voluntad de las Partes, para lo cual bastará la remisión de cartas privadas para el efecto. No obstante, lo anterior, cualquiera de **LAS PARTES** podrá manifestar su voluntad de dejar de aplicarlo, poniéndolo en conocimiento de la otra, por escrito, al menos con tres (3) meses de antelación. En todo caso, habrán de finalizar las acciones que estén en curso.

En fe de lo acordado, para mayor constancia, los suscritos, debidamente autorizados para tal efecto, firman la presente **Carta de Cooperación** en dos ejemplares del mismo tenor y validez, en la ciudad de Panamá, a los días veinticuatro (24) del mes de mayo del dos mil diecisiete (2017).

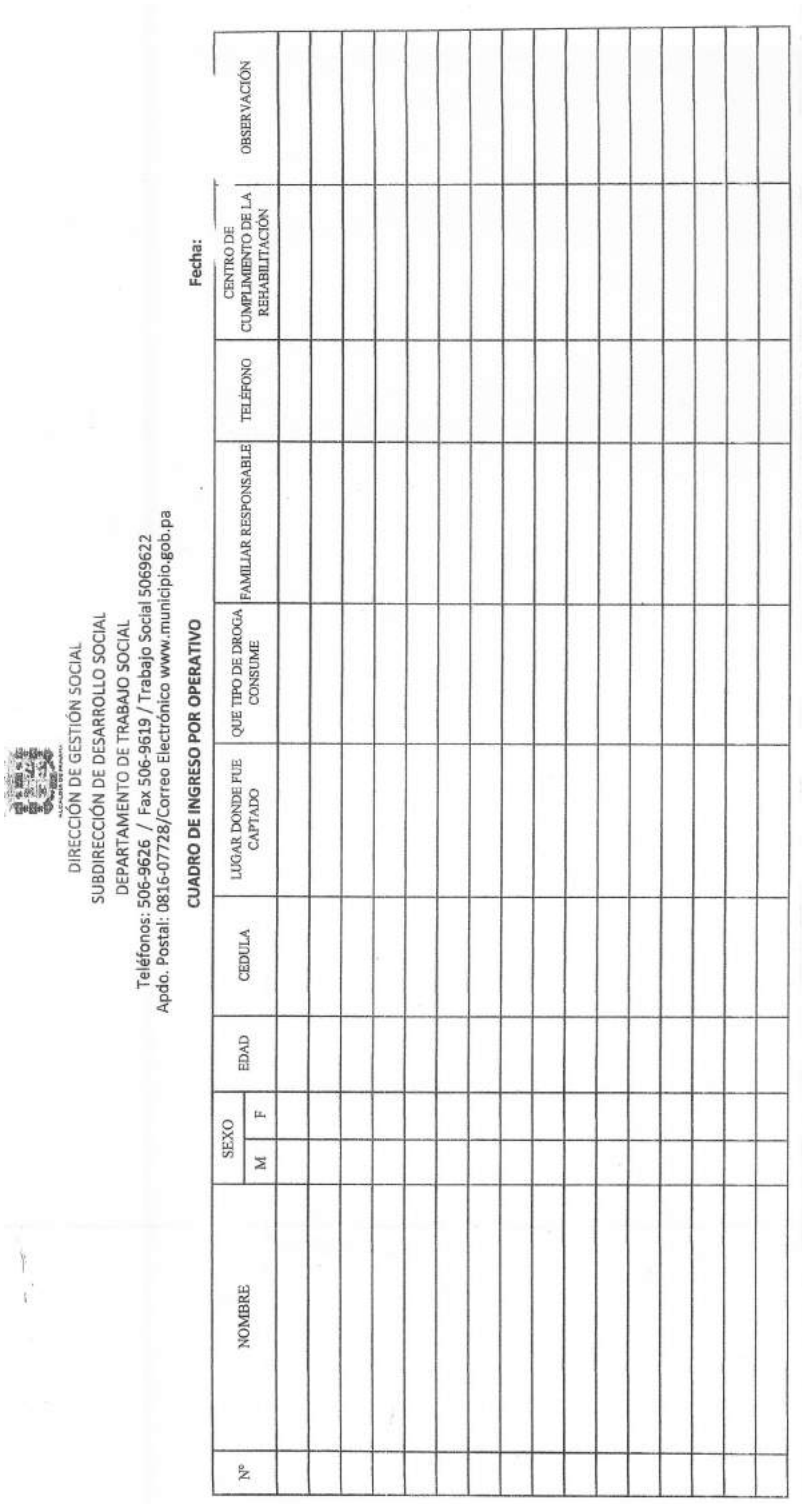
POR **EL MUNICIPIO DE PANAMÁ:**

JOSÉ I. BLANDÓN FIGUEROA
Alcalde

POR **HOGARES CREA:**

MARJA RUIZ
Representante Legal

Anexo D



DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
Teléfonos: 506-9626 / Fax 506-9619 / Trabajo Social 5069622
Apdo. Postal: 0816-07728/Correo Electrónico www.municipio.gob.pa

CUADRO DE INGRESO POR OPERATIVO

Fecha:

Nº	NOMBRE	SEXO M	SEXO F	EDAD	CEDULA	LUGAR DONDE FUE CAPTADO	QUE TIPO DE DROGA CONSUME	FAMILIAR RESPONSABLE	TELÉFONO	CENTRO DE CUMPLIMIENTO DE LA REHABILITACIÓN	OBSERVACIÓN

1.2. Proceso de Solicitud de Ayuda Social.

Nombre del Procedimiento:	**Solicitud de Ayuda Social**
Objetivo	Brindar un servicio de bienestar social a la comunidad por medio de un apoyo económico específico en las diferentes áreas sociales como lo son: familia, educación, salud, deporte, cultura, mejora habitacional y mejora comunitaria; en donde los contribuyentes son quienes solicitan dicho apoyo.
Alcance	Las diferentes áreas sociales donde se brinda apoyo son: familia, educación, salud, deporte, cultura, mejora habitacional y mejora comunitaria. En el área familiar se incluyen bolsas de alimento, funeral, exoneración de fosas y canastillas para recién nacidos. Por iniciativa Municipal, también se apoyan los contribuyentes afectados por siniestros (fuego, inundaciones, voladuras de techo, deslizamientos de tierra, etc.) En el área de educación, se brindan apoyos para estudiantes desde el nivel de secundaria en adelante, para pagos de matrícula, morosidad, mensualidad escolar, becas, traslados aéreos para estudios en el extranjero y equipamiento escolar (no se incluyen los uniformes). En el área de salud, se brinda apoyo para la compra de medicamentos y tratamientos médicos, prótesis, pagos de exámenes médicos, pago de gastos hospitalarios, traslados aéreos para hospitales en el extranjero tanto del paciente como del acompañante. En el área de deporte, se brinda apoyo para representaciones tanto dentro de Panamá como en el extranjero, para los uniformes, gastos de traslados aéreos, hospedajes, insumos deportivos. En el área de cultura se brinda apoyo para los gastos de representación local y en el extranjero, gastos de hospedaje y alimentación, trajes típicos e instrumentos musicales. En el área de mejora habitacional las solicitudes son para hacer arreglos de vivienda ya sea de una parte de la misma o una construcción total de la misma. En lo específico puede ser

	construcción de muralla, adecuaciones para personas discapacitadas o con capacidades especiales, construcción de baño higiénico, ampliación de recámaras, repello o cambio de zinc por deterioro del mismo. En el área de mejora comunitaria se refiere a la construcción de veredas, comedores en ONG´s o en escuelas que hay dentro de la comunidad. Refiérase al documento que regula las ayudas sociales, la Resolución Alcaldicia No.10-2016 de 9 de junio de 2016, que adopta el manual para la entrega de subsidios, apoyos económicos, patrocinios u otras ayudas sociales otorgadas por el Municipio de Panamá.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • DGS: Dirección de Gestión Social. • SDS: Subdirección de Desarrollo Social. • DTS: Departamento de Trabajo Social. • VoBo: Visto Bueno. • **: Nota Aclaratoria.
Responsabilidades	Contribuyente: • Entrega la solicitud de ayuda social cumpliendo con los requisitos generales y con los requisitos específicos dependiento del tipo de ayuda solicitado y tipificados en la sección de alcance de este proceso. • Recibe la ayuda social por medio de insumo y firma el documento que le entregan en la DGS como recibido. • Recibe la ayuda social por medio de apoyo económico y firma el documento que le entregan en la DGS como recibido. DGS / Recepcionista: • Recibe la solicitud del contribuyente, la registra en el libro de control, en el cuadro de registro de solicitudes de ayudas sociales y la entrega al subdirector de SDS. • Recibe la documentación (nota de envío, expediente, hoja de referencia o formulario de solicitud de ayuda económica, el informe social, copia de cédula, etc.) proveniente del Departamento de Trabajo Social y la entrega al subdirector.

	• Recibe la documentación proveniente del despacho del señor alcalde con su visto bueno, la registra en cuadro de registro de solicitudes y entrega al subdirector de SDS. SDS / Secretaria: • Redacta la nota de remisión de los documentos de la evaluación social, dirigida al señor alcalde y la entrega al subdirector para su firma. • Envía la nota de remisión firmada por el subdirector de SDS junto con el expediente, al despacho del señor alcalde. • Redacta la hoja de trámite para el proceso de confección de cheque y entrega al subdirector para su firma y posterior envío al asistente contable. SDS / Subdirector: • Realiza una pre-evaluación para determinar, según la necesidad del solicitante, el tipo de atención que requiere, si es inmediata o si sigue el proceso normal. • Si es inmediata, remite la documentación al Departamento de Trabajo Social para que realicen la entrevista al contribuyente de una vez. • Da VoBo mediante firma a la evaluación social que llega del Departamento de Trabajo Social. • Solicita a la secretaria redactar la nota de remisión de la evaluación social dirigida al señor alcalde. Firma la nota y la devuelve a la secretaria para su envío por mensajería al despacho del alcalde. • Una vez aprobada por el alcalde la ayuda social, recibe la documentación y verifica si es un apoyo económico o si es una apoyo en insumos. • Cuando el apoyo es económico, gira instrucciones a la secretaria para tramitar el apoyo por medio de la hoja de trámite. • Firma la hoja de trámite y devuelve a la secretaria para su envío a la asistente contable y posterior trámite en el Departamento de Cuentas y Pagos. • Si no es inmediata, recibe la solicitud, gira instrucciones por medio de la hoja de trámite de realizar la evaluación al Departamento de Trabajo Social.

	DTS / Secretaria: • Cuando la solicitud es inmediata, recibe al contribuyente y la solicitud de ayuda social con las instrucciones del subdirector, la registra en libro de control y entrega al jefe del departamento. • Cuando la solicitud no es inmediata, recibe la solicitud de ayuda social con las instrucciones del subdirector de Desarrollo Social, la registra en libro de control y entrega al jefe del departamento. • Redacta la nota de envío de la evaluación social, dirigida al subdirector de Desarrollo Social y la entrega al jefe del DTS para su firma. • Remite el expediente a la subdirección incluyendo la nota de envío, el formulario “hoja de referencia” o el formulario “solicitud de ayuda económica”, el Informe de Entrevista Social, la carta dirigida al señor alcalde, la copia de recibo de luz o agua, la copia de la cédula y el resto de los requisitos según el tipo de ayuda solicitada. • Redacta el memorando para remitir el informe, la referencia o la ayuda económica a la subdirección. • Envía el memorando junto con el informe social, la referencia o la ayuda económica por medio de mensajería a la SDS. DTS / Jefe: • Cuando es evaluación inmediata, asigna a la trabajadora social de planta para que tramite la solicitud en forma expedita. • Firma la nota de envío del expediente y lo devuelve a la secretaria para que remita el expediente por mensajería a la dirección o subdirección que lo solicitó. • Cuando la solicitud de apoyo no es inmediata, recibe la solicitud firma la fecha de recepción, asigna la trabajadora social, saca copia y entrega al supervisor correspondiente. • Recibe el informe social, revisa y realiza observaciones si las hay. • Firma el informe social si encuentra que está correcto.

	• Firma el memorando de envío ya sea del informe, la referencia o la ayuda económica que va dirigido a la SDS. DTS / Trabajador Social de Atención de Casos: • Cuando se determina que la evaluación es inmediata, se recibe la documentación (solicitud con instrucciones del subdirector; fotocopia de la cédula, recibo de luz o agua y los requisitos específicos dependiendo del tipo de solicitud) y al contribuyente solicitante. Realiza entrevista inmediatamente al contribuyente. • Cuando se determina que la evaluación no es inmediata, contacta al contribuyente vía telefónica y lo cita en el corregimiento para realizarle la entrevista. • Entrevista al contribuyente utilizando el formulario de entrevista inicial, la hoja de referencia y/o la solicitud de ayuda económica, solicitando la cédula, la nota de solicitud, recibo de luz o agua y los demás requisitos según el tipo de solicitud. Coordina la visita domiciliaria. • Realiza visita domiciliaria • Entrega al jefe del departamento el formulario correspondiente para la firma. DTS/ Trabajador Social de Atención en la Comunidad: • Cuando se determina que la evaluación no es inmediata, contacta al contribuyente vía telefónica y lo cita en la oficina de su corregimiento para realizarle la entrevista. • Realiza la entrevista al contribuyente, coordina la fecha de la visita domiciliaria o los citan para entrevista en las oficinas de Trabajo Social. • Realiza la visita domiciliaria para evaluar las condiciones de vida del contribuyente , el grupo familiar, la comunidad, etc. • Redacta el informe social y remite al supervisor correspondiente para su revisión. DTS / Trabajador Social de Atención de Casos: • Cuando se determina que se requiere de una evaluación inmediata, entrevista al contribuyente solicitante utilizando los formularios según tipo de solicitud. • Solicita los requisitos generales y los requisitos específicos al contribuyente.

	DTS / Supervisor: • Cuando se determinó que la evaluación no es inmediata y se recibe la instrucción del jefe del DTS, registra la solicitud con las asignaciones en el libro de control y contacta a la trabajadora social para que se apersone a retirar su asignación. • Revisa el informe que elaboró el trabajador social para asegurar que tenga consistencia con respecto a lo solicitado por el contribuyente y que los requisitos estén completos. • Si el informe no está correcto, cita al trabajador social para discutir las observaciones al informe y que se realicen los ajustes.
Formatos o Documentos	Requisitos generales que deben entregarse en cualquiera de las solicitudes: • Carta dirigida al señor alcalde, describiendo lo que requiere. • Foto copia de la cédula de identidad. • Recibo de luz o agua para corroborar que reside dentro del distrito capital. Requisitos para solicitudes de apoyo en el área familiar: • En caso de funeral el certificado de defunción. • En caso de exoneración de fosa, debe presentar el permiso de inhumación. • En caso de exoneración de fosa también debe presentar el Paz y Salvo Municipal. • Para canastillas de recién nacidos se debe presentar la hoja de control pre-natal de la madre. Requisitos para solicitudes de apoyo en el área educativa: • Si es una beca debe traer la hoja del centro de estudios que certifica que fue aceptado para dichos estudios. • Para el pago de matrícula, se solicita una hoja de constancia de la centro de estudios que indique el costo de la matrícula y que certifica que la persona va a continuar con los estudios. • Para el pago de una morosidad por estudios, debe traer la nota de la morosidad que emite el centro de estudios.

	• Para estudios en el extranjero, deben traer la constancia del centro de estudio de que fue aceptado y que debe estar en la fecha especificada con toda la documentación. Requisitos para solicitudes de apoyo en el área salud: • Suministrar la receta médica y la cotización del medicamento. • Para exámenes médicos, solicitar la orden médica y la cotización del examen. • Para tratamiento médico recurrente, debe suministrar la referencia médica en donde el médico indica el tratamiento a seguir y debe suministrar la cotización de dicho tratamiento. • Si es pago de hospitalización, traer la hoja de estado de cuenta del hospital. • Para antención médica en el extranjero, deben traer una hoja de constancia del centro médico en donde serán atendidos y la misma debe indicar que la persona será atendida y que será acompañada por el familiar. Requisitos para solicitudes de apoyo en el área deportes: • Si es representación en el extranjero debe traer una nota de solicitud con los detalles de la actividad y traer una nota del club deportivo, ONG, o del anfitrión donde debe estar estipulado el costo del viaje, hospedaje o alimentación. • Para solicitar apoyo en la compra de uniformes deportivos, trofeos e insumos deportivos, deben suministrar la cotización de los mismos. Requisitos para solicitudes de apoyo en el área de cultura: • Para los gastos de viaje, debe traer una nota de solicitud con los detalles de la actividad y traer una nota del organizador donde debe estar estipulado el costo del viaje, hospedaje o alimentación. • Para la compra de instrumentos musicales y vestidos, se debe suminstrar la cotización. Requisito para la mejora habitacional: • Una cotización del trabajo que se quiere realizar.

	• Si el terreno es de un familiar, este debe autorizar la construcción por medio de una nota simple y suministrar una copia de su cédula de identidad. Requisito para la mejora comunitaria: • Para ONG, se debe presentar la nota de solicitud en formato membretado. Documentos del proceso: • Manual para la Entrega de Subsidios, Apoyos Económicos, Patrocinios u Otras Ayudas Sociales Otorgadas por el Municipio de Panamá, adoptado mediante Resolución Alcaldicia No. 10-2016 de 9 de junio de 2016. • Cuadro de Registro de Solicitudes (Anexo A). • Formulario de Entrevista Inicial (Anexo B). • Formulario Hoja de Referencia (Anexo C). • Formulario de Solicitud de Ayuda Económica (Anexo D). • Guía para la Elaboración de Informes Sociales (Informe Social) (Anexo E). • Informe de Entrevista Social (Anexo F). • Hoja de Trámite (Anexo G). • Formato de Atención de Casos por Corregimiento (Anexo H). • Informe de Visita a Sectores para Trámites con Obras Comunitarias (Anexo I). • El Informe de Visita Domiciliaria para Trámite con Obras Comunitarias (Anexo J). • Resolución Alcaldicia No.10-2016 de 9 de junio de 2016, que adopta el Manual para la entrega de subsidios, apoyos económicos, patrocinios u otras ayudas sociales otorgadas por el Municipio de Panamá.

Descripción del Procedimiento:	**Solicitud de Ayuda Social**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
Contribuyente	1	Entregar en el despacho superior, en la Dirección de Gestión Social o en la Subdirección de Desarrollo Social, la solicitud de ayuda social, cumpliendo los requisitos

		descritos en la sección de formatos y documentos de este procedimiento. **Estan los requisitos generales y están los requisitos específicos para cada área (familiar, educativa, salud, deporte, cultura, mejora habitacional y mejora comunitaria). **Si la solicitud es recibida en el despacho superior, la misma es evaluada por el señor alcalde y luego enviada a la DGS quien a su vez entrega a la SDS para su trámite.
DGS / Recepcionista	2	Recibir la solicitud de ayuda social, registrarla en libro de control y en cuadro de registro de solicitudes de ayuda sociales, entregar al subdirector de la SDS.
SDS / Subdirector	3	Realizar una pre-evaluación para determinar, según la necesidad del solicitante, el tipo de atención que requiere si es inmediata o si sigue el proceso establecido.
SDS / Subdirector	4	¿Requiere una evaluación inmediata? Si es inmediata, continúe esta secuencia en el paso #5. Si no es inmediata, salte al paso #33.
SDS / Subdirector	5	Enviar al contribuyente solicitante junto con la documentación al Departamento de Trabajo Social. **El mensajero acompaña al contribuyente hasta el Departamento de Trabajo Social.
DTS / Secretaria	6	Recibir al contribuyente y la solicitud con las instrucciones del subdirector, registrar la misma en libro de control y entregar al jefe del DTS.
DTS / Jefe	7	Recibir la documentación con las instrucciones del subdirector, asignar a la trabajadora social de planta (trabajadora social de atención de casos) y entregar los documentos solicitando la evaluación inmediata del caso.
DTS / Trabajador Social de Atención de Casos	8	Entrevistar al contribuyente, recibir la documentación junto con las instrucciones de realizar la evaluación inmediatamente y completar, de acuerdo al tipo de solicitud, los siguientes formularios: • Entrevista Inicial (obligatorio). • Hoja de Referencia (opcional). Se utiliza cuando lo solicitado está en existencia. • Solicitud de Ayuda Económica (opcional). Se utiliza cuando se entregará un cheque al solicitante o

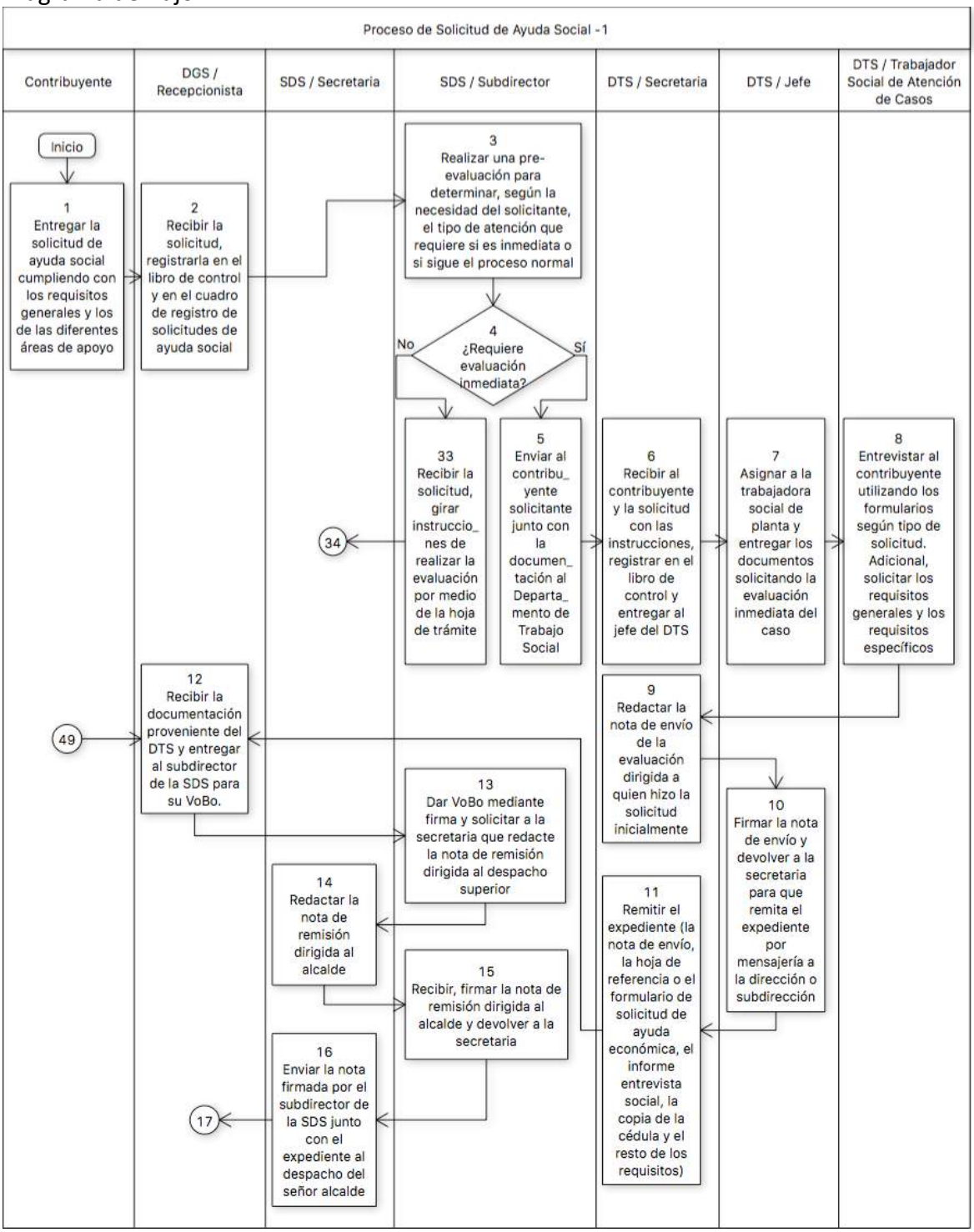
		cuando se realizará la compra de lo que se está solicitando. • El Informe de Entrevista Social (opcional). Se utiliza cuando la solicitud proviene de una ONG. Entregar al jefe del departamento para su firma de autorización. **Se solicita al contribuyente la nota de solicitud, copia de la cédula y copia de un recibo de luz o agua para verificar el lugar de residencia.
DTS / Secretaria	9	Redactar la nota de envío de los documentos de la evaluación dirigida a la SDS.
DTS / Jefe	10	Firmar la nota de envío y devolver a la secretaria para que remita el expediente por mensajería a la Subdirección de Desarrollo Social.
DTS / Secretaria	11	Remitir el expediente que incluye: • La nota de envío. • El formulario "Hoja de Referencia" (si se utilizó). • El formulario de "Solicitud de Ayuda Económica" (evaluación económica) (si se utilizó). • El Informe Entrevista Social (si se utilizó). • La carta dirigida al señor alcalde. • Copia del recibo de luz o agua. • La copia de la cédula de identidad. • Los otros requisitos propios de la solicitud realizada.
DGS / Recepción	12	Recibir la documentación proveniente del Departamento de Trabajo Social y entregar al subdirector para su VoBo.
SDS / Subdirector	13	Dar VoBo mediante firma en el documento utilizado ya sea en la hoja de referencia, en la solicitud de ayuda económica o en el informe de entrevista. Solicitar a la secretaria que redacte la nota de remisión dirigida al despacho superior.
SDS / Secretaria	14	Redactar la nota de remisión dirigida al señor alcalde y entregar al subdirector para su firma.
SDS / Subdirector	15	Recibir, firmar la nota de remisión dirigida al señor alcalde y devolver a la secretaria para su envío por mensajería.
SDS / Secretaria	16	Enviar la nota firmada por el subdirector de la SDS junto con el expediente (formulario hoja de referencia o formulario de solicitud de ayuda económica y/o informe

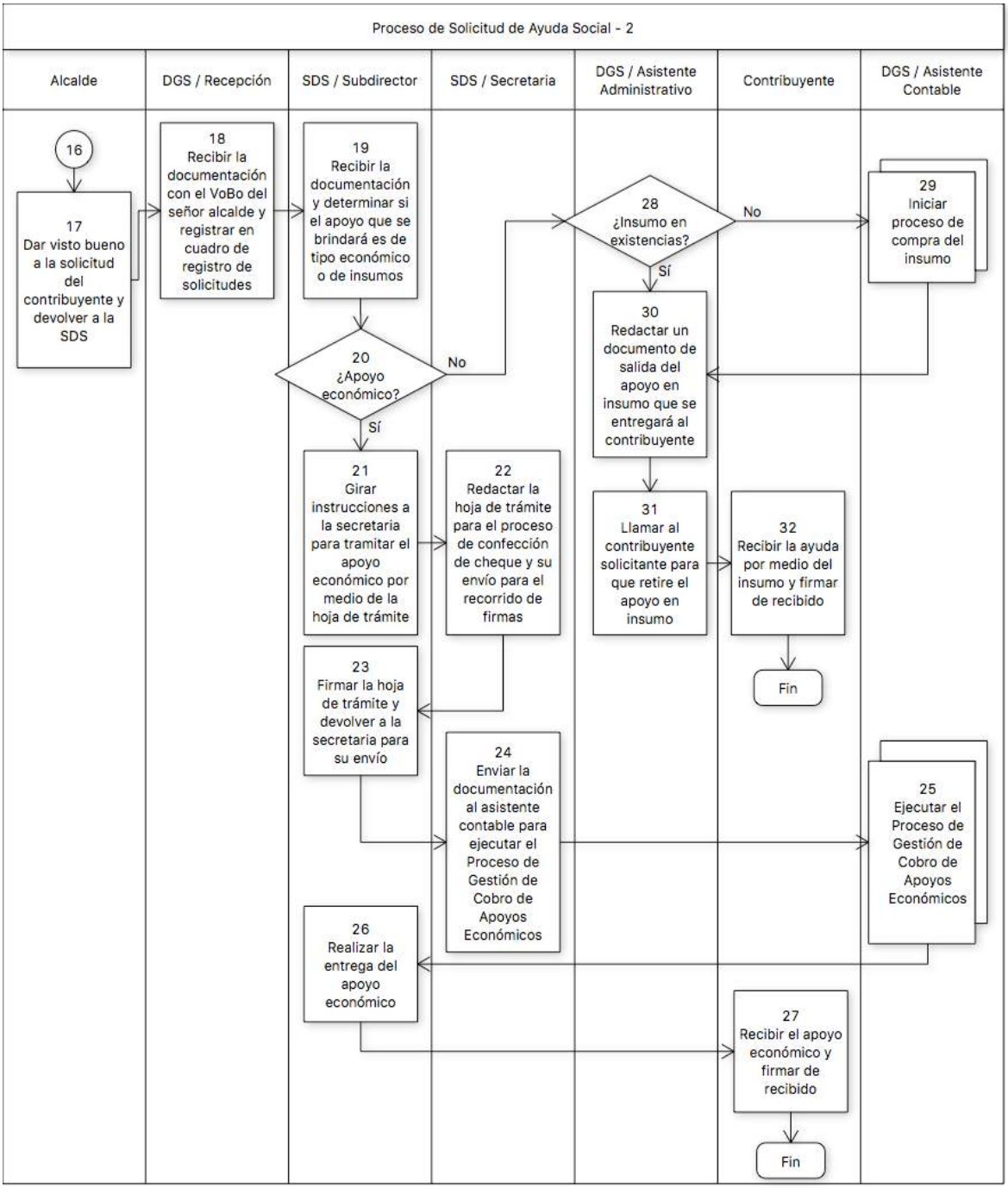
		de entrevista; requisitos generales, requisitos específicos, etc).
Alcalde	17	Dar VoBo a la solicitud del contribuyente y devolver a la SDS.
DGS / Recepción	18	Recibir la documentación con el VoBo del señor alcalde, registrar en cuadro de registro de solicitudes y entregar al subdirector de la SDS.
SDS / Subdirector	19	Recibir la documentación y determinar si el apoyo que se brindará es económico o de insumos.
SDS / Subdirector	20	¿Es apoyo económico? Si es apoyo económico, siga esta secuencia en el paso #21. Si no es apoyo económico y es apoyo en insumos, salte al paso #28.
SDS / Subdirector	21	Girar instrucciones a la secretaria para tramitar el apoyo económico por medio de la hoja de trámite.
SDS / Secretaria	22	Realizar la hoja de trámite para el proceso de confección de cheque y su envío para recorrido de firmas.
SDS / Subdirector	23	Firmar la hoja de trámite y devolver a la secretaria para su envío.
SDS / Secretaria	24	Enviar la documentación al asistente administrativo para ejecutar el Proceso de Gestión de Cobro de Apoyos Económicos.
DGS / Asistente Contable	25	Ejecutar el Proceso de Gestión de Cobro de Apoyos Económicos. **Este proceso se encuentra en el libro de Manual de Procedimientos de Tesorería del MUPA, dentro de los procesos del Departamento de Cuentas y Pagos.
SDS / Subdirector	26	Realizar la entrega del apoyo económico o el apoyo en insumo.
Contribuyente	27	Recibir el apoyo económico y firmar de recibido. Fin.
DGS / Asistente Admnistrativo	28	Verificar si hay en existencias el apoyo en insumos que se aprobó para el contribuyente. Si no hay existencias, siga esta secuencia en el paso #29. Si hay existencias, salte al paso #31.
DGS / Asistente Contable	29	Iniciar el Proceso de Compras de Insumo.
DGS / Asistente Administrativo	30	Redactar un documento de salida del apoyo en insumo que será entregado al contribuyente.
DGS / Asistente Administrativo	31	Llamar al contribuyente solicitante para que retire el apoyo en insumos.

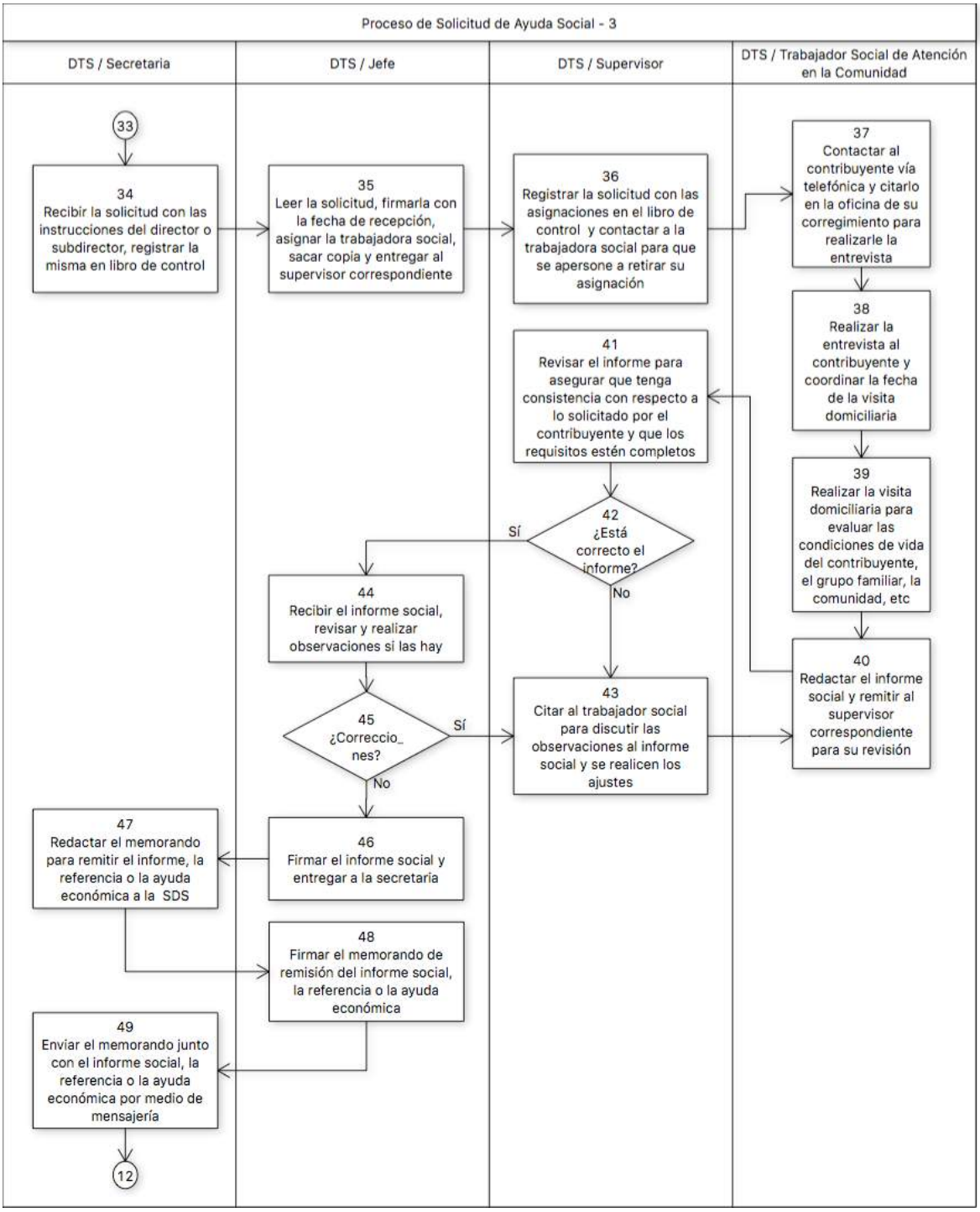
		**En algunos casos se puede coordinar la entrega del insumo en la residencia del contribuyente solicitante.
Contribuyente	32	Recibir ayida por medio del insumo y firmar de recibido. Fin.
SDS / Subdirector	33	Recibir la solicitud de la ayuda social y la cual no requiere evaluación inmediata, girar instrucciones al jefe de DTS de realizar la evaluación por medio de la hoja de trámite.
DTS / Secretaria	34	Recibir la solicitud con las instrucciones del subdirector, registrar la misma en libro de control y entregar al jefe del DTS.
DTS / Jefe	35	Leer la solicitud, firmar la misma con la fecha de recepción, asignar qué trabajadora social le corresponde, sacar copia y entregar al supervisor correspondiente.
DTS / Supervisor	36	Registrar la solicitud con las asignaciones en el formato Atención de Casos por Corregimiento (nombre, solicitud, fecha de la nota, fecha de entrada, fecha de recibida por la trabajadora social, firma de recibida por la trabajadora social, firma de recibida por la trabajadora social, revisión 1, revisión 2, salida para refrendo y observación) de la nota, y entregar a la trabajadora social correspondiente. **Se contactan las trabajoras sociales para que retiren en la oficina de Trabajo Social, las solicitudes a evaluar.
DTS / Trabajador Social de Atención en la Comunidad	37	Contactar al contribuyente vía telefónica y lo cita en la oficina de su corregimiento para realizarle la entrevista.
DTS / Trabajador Social de Atención en la Comunidad	38	Realizar la entrevista al contribuyente utilizando los siguientes formularios según sea lo solicitado por el contribuyente y coordinar la fecha de la visita domiciliaria: • Entrevista Inicial (obligatorio). • Hoja de Referencia (se usa para toda ayuda que esté en existencia en el depósito del MUPA como ejemplo bolsas de comidas, canastillas, leche, pañales desechables de adultos, de niños, bastones). • Solicitud de Ayuda Económica (Silla de ruedas, sillas de baños, andaderas o equipos de mayor costo)
DTS / Trabajador Social de Atención en la Comunidad	39	Realizar la visita domiciliaria y evaluar las condiciones de vida del contribuyente, del grupo familiar, de la comunidad, etc.

DTS / Trabajador Social de Atención en la Comunidad	40	Redacar el informe social y opcional dependiendo de la solicitud: • Redactar el Informe de Visita a Sectores para trámites con Obras Comunitarias o, • El Informe de Visita Domiciliaria para Trámite con Obras Comunitarias. Remitir al supervisor correspondiente para su revisión.
DTS / Supervisor	41	Revisar el informe en cuanto a ortografía, redacción y de contenido para asegurar que tenga consistencia con respecto a lo solicitado. También verifica que estén los requisitos completos.
DTS / Supervisor	42	¿Está correcto el informe? Si no está correcto, siga la secuencia en el paso #43. Si está correcto, entregar al jefe del departamento en el paso #44 para su revisión y firma de aprobación.
DTS / Supervisor	43	Citar al trabajador social para discutir las observaciones al informe social, para que realice las correcciones y regresar al paso #4o. **Las correcciones pueden ser cambios o ampliaciones.
DTS / Jefe	44	Recibir el infome social, revisar y hacer observaciones si las hay.
DTS / Jefe	45	¿Hay observaciones o correcciones que hacer al Informe social? Si no hay observaciones, siga esta secuencia en el paso #46. Si hay observaciones, lo regresa al supervisor en el paso #43 para que lo discuta con el trabajador social.
DTS / Jefe	46	Firmar el informe social y entregar a la secretaria para confeccionar la nota o memorando.
DTS / Secretaria	47	Redactar el memorando para remitir el Informe Social, la referencia o la ayuda económica a la dirección o subdirección que solicitó la misma.
DTS / Jefe	48	Firmar el memorando de remisión del Informe Social, la referencia o la ayuda económica.
DTS / Secretaria	49	Enviar a la Subdirección de Desarrollo Social el memorando junto con informe social, la referencia o la ayuda económica por medio de mensajería; y regresando al paso #12. Fin.

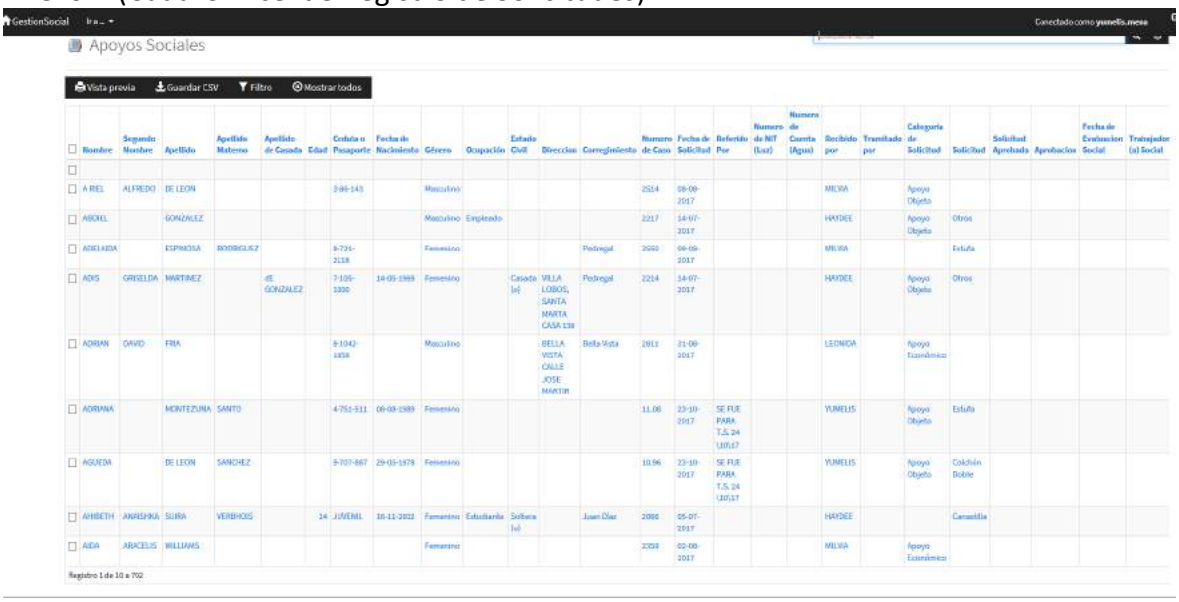
Diagrama de flujo

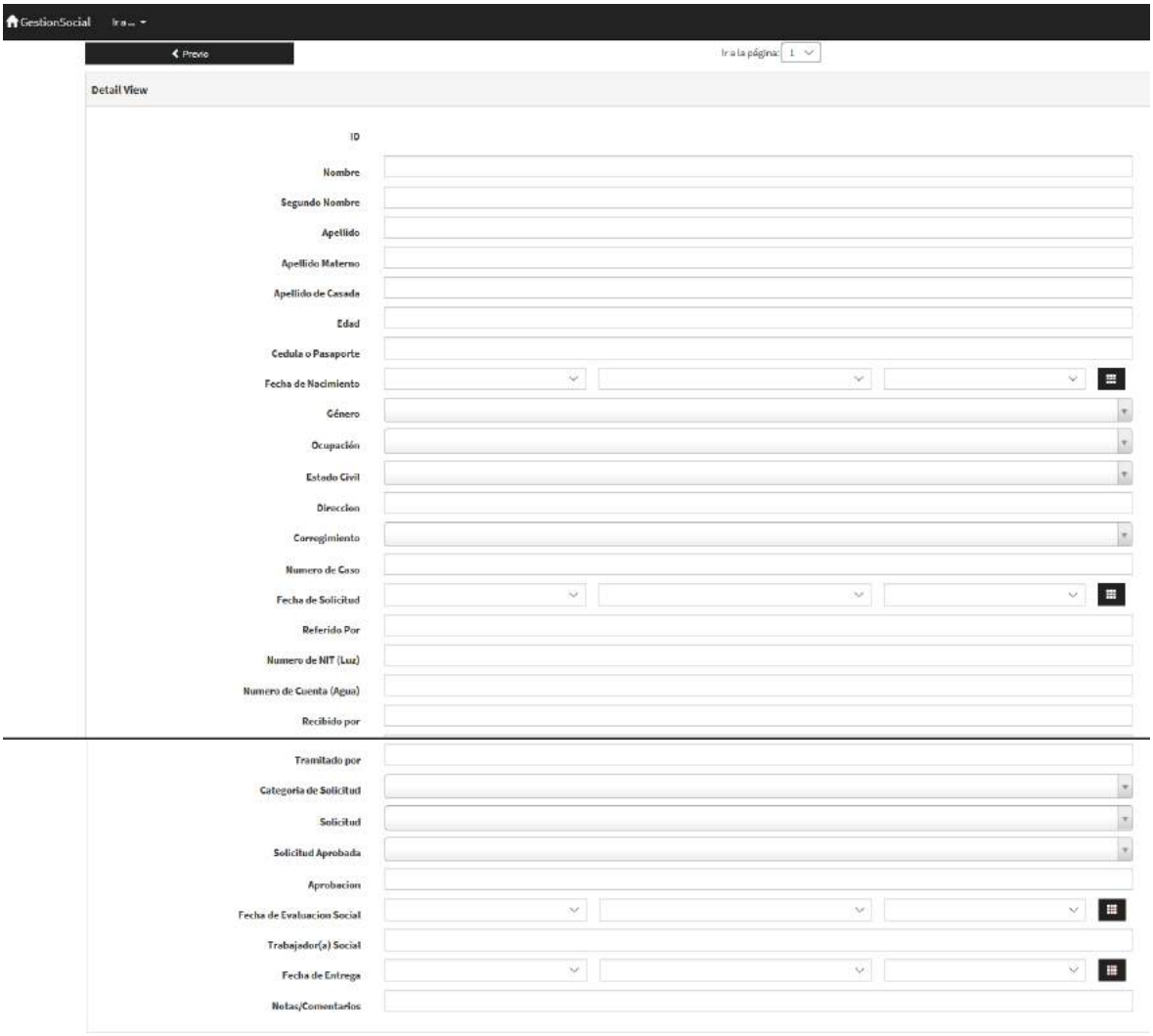



Proceso de Solicitud de Ayuda Social - 2
Alcalde
DGS / Recepción
SDS / Subdirector
SDS / Secretaria
DGS / Asistente Administrativo
Contribuyente
DGS / Asistente Contable
16
17 Dar visto bueno a la solicitud del contribuyente y devolver a la SDS
18 Recibir la documentación con el VoBo del señor alcalde y registrar en cuadro de registro de solicitudes
19 Recibir la documentación y determinar si el apoyo que se brindará es de tipo económico o de insumos
20 ¿Apoyo económico?
No
Sí
21 Girar instrucciones a la secretaria para tramitar el apoyo económico por medio de la hoja de trámite
22 Redactar la hoja de trámite para el proceso de confección de cheque y su envío para el recorrido de firmas
23 Firmar la hoja de trámite y devolver a la secretaria para su envío
24 Enviar la documentación al asistente contable para ejecutar el Proceso de Gestión de Cobro de Apoyos Económicos
25 Ejecutar el Proceso de Gestión de Cobro de Apoyos Económicos
26 Realizar la entrega del apoyo económico
27 Recibir el apoyo económico y firmar de recibido
Fin
28 ¿Insumo en existencias?
No
Sí
29 Iniciar proceso de compra del insumo
30 Redactar un documento de salida del apoyo en insumo que se entregará al contribuyente
31 Llamar al contribuyente solicitante para que retire el apoyo en insumo
32 Recibir la ayuda por medio del insumo y firmar de recibido
Fin


Proceso de Solicitud de Ayuda Social - 3
DTS / Secretaria
DTS / Jefe
DTS / Supervisor
DTS / Trabajador Social de Atención en la Comunidad
33
34
Recibir la solicitud con las instrucciones del director o subdirector, registrar la misma en libro de control
35
Leer la solicitud, firmarla con la fecha de recepción, asignar la trabajadora social, sacar copia y entregar al supervisor correspondiente
36
Registrar la solicitud con las asignaciones en el libro de control y contactar a la trabajadora social para que se apersone a retirar su asignación
37
Contactar al contribuyente vía telefónica y citarlo en la oficina de su corregimiento para realizarle la entrevista
38
Realizar la entrevista al contribuyente y coordinar la fecha de la visita domiciliaria
39
Realizar la visita domiciliaria para evaluar las condiciones de vida del contribuyente, el grupo familiar, la comunidad, etc
40
Redactar el informe social y remitir al supervisor correspondiente para su revisión
41
Revisar el informe para asegurar que tenga consistencia con respecto a lo solicitado por el contribuyente y que los requisitos estén completos
42
¿Está correcto el informe?
Sí
No
43
Citar al trabajador social para discutir las observaciones al informe social y se realicen los ajustes
44
Recibir el informe social, revisar y realizar observaciones si las hay
45
¿Correcciones?
Sí
No
46
Firmar el informe social y entregar a la secretaria
47
Redactar el memorando para remitir el informe, la referencia o la ayuda económica a la SDS
48
Firmar el memorando de remisión del informe social, la referencia o la ayuda económica
49
Enviar el memorando junto con el informe social, la referencia o la ayuda económica por medio de mensajería
12

Anexo A (Cuadro Excel de Registro de Solicitudes).




GestionSocial
Ir a ...
Previo
Ir a la página: 1
Detail View
ID
Nombre
Segundo Nombre
Apellido
Apellido Materno
Apellido de Casada
Edad
Cedula o Pasaporte
Fecha de Nacimiento
Género
Ocupación
Estado Civil
Direccion
Corregimiento
Numero de Caso
Fecha de Solicitud
Referido Por
Numero de NIT (Luz)
Numero de Cuenta (Agua)
Recibido por
Tramitado por
Categoria de Solicitud
Solicitud
Solicitud Aprobada
Aprobacion
Fecha de Evaluacion Social
Trabajador(a) Social
Fecha de Entrega
Notas/Comentarios

Anexo B

ALCALDÍA DE PANAMÁ
Gerencia Social
Subgerencia de Desarrollo Social
Departamento de Trabajo Social
Teléfonos: 506-9622 / Fax 506-9619 – Correo Electrónico: dsocial@municipio-pma.gob.pa

ENTREVISTA INICIAL

NOMBRE: _____

ASUNTO: _____

DESTINADO A: _____

FECHA: _____

DATOS GENERALES:

EDAD: _____

FECHA DE NAC: _____

CEDULA: _____

SEGURO SOCIAL: _____

OCUPACIÓN: _____

SALARIO: _____

LUGAR DE TRABAJO: _____

EDUCACIÓN: _____

DIRECCIÓN: _____

TELEFÓNO: _____

GRUPO FAMILIAR:

NOMBRE	EDAD	PARENTESCO	EDUCACIÓN	SALARIO	LUGAR DE TRABAJO

OBSERVACIÓN: _____

Anexo C

ALCALDÍA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
Teléfonos: 506-9626 / Fax: 506- 9619 / Aptdo. Postal: 0816-07728 / www.municipio.gob.pa

HOJA DE REFERENCIA

Referido a: _____

Institución: _____

DATOS GENERALES:

Nombre: _____

Edad: _____ Fecha de Nacimiento: _____

Cédula: _____ S.S. _____ Estado Civil: _____

Ocupación: _____ Salario B/. _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

MOTIVO DE REFERENCIA:

TABLA DE MONTOS MÁXIMOS

CATEGORIA	TIPO DE APOYO	PERSONA NATURAL/ COMITES	ORG. PRIVADA	MONTO SOLICTADO	MONTO MÁXIMO	OBS.

SITUACIÓN SOCIAL:

_____

_____

_____

_____

OBSERVACIONES:

_____

_____

_____

_____

TRABAJADORA SOCIAL

JEFA DEL DEPARTAMENTO

FECHA

Refrendado por:
Subdirección de Desarrollo Social

Anexo D

ALCALDÍA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
Teléfonos: 506-9626 / Fax: 506- 9619 / Aptdo. Postal: 0816-07728 / www.municipio.gob.pa

SOLICITUD DE AYUDA ECONÓMICA

SOLICITANTE: _____

EDAD: _____ CEDULA: _____ S.S _____
DIRECCIÓN: _____
TELEFONO RESIDENCIAL: _____ CEL: _____ OFICINA: _____
OCUPACIÓN: _____
SALARIO BRUTO B/ _____ NETOB/ _____
LUGAR DE TRABAJO: _____

BENEFICIARIO:

NOMBRE: _____
EDAD: _____ CEDULA: _____ S.S _____

MOTIVO DE REFERENCIA:

TABLA DE MONTOS MÁXIMOS						
CATEGORIA	TIPO DE APOYO	PERSONA NATURAL/ COMITES	ORG. PRIVADA	MONTO SOLICITADO	MONTO MÁXIMO	OBS.

PROBLEMA PRESENTADO:

_____
_____
_____
_____
_____

COMPOSICIÓN FAMILIAR

NOMBRE	EDAD	PARENTESCO	OCUPACIÓN	SALARIO B/

CONDICIÓN ECONÓMICA:

INGRESO FAMILIAR: _____

SALARIOS: ESPOSO B/ _____ ESPOSA B/. _____

PENSIÓN POR HIJOS B/ _____ OTROS B/ _____

ESPECIFIQUE _____

PRESUPUESTO FAMILIAR:

VIVIENDA B/_____ LUZ B/_____ TELEFONO B/_____ GAS B/_____
ESCUELA B/_____ TRANSPORTE B/_____ ALIMENTACIÓN B/_____
OTROS B/_____.

DIAGNOSTICO SOCIAL:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

EVALUACIÓN Y RECOMENDACIÓN:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

REFERIDO POR:
DESPACHO SUPERIOR _____ **OTROS**_____

_____ _____
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL **TRABAJADORA SOCIAL**

_____
FECHA

_____
PARA USO DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL /SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL

SUBSIDIO ASIGNADO B/_____

APROBADO POR:_____
DIRECTOR DE GESTION SOCIAL/ SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL

REFERIDO A LA OFICINA DE SUBSIDIOS

_____
_____
_____
_____

_____
RECIBIDO POR **FECHA** **TRAMITADO POR**
FECHA

OBSERVACIONES:_____
_____
_____
_____
_____

Anexo E

ALCALDIA DE PANAMA

ALCALDÍA DE PANAMÁ
Dirección de gestión Social
Subdirección de Desarrollo Social
Departamento de Trabajo Social

Teléfonos: 506-9622 / Fax 506-9619 – Correo Electrónico: dsocial@municipio-pma.gob.pa

GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE INFORME SOCIALES

NOMBRE:
ASUNTO:
DESTINADO A:
FECHA:

I - DATOS GENERALES:

EDAD:
FECHA DE NAC.:
CÉDULA:
SEGURO SOCIAL:
EDUCACIÓN:
OCUPACIÓN:
LUGAR DE TRABAJO:
SALARIO:
DIRECCIÓN:
TELÉFONOS:

GRUPO FAMILIAR:

ANTECEDENTE:

II- SITUACIÓN SOCIAL:

Nos contesta a la pregunta ¿Cómo empezaron la convivencia y cuando empezó el problema? **Por lo que describe:**

- Los antecedentes de su convivencia familiar.
- Las relaciones entre los miembros.
- La evolución de sus relaciones.

III- SITUACIÓN ECONÓMICA:

Nos contesta a la pregunta ¿De qué o cómo viven? Por lo que es la Descripción de: Ingresos de los miembros (Bruto y Neto).

- Egresos (Gastos del hogar).
- Aportes al presupuesto familiar de cada miembro.
- Aspectos de interés que influyen, en la economía familiar.

IV - SITUACIÓN DE LA VIVIENDA:

Nos contesta a la pregunta ¿En qué lugar y forma viven? Por lo que es la descripción de: Condiciones físicas (tipo de materiales)

- Mobiliario (En conjunto: Sala, Comedor. Individual: Si es algo especial)
- Aspecto general de la vivienda (Acogedor, lujosos, humilde, etc.)
- Aspectos cualitativos específicos (Limpio, desaseado, ordenado y otros)

V - SITUACIÓN DE SALUD:

Nos contesta a la pregunta ¿Cómo es la Salud y cómo afecta a la familia? Por lo que es la Descripción de:

- Enfermedades de los miembros, en especial, aquellas que condicionan el desenvolvimiento de la familia (Parálisis, retardos, síndromes, diabetes, Anemia Falciformes, hipertensión y otros)
- Accidentes
- Controles de Salud

VI - SITUACIÓN LABORAL:

Contesta a la pregunta ¿Dónde, cómo y desde cuándo trabaja? Por lo que es la Descripción de:

- Historia del inicio o Fecha en la Institución o Empresa
- Condiciones de Trabajo
- Relaciones con Jefes y compañeros
- Desempeño del trabajo

VII- CONDICIÓN EMOCIONAL DEL ENTREVISTADO:

Contesta a la pregunta ¿Cómo se siente ante su situación?

Por lo que describe el estado anímico del solicitante o los miembros de la familia y como repercuten estos en las relaciones familiares.

VIII- DIAGNÓSTICO SOCIAL:

Contestamos a la pregunta ¿Qué les pasa o qué tienen? por lo que

Resume y destaca aquellos aspectos o situaciones que condicionan la relación familiar o inciden en las carencias o necesidad de ayuda.

IX- EVALUACIÓN Y RECOMENDACIONES:

La consideración que la profesional, basada en sus conocimientos, emite al analizar las condiciones, situaciones o aspectos que ha recopilado en sus entrevistas, investigaciones y otras acciones realizadas, además las recomendaciones pertinentes.

LABOR DE LA TRABAJADORA SOCIAL:

Todas las acciones efectuadas para la realización del informe e inclusive la mención de técnicas o tácticas utilizadas.

Nota: Se debe ser selectivo con la información, la utilización de los indicadores va a depender de la petición o uso que se le va dar al informe, procurando no aportar aspectos que no son comprobables o que puedan ser utilizados de manera negativa en contra del investigado.

Anexo F

La Alcaldía de Panamá
Dirección de Gestión Social
Subdirección de Desarrollo Social
Departamento de Trabajo Social

Informe de Entrevista Social

PARA: _____
DE: _____
FECHA: _____

DATOS GENERALES:

NOMBRE: _____
FECHA DE NAC.: _____
CEDULA: _____
ESTADO CIVIL: _____
OCUPACIÓN: _____
SALARIO: _____
LUGAR DE TRABAJO: _____
EDUCACIÓN: _____
DIRECCIÓN: _____
TELEFÓNO: _____

OBSERVACIÓN:

_____
_____
_____

ANTECEDENTES:

SITUACIÓN PRESENTADA

_____
_____
_____

PERCEPCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL

_____
_____
_____

LABOR DEL TRABAJADOR SOCIAL

_____
_____
_____

_____ _____
FECHA ***FIRMA DE LA TRABAJADORA SOCIAL***

Anexo G

ALCALDÍA DE PANAMÁ
Despacho del
Magister. Ana Melissa Rojas
Subdirectora de Desarrollo Social

Para: _____ Fecha: _____

☐ Pláceme atender Su petición ☐ De acuerdo ☐ Urgente

Sírvase:

☐ dar su aprobación	☐ informarse	☐ encargarse	☐ devolver
☐ dar su opinión	☐ discutirlo	☐ investigar	☐ archivar
☐ dar instrucciones	☐ informar	☐ atender	☐ preparar
☐ proceder	☐ respuesta	☐ revisar	

Anexo H

ATENCION DE CASOS POR CORREGIMIENTO
AÑO 2017

CORREGIMIENTO: **TITULAR:** **SUPERVIRORA:**

N°	NOMBRE	SOLICITUD	FECHA DE NOTA	FECHA DE ENTRADA	FECHA RECIBIDA POR LA T. S.	FIRMA DE RECIBIDO POR T.S.	1 REVISION	2 REVISION	SALIDA PARA REFRENDO	OBSERVACION

Anexo I

ALCALDÍA DE PANAMÁ
GOBIERNO MUNICIPAL

DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
Teléfonos: 506-9626/ Fax: 506-9619 / Trabajo Social 506-9622
Apdo. Postal: 0816-07728 / www.municipio.gob.pa

CENTRO DE TRABAJO SOCIAL DE _____

INFORME DE VISITA A SECTORES PARA TRÁMITES CON OBRAS COMUNITARIAS

NOMBRE:

PARA:

DE:

FECHA DE ATENCIÓN:
FECHA DE VISITA:

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE:
EDAD:
CÉDULA:
TELÉFONO:

OBJETIVO DE LA VISITA:

REGISTRO DE DATOS :
UBICACIÓN DE LA COMUNIDAD:

POBLACIÓN BENEFICIARIA:

N° DE PERSONA CON DISCAPACIDAD Y N° DE ADULTOS MAYORES :

PERSONAS ENTREVISTADAS:

NOMBRE	CÉDULA	EDAD	N° DE LOTE	TELÉFONO

SITUACIÓN PERCIBIDA:

EVALUACIÓN Y RECOMENDACIÓN

Adjunto:
Trabajadora Social

Anexo J

ALCALDÍA DE PANAMÁ
GOBIERNO MUNICIPAL

DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
Teléfonos: 506-9626/ Fax: 506-9619 / Trabajo Social 506-9622
Apdo. Postal: 0816-07728 / www.municipio.gob.pa

CENTRO DE TRABAJO SOCIAL DE _____

INFORME DE VISITA DOMICILIARIA PARA TRÁMITE CON OBRAS COMUNITARIAS

NOMBRE:

PARA:

DE:

FECHA DE ATENCIÓN:
FECHA DE VISITA:

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE:
EDAD:
CÉDULA:
OCUPACIÓN:
SALARIO:
DIRECCIÓN:
TELÉFONO:
CORREO ELECTRÓNICO:

OBJETIVO DE LA VISITA:

REGISTRO DE DATOS :

PERSONA ENTREVISTADA:

SITUACIÓN PERCIBIDA:

EVALUACIÓN Y RECOMENDACIÓN:

Adjunto:

Trabajadora Social

1.3. Proceso de Admisión al Residencial Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte.

Nombre del Procedimiento:	**Admisión al Residencial Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte**
Objetivo	Guiar a los familiares de los adultos mayores para el proceso de admisión a la Residencia Los Años Dorados, en donde se les proveerá instalaciones seguras y confortables que cumplan con los requisitos establecidos (Ver Decreto Municipial 183 de 14 de mayo de 1988) y que sea aprobado por el comité de admisión.
Alcance	Las solicitudes de admisión pueden llegar por medio de nota directamente al señor alcalde, quién la canalizará a través de la Dirección de Gestión Social (DGS) y ésta, a su vez, a la Subdirección de Desarrollo Social (SDS). Las solicitudes de admisión a la Residencia Los Años Dorados pueden llegar personalmente a las trabajadoras sociales en las oficinas del Departamento de Trabajo Social ubicadas en cada uno de los corregimientos del Distrito Capital, quienes canalizarán las mismas a la Dirección de Gestión Social y ésta, a su vez, a la Subdireccion de Desarrollo Social para que se ejecute este proceso. Este proceso aplica para panameños o extranjeros residentes permanente en el país, de cualquier sexo y mayor de 60 años de edad; que no hayan sido condenados por la comisión de delitos o faltas graves. Se comprobará que el solicitante o sus familiares cercanos carecen de los ingresos necesarios para satisfacer las necesidades básicas de alimentación, techo, vestidos y asistencia médica. Los aspirantes deberán poder valerse por sí mismos, en cuanto se refiere a la higiene personal, alimentación y movilización, no sufrir enfermedades agudas de cualquier etiología, infecto contagiosas, ni crónicas, ni respiratorias, que requieran del uso de oxígeno o de terapias; psicogeriátricas, como alzheimer u otras demencias seniles o cualquiera otra condición que requiera de tratamiento o de atención médica permanente; enfermedades psíquicas de cualquier etiología, problemas de alcoholismo, farmacología y drogodependencia en general.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • DGS: Dirección de Gestión Social.

	• SDS: Subdirección de Desarrollo Social. • DTS: Departamento de Trabajo Social. • **: Nota aclaratoria. • VoBo: Visto bueno.
Responsabilidades	Contribuyente: • Solicita orientación en la oficina del Departamento de Trabajo Social sobre cómo ingresar un familiar a la Residencia Los Años Dorados. • Atiende al trabajador social en la visita domiciliaria y entrega los exámenes médicos junto con la hoja de evaluación médica de pre-ingreso a la Residencia Los Años Dorados. DTS / Secretaria: • Recibe al contribuyente y según su solicitud de orientación lo remite donde la trabajadora social que puede darle la información. • Redacta el memorando de envío del informe social dirigido a la SDS. Lo entrega al jefe del Departamento de Trabajo Social para su firma. • Recibe el memorando de envío firmado por el jefe del departamento y lo remite junto con el informe social a la subdirección. • Cuando la evaluación del equipo interdisciplinario rechaza la solicitud de ingreso a la Residencia Los Años Dorados, recibe la nota de rechazo, la registra en libro de control y entrega al jefe del departamento. DTS / Trabajador Social de Atención de Casos: • Realiza la entrevista inicial al contribuyente y transcribe la información al formulario de “Entrevista Inicial”. • Remite al contribuyente donde el trabajador social de su respectivo corregimiento. DTS / Trabajador Social de Atención en la Comunidad: • Recibe al contribuyente y le entrega la hoja de evaluación médica de pre-ingreso a la Residencia Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte con el sello fresco y firma. • Realiza la entrevista al contribuyente para la redacción del informe social.

	• Realiza la visita domiciliaria para la redacción del informe social. • Redacta el informe social y entrega en la oficina central del Departamento de Trabajo Social para la revisión por parte del supervisor. • Contacta al contribuyente para notificarle que fue aceptado en la Residencia Los Años Dorados. • Lleva al contribuyente a la cita en la Residencia Los Años Dorados en la fecha y hora fijada. • Da seguimiento al contribuyente en cuanto a las áreas de salud, recreativa, relaciones interpersonales, si tiene familiares verifica que no se pierdan los nexos familiares, etc. DTS / Supervisor: • Recibe del trabajador social, el informe social, registra en el cuadro de control de atención de casos por corregimiento y realiza la revisión del informe junto a la trabajadora social. • Remite el informe social al jefe del Departamento de Trabajo Social. DTS / Jefe: • Revisa el informe social y realiza observaciones sobre el documento. Lo devuelve al supervisor para que realice las correcciones. • Cuando el informe social está correcto, lo entrega a la secretaria para que redacte el memorando de envío del informe social a la SDS. • Firma el memorando de envío del informe social dirigido a la dirección o subdirección que lo solicitó. • Recibe la nota de rechazo proveniente de la Residencia Los Años Dorados y contacta al contribuyente vía telefónica para notificarle de la misma. • Llama al trabajador social en la comunidad para notificarle sobre la admisión del contribuyente a la Residencia Los Años Dorados. DGS / Recepción: • Recibe el memorando de envío junto con el informe social, lo registra en cuadro control y entrega a la secretaria del subdirector.

	• Recibe la documentación de rechazo de la Residencia Los Años Dorados y entrega al subdirector. SDS / Secretaria: • Recibe el memorando de envío junto con el informe social y lo entrega al subdirector de la SDS. • Redacta memorando de envío del informe social, de la SDS hacia la Residencia Los Años Dorados y lo entrega al subdirector para su firma. • Registra la documentación (memorando e informe social) y envía por medio de mensajería a la Residencia Los Años Dorados. SDS / Subdirector: • Revisa el informe social y gira instrucción a la secretaria de redactar el memorando de salida dirigido a la Residencia Los Años Dorados. • Firma el memorando para envío del informe social y devuelve a la secretaria para su envío al Residencial Los Años Dorados. • Recibe la nota de rechazo o admisión del contribuyente a la Residencia Los Años Dorados. Residencia Los Años Dorados: • Recibe el memorando de envío junto con el informe social y agendar el caso para la próxima reunión del equipo interdisciplinario. • Realiza la reunión del equipo interdisciplinario para evaluar las condiciones de salud de la persona y la condición social. • Si la persona no califica para entrar en la Residencia Los Años Dorados, remite el caso con una nota de sustento a la SDS. • Si la persona califica, notifica por teléfono al jefe de DTS de que la persona fue admitida. Paralelamente remite el caso a la SDS con una nota de admisión. • Recibe al contribuyente que fue admitido y le da inducción sobre el funcionamiento de la residencia.
Formato o Documento	Documentos: • Formulario de Entrevista Inicial (Anexo A). • Formato de Atención de Casos por Corregimiento (Anexo B).

	• Hoja de Evaluación Médica de Pre-Ingreso a Residencia los Años Dorados (Anexo C). • Guía para la Elaboración de Informes Sociales (Anexo D). • Normas del Funcionamiento y Reglamento Interno de la Residencia Los Años Dorados "Roberto M Heurtematte", 1998 (Anexo E).

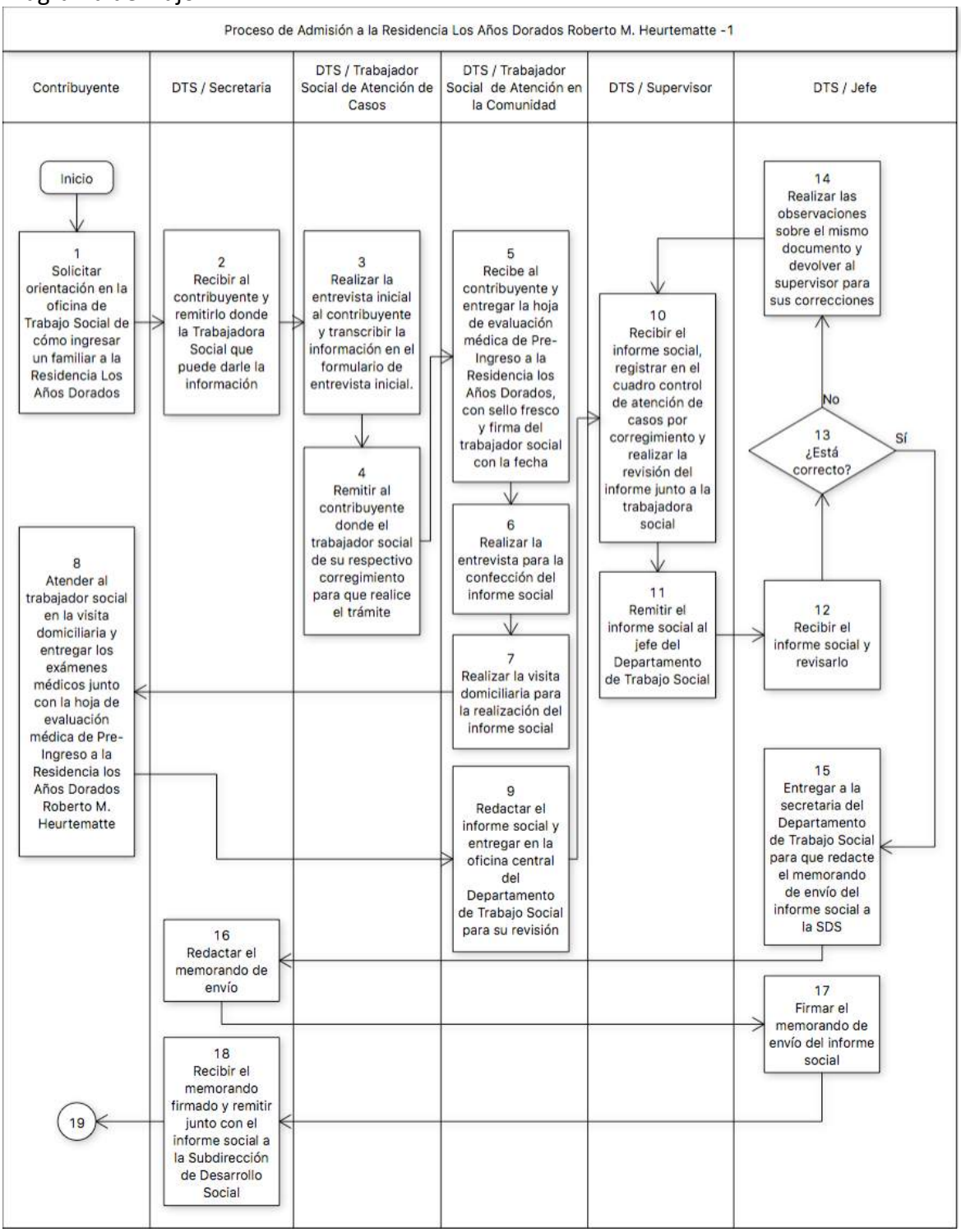
Descripción del Procedimiento:	**Admisión al Residencial Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
Contribuyente	1	Solicitar orientación en la oficina de Trabajo Social de cómo ingresar un familiar a la Residencia los Años Dorados. **También se puede realizar la solicitud de ingreso por medio de nota escrita.
DTS / Secretaria	2	Recibir al contribuyente y remitirlo donde la trabajadora social que puede darle la información.
DTS / Trabajador Social de Atención de Caso	3	Realizar la entrevista inicial y transcribir la información al formulario de "Entrevista Inicial". Preguntar: • De qué corregimiento es tanto el solicitante como el adulto mayor. Debe ser de un corregimiento dentro del distrito capital. • Si tiene problema de movilización, salud mental, etc. **Si la persona no cumple se le indica de inmediato al contribuyente y se le explican las razones.
DTS / Trabajador Social de Atención de Caso	4	Remitir al contribuyente donde el trabajador social de su respectivo corregimiento para que realice el trámite.
DTS / Trabajador Social de Atención en la Comunidad	5	Recibir al contribuyente y entregar la hoja de evaluación médica de pre-ingreso a la Residencia los años Dorados Roberto M. Heurtematte con el sello fresco y firma del trabajador social con la fecha.
DTS / Trabajador Social de Atención en la Comunidad	6	Realizar la entrevista para la confección del informe social.

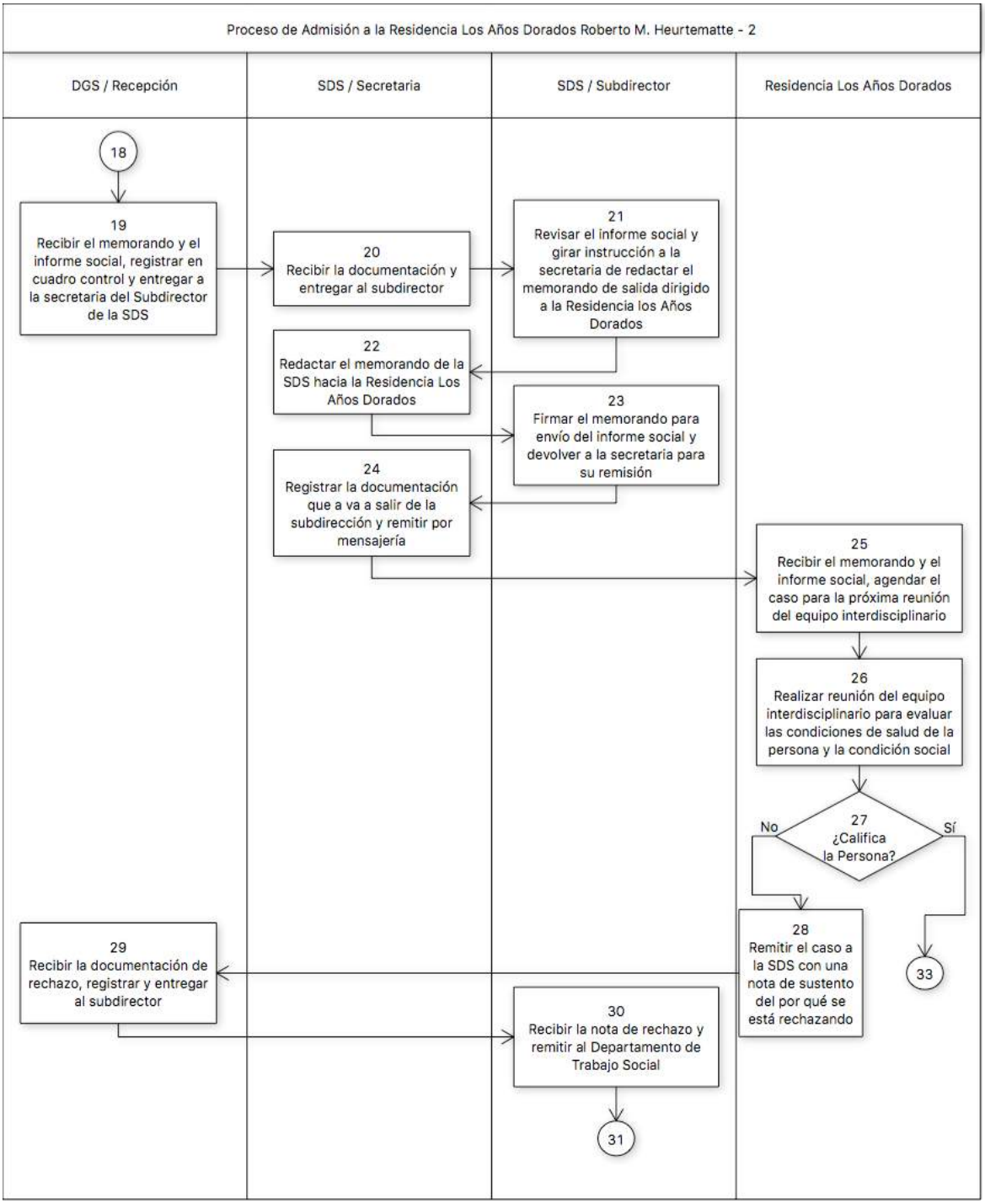
		**En la entrevista se busca conocer las condiciones sociales, económica y de salud de la persona que va a ingresar y de los familiar.
DTS / Trabajador Social de Atención en la Comunidad	7	Realizar la visita domiciliaria para la realización del informe social. **Se busca conocer las condiciones de cómo vive la persona y su entorno.
Contribuyente	8	Atender al trabajador social en la visita domiciliaria y entregar los exámenes médicos junto con la hoja de evaluación médica de pre-ingreso a la Residencia los años Dorados Roberto M. Heurtematte. **Los exámenes médicos tiene fecha de expiración por lo que deben ser presentados antes de su fecha de expiración.
DTS / Trabajador Social de Atención en la Comunidad	9	Redactar el informe social y entregar en la oficina central del Departamento de Trabajo Social para su debida revisión.
DTS / Supervisor	10	Recibir el informe social, registrar en el cuadro control de atención de casos por corregimiento y realizar la revisión del informe junto la trabajadora social.
DTS / Supervisor	11	Remitir el informe social al jefe del Departamento de Trabajo Social.
DTS / Jefe	12	Recibir el informe social y revisar el mismo.
DTS / Jefe	13	¿Está correcto? Si no está correcto, siga esta secuencia en el paso #14. Si está correcto, salte al paso #15
DTS / Jefe	14	Realizar las observaciones sobre el mismo documento y devolver a la supervisora para sus correcciones, en el paso #10.
DTS / Jefe	15	Entregar a la secretaria del Departamento de Trabajo Social para que redacte el memorando de envío del informe social a la SDS.
DTS / Secretaria	16	Redactar el memorando de envío y entregar al jefe del departamento para firma.
DTS / Jefe	17	Firmar el memorando de envío del informe social y devolverlo a la secretaria para que lo envíe por mensajería interna a la SDS.

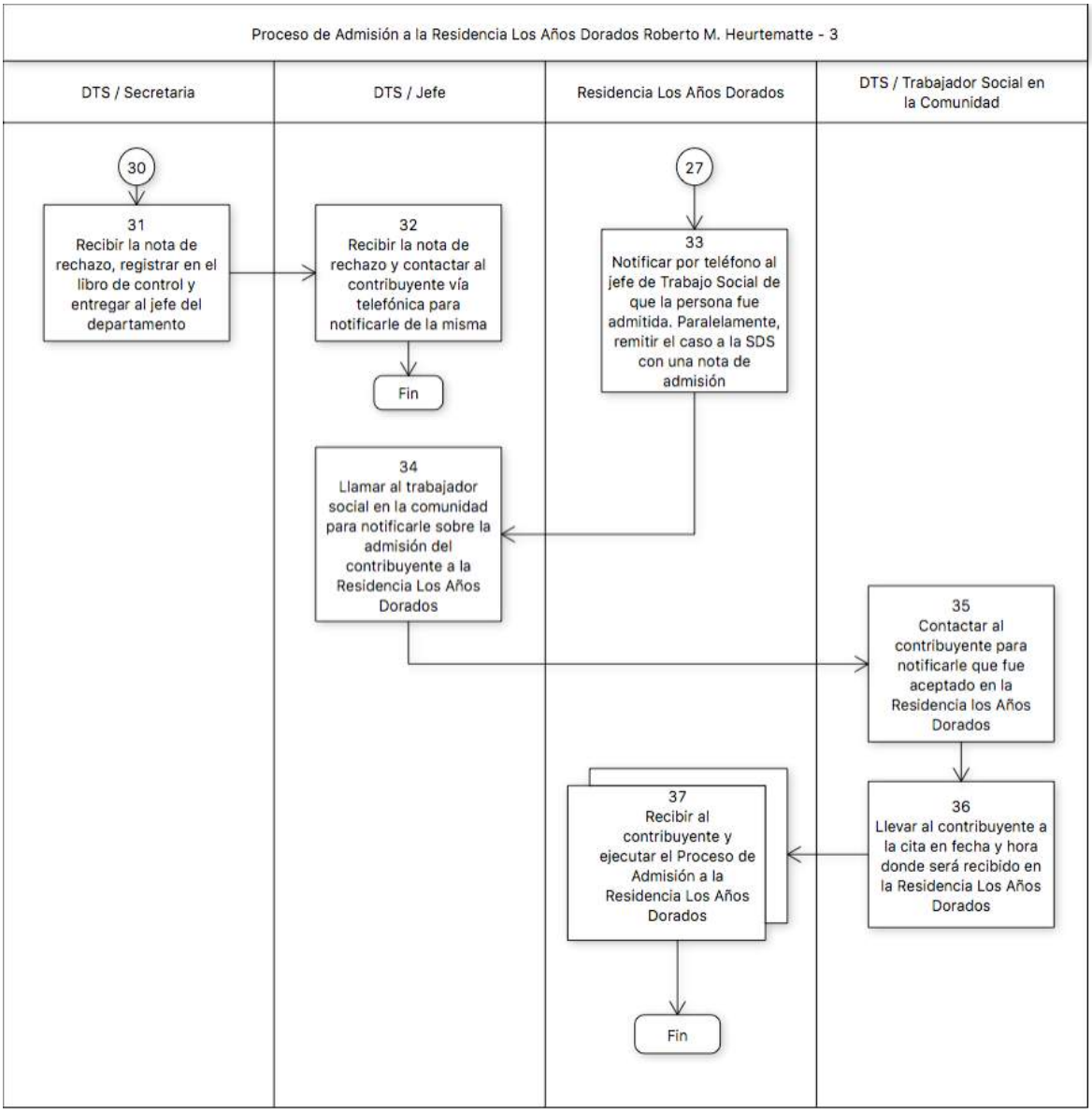
DTS / Secretaria	18	Recibir el memorando firmado y remitir el mismo junto con el informe social a la Subdirección de Desarrollo Social.
DGS / Recepción	19	Recibir el memorando y el informe social, registrar en cuadro control y entregar a la secretaria del subdirector de la SDS.
SDS / Secretaria	20	Recibir la documentación y entregar al subdirector el memorando y el informe social.
SDS / Subdirector	21	Revisar el informe social y girar instrucción a la secretaria de redactar los memorando de salida dirigido a la Residencia los Años Dorados.
SDS / Secretaria	22	Redactar memorando dirigido la Residencia Los Años Dorados y entregar al subdirector para firma.
SDS / Subdirector	23	Firmar el memorando para envío del informe social y devolver a la secretaria para su remisión.
SDS / Secretaria	24	Registrar la documentación que va a salir de la subdirección y remitir por mensajería.
Residencia Los Años Dorados	25	Recibir el memorando y el informe social; y agendar el caso para la próxima reunión del equipo interdisciplinario.
Residencia Los Años Dorados	26	Realizar reunión del equipo interdisciplinario para evaluar las condiciones de salud de la persona y la condición social.
Residencia Los Años Dorados	27	¿Califica la persona para entrar en la residencia? Si no califica, siga esta secuencia en el paso #28. Si califica, salte al paso #33.
Residencia Los Años Dorados	28	Remitir a la DGS el caso con una nota de sustento del por qué se está rechazando.
DGS / Recepción	29	Recibir la documentación, registrar y entregar al subdirector de la SDS.
SDS / Subdirector	30	Recibir la nota de rechazo y remitir al Departamento de Trabajo Social.
DTS / Secretaria	31	Recibir la nota de rechazo, registrar en el libro de control y entregar al jefe del departamento.
DTS / Jefe	32	Recibir la nota de rechazo y contactar al contribuyente vía telefónica para notificarle de la misma. **El contribuyente puede ser contactado por el supervisor o trabajadora social, según designación del jefe o en su ausencia. Fin.

Residencia Los Años Dorados	33	Notificar por teléfono al jefe del Departamento de Trabajo Social que la persona fue admitida. También, remitir el caso a la SDS con una nota indicando que la persona fue admitida.
DTS / Jefe	34	Llamar al trabajador social en la comunidad para notificarle sobre la admisión del contribuyente. **La residencia avisa la hora y fecha en que será recibida la persona y en la cual estará el personal profesional para recibirlo.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	35	Contactar al contribuyente para notificarle que fue aceptado en la Residencia Los Años Dorados.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	36	Llevar al contribuyente a la cita en fecha y hora donde será recibido en la Residencia Los Años Dorados. **Si el contribuyente no tiene algún familiar responsable que lo lleve a su cita de ingreso, el trabajador social coordina en el MUPA la logísitica de transporte para llevar al contribuyente a su cita de ingreso.
Residencia Los Años Dorados	37	Recibir al contribuyente y ejecutar el Proceso de Ingreso a la Residencia Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte. Fin.

Diagrama de Flujo




Proceso de Admisión a la Residencia Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte - 2
DGS / Recepción
SDS / Secretaria
SDS / Subdirector
Residencia Los Años Dorados
18
19
Recibir el memorando y el informe social, registrar en cuadro control y entregar a la secretaria del Subdirector de la SDS
20
Recibir la documentación y entregar al subdirector
21
Revisar el informe social y girar instrucción a la secretaria de redactar el memorando de salida dirigido a la Residencia los Años Dorados
22
Redactar el memorando de la SDS hacia la Residencia Los Años Dorados
23
Firmar el memorando para envío del informe social y devolver a la secretaria para su remisión
24
Registrar la documentación que a va a salir de la subdirección y remitir por mensajería
25
Recibir el memorando y el informe social, agendar el caso para la próxima reunión del equipo interdisciplinario
26
Realizar reunión del equipo interdisciplinario para evaluar las condiciones de salud de la persona y la condición social
27
¿Califica la Persona?
No
Sí
28
Remitir el caso a la SDS con una nota de sustento del por qué se está rechazando
33
29
Recibir la documentación de rechazo, registrar y entregar al subdirector
30
Recibir la nota de rechazo y remitir al Departamento de Trabajo Social
31


Proceso de Admisión a la Residencia Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte - 3
DTS / Secretaria
DTS / Jefe
Residencia Los Años Dorados
DTS / Trabajador Social en la Comunidad
30
31
Recibir la nota de rechazo, registrar en el libro de control y entregar al jefe del departamento
32
Recibir la nota de rechazo y contactar al contribuyente vía telefónica para notificarle de la misma
Fin
27
33
Notificar por teléfono al jefe de Trabajo Social de que la persona fue admitida. Paralelamente, remitir el caso a la SDS con una nota de admisión
34
Llamar al trabajador social en la comunidad para notificarle sobre la admisión del contribuyente a la Residencia Los Años Dorados
35
Contactar al contribuyente para notificarle que fue aceptado en la Residencia los Años Dorados
36
Llevar al contribuyente a la cita en fecha y hora donde será recibido en la Residencia Los Años Dorados
37
Recibir al contribuyente y ejecutar el Proceso de Admisión a la Residencia Los Años Dorados
Fin

Anexo A

ALCALDÍA DE PANAMÁ
Gerencia Social
Subgerencia de Desarrollo Social
Departamento de Trabajo Social
Teléfonos: 506-9622 / Fax 506-9619 – Correo Electrónico: dsocial@municipio-pma.gob.pa

ENTREVISTA INICIAL

NOMBRE: _____

ASUNTO: _____

DESTINADO A: _____

FECHA: _____

DATOS GENERALES:

EDAD: _____

FECHA DE NAC: _____

CEDULA: _____

SEGURO SOCIAL: _____

OCUPACIÓN: _____

SALARIO: _____

LUGAR DE TRABAJO: _____

EDUCACIÓN: _____

DIRECCIÓN: _____

TELEFÓNO: _____

GRUPO FAMILIAR:

NOMBRE	EDAD	PARENTESCO	EDUCACIÓN	SALARIO	LUGAR DE TRABAJO

OBSERVACIÓN: _____

_____

_____

Anexo B

ATENCION DE CASOS POR CORREGIMIENTO
AÑO 2017

CORREGIMIENTO: **TITULAR:** **SUPERVIRORA:**

N°	NOMBRE	SOLICITUD	FECHA DE NOTA	FECHA DE ENTRADA	FECHA RECIBIDA POR LA T. S.	FIRMA DE RECIBIDO POR T.S.	1 REVISION	2 REVISION	SALIDA PARA REFRENDO	OBSERVACION

Anexo C

ALCALDÍA DE PANAMÁ
Subgerencia de Desarrollo Social
Departamento de Trabajo Social

EVALUACIÓN MÉDICA
Pre-Ingreso a Residencia los Años Dorados
Roberto M. Heurtemate

Nombre: _____ Sexo: _____ Edad: _____

Nacionalidad: _____ Fecha de Nacimiento: _____

Cédula: _____ Seguro Social: _____ Otros: _____

Pensionado ___ SI ___ NO Monto de la pensión B/._____ Neto: B/._____

Dirección: _____ Teléfono: _____

Solicitud presentada por: _____ Teléfono: _____

Persona responsable: _____

SITUACIÓN SOCIAL

a- Vive solo: _____ Acompañado: _____ Teléfono: _____
(Especifique)

b- Abandonado _____

CONDICIÓN DE SALUD:

Examen físico:

P/A _____ Pulso _____ Temperatura _____ Respiración_____

Estado general físico: _____

ASPECTO PSICO-FÍSICOS:

Camina solo _____ Necesita ayuda _____ Un bastón _____ Muletas _____

Silla de ruedas _____ Otros _____
(Especifique)

Visión: Normal _____ Con dificultad _____ Ceguera _____

Audición: Normal _____ Con dificultad _____ Sordera _____

HÁBITOS ALIMENTICIOS:

Come solo _____ Necesita ayuda _____

Cantidad: Poco _____ Normal _____ Rehusa _____
(Especifique)

Anexo D

ALCALDIA DE PANAMA

ALCALDÍA DE PANAMÁ
Dirección de Gestión Social
Subdirección de Desarrollo Social
Departamento de Trabajo Social

Teléfonos: 506-9622 / Fax 506-9619 – Correo Electrónico: dsocial@municipio-pma.gob.pa

GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE INFORME SOCIALES
(INGRESO A LA RESIDENCIA LOS AÑOS DORADOS)

NOMBRE:
ASUNTO:
DESTINADO A:
REFERIDO POR:
FECHA:

I- DATOS GENERALES:

EDAD:
FECHA DE NAC.:
CÉDULA:
SEGURO SOCIAL:
EDUCACIÓN:
OCUPACIÓN
LUGAR DE TRABAJO:
SALARIO:
DIRECCIÓN:
TELÉFONOS:

GRUPO FAMILIAR:
ANTECEDENTE:

II- SITUACIÓN SOCIAL:

Describe

* Los antecedentes de su convivencia familiar.
* Las relaciones entre los miembros.
* La evolución de sus relaciones.

III - SITUACIÓN ECONÓMICA:

Descripción de:

* Ingresos de los miembros (Bruto y Neto)
* Egresos (Gastos del hogar)
* Aportes al presupuesto familiar de cada miembro.
* Aspectos de interés que influyen en la economía familiar.
* La cantidad de la pensión y cuanto recibe Neto.
* Quien le cobra al adulto mayor.

IV- SITUACIÓN DE LA VIVIENDA:

Descripción de:

* Condiciones físicas (tipo de materiales).
* Mobiliario (En conjunto: Sala, Comedor, Individual: Si. es algo especial).
* Aspecto general de la vivienda (Acogedor, lujosos, humilde, etc.).
* Aspecto cualitativos específicos (Limpio, desaseado, ordenado y otros).

V - SITUACIÓN DE SALUD:

Descripción de:

* Enfermedades del solicitante en especial aquellas que condicionan el desenvolvimiento de la familia (Parálisis, retardos, síndromes, diabetes, Anemia Falciformes, hipertensión y otros).
* Controles de Salud.
* Observación de la Trabajadora Social sobre su hablar, movilización y otras situaciones físicas que ella detecta y pueda ampliar sobre su condición física.

VI- CONDICIÓN EMOCIONAL DEL ENTREVISTADO:

Describe:

* El estado anímico de solicitante o los miembros de la familia y como repercuten estos en las relaciones familiares.

VII- DIAGNOSTICO SOCIAL:

Nos contesta a la pregunta ¿**Qué les pasa o qué tienen**? por lo que

* Resume y destaca aquellos aspectos o situaciones que condicionan la relación familiar o inciden en las carencias o necesidad de ayuda.

VIII- EVALUACIÓN Y RECOMENDACIÓN:

La consideración que la profesional, basada en sus conocimientos, emite al analizar las condiciones, situaciones o aspectos que ha recopilado en sus entrevistas, investigaciones y otras acciones realizadas, además las recomendaciones pertinentes.

LABOR DE LA TRABAJAJDORA SOCIAL:

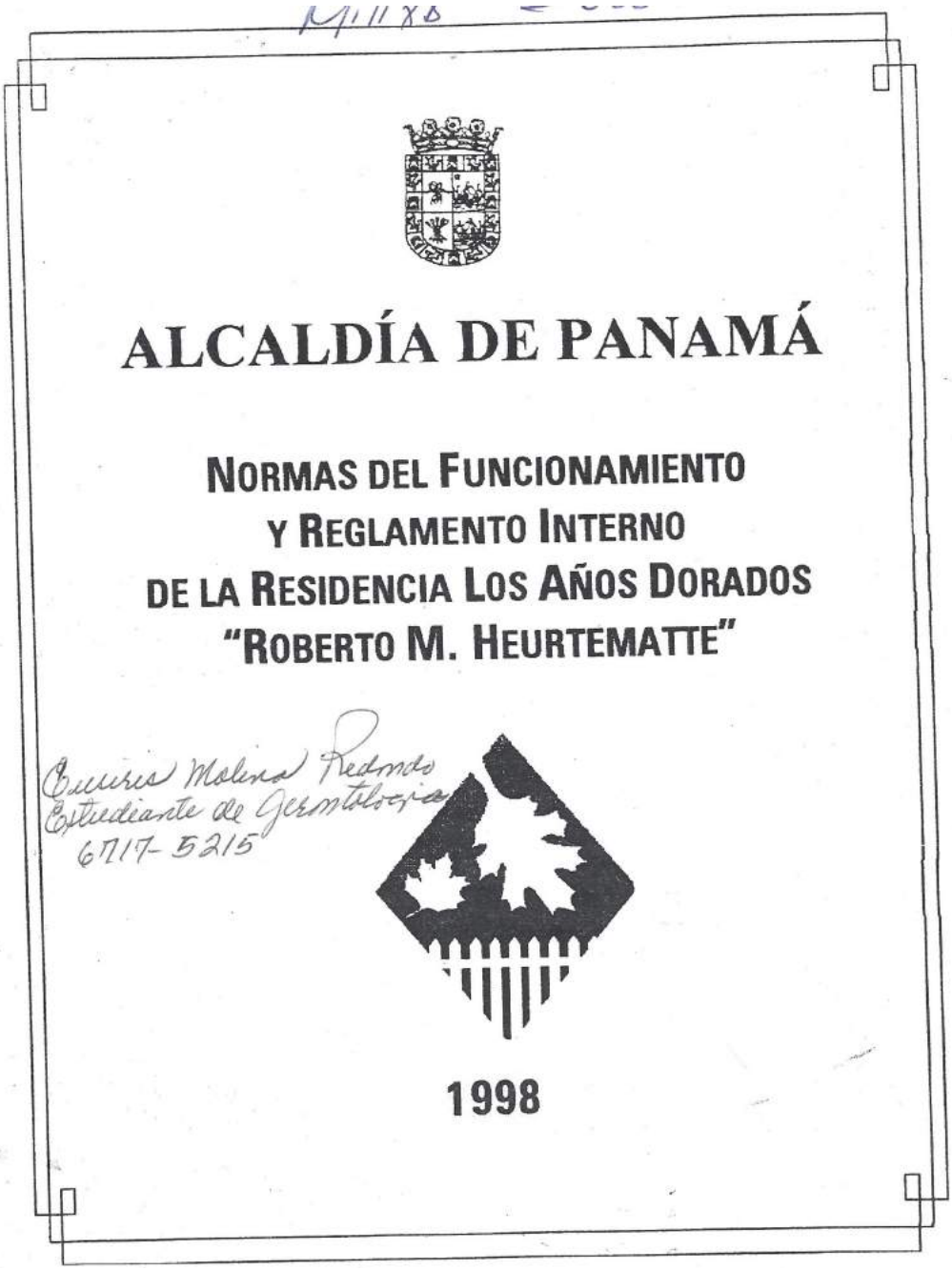
Todas las acciones efectuadas para la realización del informe e inclusive la mención de técnicas o tácticas utilizadas.

Nota:

1-Se debe adjuntar la copia de carnet de Seguro Social, Cédula y Talonario o ficha de la pensión.

2- Adjuntar hoja de evaluación médica con los exámenes solicitados en esta.

Anexo E



ALCALDÍA DE PANAMÁ

NORMAS DEL FUNCIONAMIENTO
Y REGLAMENTO INTERNO
DE LA RESIDENCIA LOS AÑOS DORADOS
"ROBERTO M. HEURTEMATTE"

Enuris Molena Redondo
Estudiante de Gerontología
6717-5215

1998

ALCALDIA MUNICIPAL

PANAMA, R. DE P.

Decreto Nº 183

Del 14 de mayo de 1988

Por el cual se adopta el Reglamento de funcionamiento y administración de **LA RESIDENCIA LOS AÑOS DORADOS "ROBERTO M. HEURTEMATTE"**

LA ALCALDESA DEL DISTRITO DE PANAMÁ
en uso de sus facultades legales, y

CONSIDERANDO

Que mediante el Acuerdo No. 23 del 25 de febrero de 1997, fue creado el Albergue Permanente de Ancianos **"Residencia Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte"**

Que el ordinal No. 11 del artículo 45 de la Ley 106 del 8 de octubre de 1973, modificada por la Ley 52 del 12 de diciembre de 1984, establece la atribución de los Alcaldes de dictar Decretos en desarrollo de los acuerdos municipales.

Que para el buen funcionamiento de la Administración del Albergue Permanente de Ancianos, **"Residencia Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte"**, la suscrita Alcaldesa del Distrito de panamá en usos de sus facultades legales,

DECRETA

Capítulo I
De los Objetivos de la "Residencia Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte"

Artículo Primero: La **"Residencia Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte"**, tendrá como objetivos los siguientes:

1. Proveer instalaciones seguras y confortables.

2. Brindar cupo institucional a toda solicitud que cumpla con los requisitos establecidos y sea aprobada por el Comité de admisión.

3. Brindar atención especializada e individualizada a sus usuarios (servicios médicos, de enfermería, psicología y trabajo social), de acuerdo a sus recursos y apoyos inter-institucionales y de las Organizaciones No Gubernamentales.

4. Velar por el Bienestar Social de la población, tratando de satisfacer sus necesidades básicas, psicofísicas, sociales, morales y espirituales.

5. Proporcionar un ambiente de convivencia social para sus usuarios, familiares y visitantes que acudan a este hogar.

6. Brindar una alimentación balanceada según recomendaciones médicas y de nutricionistas.

7. Desarrollar programas de actividades socio-recreativas y de terapias ocupacionales, acorde con los intereses y requerimientos de los usuarios.

Capítulo II
De los Usuarios de La Residencia Los Años Dorados

Artículo Segundo: Toda persona que cumpla con los requisitos establecidos en el presente Reglamento, podrá ser admitido en La **"Residencia Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte"**,

Artículo Tercero: Son requisitos indispensables para ingresar a la Residencia los siguientes:

1. Ser panameño o extranjero residente permanente en el país de cualquier sexo, y mayor de 60 años de edad.

2. No haber sido condenado por la comisión de delitos o faltas graves.

3. Comprobación de que el solicitante o sus familiares cercanos carecen de los ingresos necesarios para satisfacerle las necesidades básicas de alimentación, techo, vestidos y asistencia médica..

4. También podrán ingresar al Albergue, aquellas personas, que cumpliendo con los requisitos establecidos, exceptuando el tercero y que contando con recursos económicos se comprometan mediante el contrato correspondiente a pagar la tarifa que se establezca respectivamente.

5. Que el solicitante de ingreso al Albergue, pueda valerse por si mismo, en cuanto se refiere a la higiene personal, alimentación y movilización, no sufrir enfermedades agudas de cualquier etiología: infecto contagiosas, ni crónicas, ni respiratorias, que requieran del uso de oxígeno o de terapias; psicogeriátricas, como alzheimer u otras demencias seniles o cualquiera otra condición que requiera de tratamiento o de atención médica permanente: enfermedades psíquicas de cualquier etiología, problemas de alcoholismo, farmacológica y drogodependencia en general.

Artículo Cuarto: La Alcaldía a través de la Dirección de Desarrollo Social, realizará evaluaciones periódicas de los internos en el Albergue, con el objeto de ratificar su permanencia en el mismo o proponer su egreso hacia otra instancia familiar o Institucional.

Artículo Quinto: Las solicitudes de ingreso al Albergue "Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte", serán evaluadas por el Comité de Admisión, el cual previo examen de la documentación recibida determinará la admisión o su rechazo.

Artículo Sexto: La Administración establecerá mediante acuerdo municipal la tarifa de cobro por el servicio que se brindará a los usuarios de La **"Residencia Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte",**

Artículo Séptimo: Son deberes de los usuarios:

1. Realizar su aseo personal en el horario establecido.
2. Mantener buena presencia física de higiene y limpieza y su vestuario adecuado.
3. Mantener en orden la cama y el mobiliario asignado.
4. Hacer uso adecuado de las instalaciones sanitarias y contribuir con el aseo y ornato del Centro.
5. Respetar el horario de suministro de alimentos y asistir todos los días, al desayuno, almuerzo y cena a excepción de aquellos casos, que en un momento dado presenten prescripciones médicas y debidamente firmados por el médico.
6. Respetar el descanso de sus compañeros y evitar hacer ruidos innecesarios, principalmente en las áreas del dormitorio.

7. Respetar las disposiciones y recomendaciones médicas y de otros profesionales, a fin de mantener en buen estado su salud física y emocional.

8. Proporcionar la información que le sea requerida por parte de los diferentes profesionales o personal de la Institución.

9. Informar y registrar sus salidas y entradas en las oficinas de la Administración.

10. Mantener buenas relaciones entre sí y con el personal.

11. Guardar el debido respeto al personal, compañeros y visitantes.

12. Participar activamente en todas las actividades que se desarrollen en el Centro.

13. Cumplir con el Reglamento Interno de la Institución y disposiciones de los funcionarios, autorizados `por impartirlas.

Artículo Octavo: Durante su permanencia en el Centro, quedará prohibido a los usuarios las siguientes actividades:

1. Introducir o ingerir bebidas alcohólicas en el Centro.

2. Consumir drogas o sustancias psicotrópicas.

3. Hacer uso indebido y/o causar daño a la propiedad, instalaciones, equipo, mobiliario y otros bienes de la Institución.

4. Utilizar lenguaje vulgar o soez.

5. Portar armas blancas, de fuego o cualquier otro objeto o sustancia que ponga en peligro la vida de los usuarios o del personal.

6. Mantener en los closets o mesitas de noche y gavetas, alimentos susceptibles de descomposición.

7. Ejercer o promover conductas que alteren el orden y disciplina del Centro.

Artículo Noveno: Todo usuario que desee salir del Centro para visitar familiares u otra razón, podrá hacerlo solo o acompañado previa autorización del médico, el

familiar y la Administración. Sólo podrá salir y entrar a la Residencia, en el horario comprendido de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Artículo Décimo: En caso de la existencia de familiares responsables del usuario, deberán informar por escrito a la Administración, las personas que pueden retirarlos de la Institución.

Artículo Décimo Primero: La persona que desee llevar de paseo al usuario, previa coordinación, con la Administración deberá solicitar el permiso con dos días de anticipación y llenar el formulario correspondiente, indicando el objetivo de la salida, el día, hora de salida y de regreso a la Institución.

Artículo Décimo Segundo: El usuario que desee salir solo de la Institución, deberá comunicarlo a la Administración presentando una autorización firmada por el familiar en el caso de que se conozca un responsable y en los otros casos, igualmente deberá presentar su solicitud a la Administración. En ambos casos, se solicitará consulta al médico o equipo técnico para su recomendación, de la solicitud presentada.

Artículo Décimo Tercero: El usuario que sea favorecido con la salida, deberá firmar el Registro correspondiente y estar dispuesto a ser inspeccionado por el personal autorizado a su entrada y salida de la Institución.

Artículo Décimo Cuarto: Se rescinde la relación entre la Institución y el usuario por las siguientes causas:

1.- Que el usuario o su familiar prescinda de los servicios institucionales, que le brinda el Centro.

2.- Por el fallecimiento del usuario.

3.- Por incumplimiento de las disposiciones de las normas de funcionamiento y del Reglamento Interno.

4.- Por incumplimiento del pago de mensualidades en aquellos casos, establecidos por contratos.

5.- En aquellos casos, en que el equipo considere, que se ha dejado de cumplir con los criterios de admisión y en los que se estime que requieren de servicios o cuidados especiales, que no brinda la Institución.

Capítulo III
De los Deberes y Atribuciones de los Familiares de los Usuarios del Hogar del Anciano

Artículo Décimo Quinto: Los familiares de los usuarios juegan un papel fundamental para su adaptación y funcionamiento en la Institución, razón por la cual deberán:

1. Visitar periódicamente al usuario a fin de mantener el vínculo afectivo - familiar.

2. Acudir a la Institución, cuando se requiera su asistencia para la mejor atención del usuario admitido.

3. Cubrir gastos médicos de especialización y de funeral de sus familiares. Se exceptúan aquellos casos, que previa evaluación de la Trabajadora Social, se compruebe que no cuenten con la solvencia económica. En estos serán atendidos por la asistencia social de la Institución.

4. Mantener informada a la Administración de cambio de domicilio, o teléfono para su pronta localización si la situación lo amerita.

5. Firmar en el Registro correspondiente, la salida de la Residencia de su familia, ya sea para llevarlo de paseo o por suspensión del servicio.

6. Cumplir con las obligaciones económicas, en el caso de que el admitido cuente con recursos económicos para su estadía en la Institución y en las fechas establecidas en los contratos.

7. Acatar las recomendaciones del equipo interdisciplinario en la atención del usuario,

Capítulo IV
De la Administración

Artículo Décimo Sexto: La máxima autoridad de la Residencia Los Años Dorados, es el Equipo de Dirección, el cual recomendará a la Dirección General, las directrices para el cumplimiento de sus objetivos, en concordancia con la Dirección de Desarrollo Social y la Alcaldía del Distrito de Panamá, para tomar las decisiones necesarias para su buena gestión y administración.

Artículo Décimo Séptimo: El Equipo de Dirección estará integrado por la Dirección de Desarrollo Social, la Dirección General de la Residencia, la Jefatura de Administración, el o la Supervisor(a) de Enfermería, el Médico y un representante de Psicología y una unidad de Trabajo Social.

Artículo Décimo Octavo: Las funciones asignadas al Equipo de Dirección son las siguientes:

1. Realizar reuniones periódicas, para la toma de decisiones e intercambio de información.
2. Discutir y aprobar los presupuestos anuales presentados por los diferentes servicios del Centro.
3. Acordar políticas de actuación dirigidas a corregir irregularidades que puedan interceder en el buen funcionamiento del Centro.
4. Proponer y dictar normas internas siempre que la situación lo requiera.
5. Controlar los recursos que dispone el Centro y optimizar su uso.
6. Promover los objetivos participativos dentro de la Institución evaluando las propuestas de los distintos servicios.
7. Apoyar programas de formación de los trabajadores y dar soporte siempre que sea posible.
8. Apoyar la gestión de cualquier programa, cuya finalidad sea elevar el nivel de calidad asistencial de la Institución.
9. Revisar las evaluaciones de los funcionarios y las propuestas de contratación presentadas por los Jefes de Servicios.
10. Colaborar con otras organizaciones, siempre que sea acorde con los objetivos municipales e institucionales.
11. Revisar la Memoria Anual y coordinar la participación de todos los servicios.

Artículo Décimo Noveno: El Equipo de Dirección funcionará igualmente como Comité de Admisión para evaluar las solicitudes de ingreso a la Residencia.

Artículo Vigésimo: Las funciones asignadas en su rol de Comité de Admisión son las siguientes:

1.- Revisar toda la documentación presentada y verificar que cumpla con los criterios y requisitos establecidos.

2.- Determinar si la Institución es capaz de ofrecer la asistencia necesaria en cada caso y tomar las determinaciones necesarias.

3.- Emitir su recomendación en cada caso en concreto.

Artículo Vigésimo Primero: La Residencia Los Años Dorados, para el desarrollo de sus funciones, contará con los siguientes servicios:

1.- Servicio de Administración:
Integrado por un Jefe Administrativo, el cual dependerá del Director General. Para el desarrollo de sus funciones contará con un personal administrativo, que estará bajo su cargo.

2.- Sección de Servicios Generales:
La Sección de Servicios Generales, comprende la unidad de mantenimiento y de lavandería, cuyo responsable es el Jefe de Mantenimiento, quien contará con un personal a su cargo para el desarrollo de sus funciones.

3.- Sección de Servicio de Cocina:
Integrado por una Supervisora de Cocina, que dependerá del Jefe Administrativo. Para el desarrollo de sus funciones contará con un personal bajo su responsabilidad.

4.- Sección de Seguridad:
Esta sección, depende a nivel jerárquico del, Director de Vigilancia Municipal, el cual comisionará en el Director de la Residencia, quien será responsable de la funcionalidad y podrá darle directrices que permitan el cumplimiento de las normas establecidas.

5.- Servicios de Transporte:
Integrado por un personal de conductores que a nivel jerárquico depende del Jefe Administrativo y funcionalmente, de las necesidades de los servicios asistenciales, previa autorización del Jefe Administrativo.

6.- Servicios Asistenciales:

Tienen como objetivo, el asegurar que la respuesta asistencial que se le ofrece a los usuarios, se ajuste a sus necesidades y a la filosofía de la Institución y al mismo tiempo, garantizar que ésta se brinde en forma ininterrumpida. Para la eficiencia y eficacia de los servicios, se contará con un personal especializado y un equipo interdisciplinario.

A.- Equipo Interdisciplinario:

El Equipo Interdisciplinario, será el único organismo asistencial capaz de tomar decisiones encaminadas a promover la salud y calidad, asistencial de los usuarios de la Institución y estará conformado por la Enfermera, Cuidadores geriátricos, Médico, Psicólogo, Trabajadora Social y cualquier otro trabajador que sea requerido por el equipo.

Funciones:

1.- Reunirse con la periodicidad que se establezca.

2.- Realizar evaluaciones interdisciplinarias de los usuarios para establecer el nivel de dependencia de los mismos, tanto físico, como psicológico.

3.- Identificar problemas de dependencia y marcar objetivos terapéuticos que ayuden al usuario a sentirse lo más autónomo posible.

4.- Planificar acciones y asignar su ejecución a los trabajadores que corresponda.

5.- Asignar fechas de evaluación y hacer el seguimiento correspondiente a cada caso.

6.- Establecer prioridades y tomar decisiones con carácter terapéutico cuando el caso así lo requiera.

B.- Personal:

Los servicios asistenciales, serán brindados por el siguiente personal.

a.- **Médico:** La atención médica estará bajo la responsabilidad del Médico, que a nivel jerárquico dependerá del Director General de la Residencia

de Ancianos, en el caso de que este fuese un médico, de lo contrario permanecerá bajo la jefatura de la Clínica Municipal y funcionalmente, del Equipo de Dirección.

b.- **Enfermera:** Los cuidados de enfermería, los brindará un personal de Enfermeras, que dependerá a nivel jerárquico del Director General y funcionalmente del Equipo de Dirección del Centro

Para el desarrollo de las funciones asignadas, contará con un personal auxiliar que a nivel jerárquico y funcional, dependerá de la Enfermera.
El Servicio de Enfermería, contará a su vez con una Supervisora responsable, de la supervisión de la buena praxis y del personal asignado.

c.- **Cuidadora de gerontes:** Personal autorizado para brindar la atención inmediata de los usuarios, según directrices y supervisión del equipo de enfermería.

d.- **Fisioterapista** El Servicio de Fisioterapia será brindado por un fisioterapista, quien dependerá a nivel jerárquico del médico de la Institución y a nivel funcional del Equipo de Dirección.

e.- **Instructora de Manualidades:** Formará parte del servicio de fisioterapia como unidad auxiliar y dependerá a nivel jerarquico de la fisioterapista y a nivel funcional del Equipo interdisciplinario

f.- **Psicólogos:** El Servicio de Psicología será brindado por el Psicólogo, quien dependerá a nivel jerárquico de la Jefatura del Departamento de Psicología de la Alcaldía de Panamá y a nivel funcional del Equipo de Dirección.

g.- **Trabajadora Social:** El Servicio de Trabajo Social será brindado por la Trabajadora Social, que a nivel jerárquico dependerá de la Jefatura del Departamento de Trabajo Social del Municipio de Panamá y a nivel funcional del Equipo de Dirección.

h.- **Coordinador de deporte:** El servicio de logoterapia brindará su colaboración con un coordinador de deportes de la Dirección Municipal de Recreación y Deporte y a nivel jerárquico dependerá de su unidad administrativa y a nivel funcional del equipo de Dirección.

Artículo Vigésimo Segundo: La Administración no se responsabilizará de las pérdidas de objetos, dinero o cualquier otro bien de los usuarios, cuyo cuidado no les haya sido encomendado.

Artículo Vigésimo Tercero: La Administración no se hará responsable del deterioro o daño de las pertenencias de los usuarios, que sean producto del uso frecuente y deterioro normal del tiempo.

Artículo Vigésimo Cuarto: El horario de admisión de los usuarios será de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. a excepción de coordinaciones previamente establecidas o de urgencia notoria.

Artículo Vigésimo Quinto: La Administración del Centro, se reservará el derecho de aplicar las siguientes sanciones disciplinarias a todo usuario que incumpla las disposiciones del presente Reglamento y altere el orden de la Institución.

1. En primera instancia, amonestación verbal.

2. En caso de reincidencia, suspensión por servicio por un período de uno (1) a tres (3) días.

3. Suspención del servicio, o rescindir del contrato en forma definida.

Capítulo V
Funciones del Personal

Artículo Vigésimo Sexto: La selección del personal de la Residencia Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte se llevará a cabo de acuerdo a los parámetros establecidos en el Manual de Cargo y Funciones de la Dirección Administrativa del Municipio de Panamá.

Artículo Vigésimo Séptimo:

Funciones del Personal.

A.- Funciones del Personal Administrativo:

I.- Director General:

1.- Asegurar que todos los servicios del Centro, cumplan las funciones establecidas de forma responsable, eficaz y eficiente, preservando las directrices Municipales.

2.- Asegurar la mejor calidad asistencial a los usuarios del Centro.

3.- Coordinar y reunirse con la Dirección de Desarrollo Social cuando ésta lo requiera o se considere necesario.

4.- Coordinar y dirigir el Equipo de Dirección de forma regular y periódica.

5.- Participar activamente en el Comité de Admisión y dar su aprobación a las disposiciones que se establezcan.

6.- Mantener una buena comunicación descendiente con los Jefes de cada uno de los Servicios que brinda el Centro.

7.- Tener la disponibilidad de atender personalmente a los trabajadores y usuarios que lo solicite.

8.- Velar por los intereses del Centro, asegurando que se cumplan las normas y procedimientos, en función del bienestar de las personas que allí se encuentran.

9.- Elaborar y presentar el Ante -Proyecto de Presupuesto Anual del Centro, dentro del plazo establecido por la Administración Municipal.

10.- Enviar mensualmente a la Dirección de Desarrollo Social, los informes de las actividades desarrolladas en el Centro.

11.- Elaborar la Memoria Anual del Centro.

12.- Apoyar a los diferentes servicios y facilitar los recursos necesarios para su buen funcionamiento.

13.- Promover la capacitación del recurso humano del Centro, para su mayor eficiencia y productividad.

14.- Representar el Centro en eventos o actividades tanto a nivel interno como externo y ser portador de sus directrices y filosofía y de los intereses municipales.

15.- Promover el Centro y captar recursos para la mejor prestación de los servicios que se brindan a sus usuarios.

II.- Jefe Administrativo

1.- Supervisar el funcionamiento del Servicio Administrativo y darle soporte técnico para su mayor eficiencia.

2.- Participar en el Equipo de Dirección en forma general y periódica.

3.- Distribuir las partidas presupuestarias elaborando las requisiciones para el Departamento de Compras y controlar su utilización.

4.- Asegurar que se cumplan los reglamentos internos en pro del bienestar del Centro.

5.- Colaborar con la Dirección General en la elaboración de la Memoria e informes mensuales relacionados con su servicio.

6.- Colaborar en la elaboración del Presupuesto de gastos, dentro de los plazos establecidos.

7.- Establecer los recursos necesarios para el buen funcionamiento de su servicio y hacer las propuestas al Equipo de Dirección.

8.- Llevar el registro de las admisiones y encargarse de todo el procedimiento administrativo que se requiere.

9.- Llevar el registro administrativo de los ingresos, altos y defunciones de los usuarios.

10.- Elaborar el cronograma de vacaciones del personal, en coordinación con los jefes de servicios y remitirlos a la Dirección General del Centro, para su envío a la Dirección de Desarrollo Social.

11.- Recibir, tramitar y aprobar las solicitudes del personal relacionados con su horario, asistencia, permisos, tiempo compensatorio, etc., previa coordinación con los Jefes de Servicios.

12.- Supervisar el buen funcionamiento del almacén según las normas establecidas por la Dirección de Auditoría Interna de la Alcaldía de Panamá.

13.- Colaborar en la elaboración del menú con el servicio de Enfermería y la Supervisora de cocina.

III.- Secretaria:

Desarrollar las funciones propias de su cargo y las que le sean asignadas por su superior inmediato.

IV.- Jefe de Mantenimiento.

1.- Mantener en óptimo estado de funcionamiento y limpieza, las maquinarias e instalaciones del Centro tanto internos como externos, así como acabados y zonas verdes.

2.- Reparar y dar mantenimiento al equipo eléctrico, plomería y lavandería.

3.- Supervisar el trabajo del personal a su cargo y que el servicio funcione de forma ininterrumpida.

4.- Mantener en buena condiciones de pintura y de acabado las diferentes áreas de la Institución.

5.- Dar cuidados y mantenimiento a las áreas verdes que así lo requieran dentro de los límites de la propiedad.

6.- Realizar los trabajos de carpintería que se necesiten.

7.- Atender las ordenes de reparación remitidas por los diferentes servicios, con la mayor brevedad y eficiencia posible.

8.- Comunicar al Servicio de Administración, cualquier eventualidad que dificulte la consecución del trabajo solicitado, a fin de ejecutarlo lo antes posible.

9.- Mantener en buen estado los materiales y herramientas de trabajo.

10.- Hacer el pedido de materiales que se necesiten para cubrir las necesidades del servicio y hacerlo llegar al Servicio de Administración.

11.- Llevar control de los servicios realizados por solicitud y tener informado al Jefe Administrativo.

V.- Jardinero:

1.- Realizar trabajos propios de su cargo y los que le asigne su Jefe inmediato.

2.- Participar de las actividades que se desarrollen en el Centro.

VI.- Ayudante de mantenimiento:

Todo el personal que presta servicios en la unidad de mantenimiento.

Este personal realizará las funciones propias de su cargo y las que le sean asignados por el Jefe a su cargo.

VII.- Supervisora de Cocina:

1. Asegurar la provisión, elaboración y distribución diaria de los alimentos, para cubrir las necesidades alimenticias que se generan en el Centro.

2. Supervisar que el personal bajo su cargo, realice sus funciones de acuerdo a las normas establecidas.

3. Asegurar la mejor utilización del recurso humano asignado y que el personal, sea el adecuado para el desarrollo de las funciones que le compete.

4. Elaborar los menú en coordinación con el Servicio de Enfermería y de Administración.

5. Calcular las provisiones necesarias para cubrir las demandas diarias.

6. Colaborar junto con el Servicio de Administración en la elaboración de los pedidos correspondientes, para asegurar el abastecimiento del

servicio tanto de alimentos como del equipo. Colaborar con el Servicio de Enfermería, dando apoyo cuando se requiera.

7. Cumplir con las normas sanitarias vigentes en lo referente a manipulación y elaboración de los alimentos.

8. Mantener el entorno y los equipos, limpios para evitar focos de contaminación.
9. Distribuir los alimentos elaborados a las dependencias donde se vayan a administrar.

10. Vigilar que la presentación de los alimentos sea la adecuada.

11. Participar activamente en eventos propios de la Institución siempre que sea necesario.

VIII.- Trabajador Manual (Auxiliar de Cocina)

Todo el personal que presta servicios en la unidad de cocina. Este personal realizará las funciones propias de su cargo y los que le sean asignados por la Supervisora de Cocina.

1.- Colaborar en la preparación y cocción de los alimentos que le sean indicados.

2.- Manipular máquinas materiales e instrumentos de cocina durante la preparación de los alimentos.
3.- Colocar los alimentos cocidos en platos o bandejas para ser distribuidos.

4.- Lavar, secar y colocar en los lugares respectivos la vajilla, cubiertos, bandejas, y los utensilios de cocina.

5.- Efectuar el aseo del cuarto refrigerado, estufas, neveras y áreas de trabajo.

6.- Realiza tareas afines, según sea necesario.

IX.- Trabajador Manual (Lavandería)

1. Realizar diariamente el lavado de ropa de los usuarios.

2. Distribuir la ropa limpia a las dependencias correspondientes.

3. Llevar el control del almacenaje de la ropa en uso y encargarse de los arreglos que se requiera.

4. Mantener el área de lavandería en buenas condiciones de higiene.

5. Hacer buen uso del equipo asignado, cuidarlo y mantenerlo en condiciones adecuadas.

6. Realizar los trabajos de modistería que se soliciten, siempre que sea posible.

7. Realizar los pedidos de materiales que se precisen para el funcionamiento del servicio.

8. Cumplir con las normas y procedimientos establecidos por la administración, para el funcionamiento interno del servicio y tratamiento de la ropa.

9. Colaborar con el servicio de enfermería en lo que se le solicite, relacionado con la ropa personal de los usuarios.

10. Participar en las actividades que se desarrollen en el Centro.

11. Cumplir con las funciones que le sea asignada por su Jefe inmediato.

X.- Conductor de Vehículo:

1. Cubrir el servicio de transporte de los ancianos a los lugares donde sea necesario, así como las necesidades de mensajería que sean requeridos por la Dirección General del Centro y la Administración.

2. Cumplir con las funciones propias de su cargo, que le serán asignados por el Jefe Administrativo.

3. Colaborar con el personal asistencial en el cumplimiento de los programas asistenciales en lo que se refiere al uso del transporte.

4. Mantener un trato respetuoso y profesional con los ancianos y colaborar con el personal asistencial, durante los desplazamientos acatando lo que éste disponga para el bienestar y seguridad del anciano.

5. Estar pendiente del mantenimiento y limpieza del vehículo asignado.

6. Acatar las directrices establecidas por el Departamento de Transporte del Municipio de Panamá.

XI.- Agente de Seguridad:

1. Cumplir con las normas y procedimientos establecidos por la Dirección de Vigilancia Municipal de la Alcaldía de Panamá.

2. Asumir las disposiciones de la Dirección General del Centro, para la mejor seguridad y convivencia de la Institución.

3. Ofrecer el servicio de vigilancia las veinticuatro horas del día, incluyendo los días feriados.

4. Llevar un control diario de las personas que entran y salen del Centro.

5. Registrar las incidencias que se ocasionen en su turno y comunicarlos a la Dirección General.

B.- Funciones del Personal Asistencial:

I.- Médico:

1. Las propias de su profesión.

2. Asegurar la asistencia médica a todos los usuarios del Centro, movilizando los recursos que sean necesarios para obtener el diagnóstico y el tratamiento que necesitan.

3. Coordinar con el personal de enfermería el plan de atención médica del usuario.

4. Mantener un historial médico actualizado de los usuarios.

5. Realizar las visitas médicas necesarias y el seguimiento de los mismos.

6. Participar en el Comité de Admisión siempre que sea necesario.

7. Participar en las reuniones interdisciplinarias siempre que se le solicite.
8. Participar activamente en los programas de formación que se organicen en el Centro.

9. Colaborar con el servicio de Enfermería en la gestión de los medicamentos, atendiendo sus indicaciones referidas a la prescripción y Administración de los mismos y las demandas asistenciales, que se le soliciten y dando el apoyo necesario.

10. Coordinar con la Administración y el equipo Interdisciplinario, las metas y planes relacionados con la estadía y manejo de los usuarios.

11. Informar de la atención médica que se realiza en el Centro a la Dirección General siempre que esta lo solicite o se considere necesario.

12. Colaborar en la elaboración de la Memoria Anual del Centro, aportando la información que se le solicite.

13. Participar de las actividades que se realizan en el Centro.

II.- Enfermera (Supervisora)

1. Todas las funciones propias de su profesión.

2. Asegurar que la Administración, planificación y organización de los cuidados de enfermería se realice de manera eficiente y cumpla con los requisitos de calidad asistencial establecidos.

3. Promover la metodología del Servicio, de acuerdo con la filosofía de la Institución.

4. Organizar los recursos necesarios para cubrir las necesidades asistenciales.

5. Contratar la asistencia del personal a su cargo y reportar las incidencias a la Administración.

6. Planificar días feriados, vacaciones, fiestas, etc., del personal a su cargo, para poder asegurar la cobertura asistencial.

7. Promover la formación del personal detectando necesidades y proponiendo programas efectivos.
8. Realizar la formación continúa del personal de enfermería a su cargo, para cumplir con los programas asistenciales establecidos.
9. Dar soporte técnico necesario al Servicio a su cargo, para mejorar la práctica profesional.

10. Participar activamente en los programas de formación que se establezcan.

11. Supervisar que las normas y procedimientos de enfermería se realicen de forma correcta.

12. Mantener informado al Servicio de Dirección General, de todo lo que acontece en el Servicio, así como de las necesidades que se creen.

13. Mantener un Sistema de evaluación continua del personal asistencial a su cargo, y realizar informes para la Administración.

14. Coordinar las reuniones del Equipo Interdisciplinario y supervisar que se realicen cumpliendo con la metodología.

15. Establecer un sistema de comunicación eficaz con los usuarios para detectar el grado de satisfacción asistencial de los mismos.

16. Colaborar con la Dirección General en la elaboración de la Memoria Anual del Centro.

17.- Participar en las diferentes actividades que realiza el Centro.

III.- Enfermera

1.- Asegurar que el usuario esté recibiendo unos cuidados geriátricos individualizados de acuerdo con sus necesidades.

2.- Las funciones delegadas por el médico, que estén dentro de su competencia profesional.

3.- Las funciones de colaboración con los profesionales del Equipo Interdisciplinario que se deriva de la organización y planificación de la asistencia.

4.- Las funciones propias de administración, organización y planificación de los cuidados de enfermería, así como los de formación.

5.- Administrar el trabajo diario de acuerdo a las necesidades de los usuarios de los que sea responsable.

6.- Movilizar los recursos humanos y materiales para cumplir con los planes de atención establecidos.

7.- Seguir la metodología de atención geriátrica que rige el Servicio de Enfermería.

8.- Colaborar con los demás profesionales del equipo interdisciplinario en asegurar la calidad asistencial y mantener urgente la filosofía de la Institución.

9.- Participar activamente en las reuniones del equipo interdisciplinario y coordinar estos cuando se le solicite.

10.- Supervisar la práctica del personal que este bajo su cargo y asegurar que se cumpla el plan de cuidados con eficiencia.

11.- Colaborar con la Supervisora para que se cumplan los objetivos asistenciales.

12.- Participar en los planes de formación que se desarrollen en la Institución de la forma que se le requiera.

13.- Dar el soporte técnico a su personal siempre que se cree la necesidad y asegurarse de que están capacitados para ejecutar los trabajos que se le deleguen.

14.- Realizar los trabajos administrativos correspondientes al servicio.

15.- Hace las demandas de materiales al almacén así como las solicitudes a la sección de Servicios Generales.

16.- Elaborar las solicitudes de necesidades de medicamentos y materiales al Servicio Administrativo.

17.- Controlar el uso y stock de material médico y de medicamentos, según las normas establecidas por la Dirección de Auditoría Interna de la Alcaldía de Panamá.

18.- Colaborar con el médico en el desarrollo de sus funciones, facilitándole toda la información y soporte profesional necesario.

19.- Participar en los diferentes actividades que realice el Centro.

IV.- Auxiliares de Geronte

1. Dar cuidados de manera eficaz y eficiente a los usuarios, siguiendo los planes individualizados que la enfermería haya planificado.

2. Acatar todas las tareas que les sean asignadas por enfermería y que estén dentro de su competencia profesional.

3. Transmitir la información a la enfermera de cualquier incidencia relacionada con los usuarios, que comprometa su atención.

4. Participar en las reuniones interdisciplinarias que le corresponda.

5. Participar en las reuniones del Equipo de Enfermería.

6. Participar en el cambio de turno.

7. Cuidar de que el entorno de los residentes se mantenga limpio.

8. Colaborar con el personal de limpieza en el control y eliminación de plagas, insectos y otros.

9. Realizar las tareas de hostelería que le sean asignadas por la enfermera.

10. Participar en las actividades que desarrolle el Centro.

V.- Trabajadora Social

1. Todas las funciones propias de su profesión.

2. Participar en la asistencia integral de los usuarios promoviendo programas que favorezcan su bienestar social, tanto a nivel del Centro como de su integración en la comunidad.

3. Realizar la entrevista inicial de los usuarios que sean admitidos y elaborar el estudio social correspondiente.

4. Orientar a la población que ingresa a este Centro, de la atención y servicios que se brindan.

5. Realizar las visitas domiciliarias que se requieran, para dar seguimiento a los casos que le sean referidos.

6. Orientar y asesorar a los familiares de los usuarios, a fin de mejorar la comunicación y mantener hasta donde sea posible la relación afectiva y ofrecer el soporte adecuado.

7. Coordinar con la instancias legales correspondientes en la atención de los usuarios, a fin de preservar su bienestar social.

8. Establecer estrecha coordinación Inter - institucional y con la organizaciones no gubernamentales que desarrollan programas para la Tercera Edad, que favorezca el bienestar del usuario y la funcionalidad del Centro.

9. Coordinar con la Administración del Centro y el Departamento de Trabajo Social del Municipio de Panamá, los trámites correspondientes para el servicio de funeral de los usuarios, que le sean referidos para la asistencia social.

10. Colaborar con el Equipo Interdisciplinario para mejorar la calidad asistencial que se brinda al usuario.

11. Asegurar que la metodología de Trabajo Social se ajuste a la filosofía del Centro.

12. Participar activamente en los programas de formación que se establezcan.

13. Proponer programas, que integran a la Institución en las actividades del corregimiento y favorezca el bienestar social del usuario.

14. Participar, activamente, en el Comité de Admisión de los usuarios y en el Equipo Interdisciplinario, favoreciendo las acciones que fomenten su bienestar y fortalezcan el buen funcionamiento de la Institución.

15. Organizar y coordinar el Programa de Voluntariado y determinar las tareas que deberán ejecutar en el Centro para colaborar en la atención del usuario.

16. Colaborar con la Dirección General, en la elaboración de la Memoria Anual del Centro.

17. Participar en las actividades que realice el Centro.

VI.- Psicólogo

1. Las funciones propias de su profesión.

2. Ofrecer el soporte psicológico al equipo interdisciplinario en la evaluación del usuario y al personal asistencial para favorecer el buen desempeño de sus funciones.

3. Participar como miembro del Equipo Interdisciplinario en la organización de los cuidados del usuario.

4. Crear programas de soporte al personal asistencial siempre que le sea solicitado o se estime conveniente.

5. Mantener informado al Equipo Interdisciplinario de todo lo que acontece en el servicio, así como de las necesidades que se creen.

6. Ejecutar los planes terapéuticos que se determinen en el Equipo Interdisciplinario.

7. Colaborar con el Equipo Interdisciplinario para mejorar la calidad asistencial.

8. Colaborar con la Dirección General en la elaboración de la Memoria Anual del Centro.

9. Participar en las actividades que realice el Centro.

VII.- Fisioterapista

1. Las funciones propias de su profesión y las que les sean asignadas.
2. Ejecutar los planes terapéuticos según su especialidad y los que se determinen en el equipo interdisciplinario.
3. Colaborar en el equipo interdisciplinario para mejorar la calidad asistencial a los usuarios.
4. Colaborar con la Dirección en la elaboración de la Memoria Anual del Centro.
5. Participar en las actividades que realice el Centro

VIII.- Instructora de Manualidades

1. Imparte instrucción en artes manuales.
2. Efectúa exposiciones de trabajos realizados.
3. Verifica que los participantes de los cursos apliquen las técnicas apropiadas durante la ejecución de los trabajos asignados.
4. Evalúa periódicamente el rendimiento de los participantes.
5. Vela por el orden y disciplina durante la jornada de enseñanza y el control de la asistencia.
6. Establece el inventario de los materiales y equipo utilizados y vela por el cuidado de los mismos.
7. Realiza tareas afines según le sean asignadas por la fisioterapista o Equipo interdisciplinario.
8. Colabora con la Dirección General en la elaboración de la Memoria del Centro.
9. Participa en las actividades que realiza el Centro.

Capítulo VI
De las Visitas a los Residentes y/o a la Institución

Artículo Vigésimo Octavo: Se considera con el término de visitante, a todo familiar, amistades o personas que se presenten a la Institución con la finalidad de realizar actividad social, cultural, recreativa, religiosa, acompañamiento o de investigación etc.

Artículo Vigésimo Noveno: Los visitantes pueden acudir a la Institución durante toda la semana en horario de 9:00 a.m. a 3:00 p.m.

Artículo Trigésimo: Los familiares y amistades de los usuarios del Centro, están obligados a cumplir con el horario de visita establecidos por la Administración.

Artículo Trigésimo Primero: En el caso de personas o de Instituciones que quieran realizar actividades socioeducativas y recreativas con los usuarios o de investigación y consultas, deberán hacer previas en la Administración, para su debida autorización y coordinación.

Artículo Trigésimo Segundo: Las personas que visiten el Centro, deberán mantener el debido respeto al personal y acatar las disposiciones administrativas para mantener el orden y funcionamiento durante su permanencia en el mismo.

Artículo Trigésimo Tercero: La Administración del Centro, se reservará el derecho de suspender la visita de toda persona, que incumpla el reglamento y altere el orden de la Institución.

Capítulo VII
Normas de Seguridad

Artículo Trigésimo Cuarto: La entrada al interior de las instalaciones de la Residencia "Los Años Dorados" quedará limitada solo al personal administrativo, técnico, usuarios y personas que cuenten con eta autorización.

Artículo Trigésimo Quinto: Se llevará control de todo usuario y visitante del Hogar de Anciano.

Artículo Trigésimo Sexto: Se prohibe a los visitantes, la entrada a la Residencia con arma blanca, de fuego o cualquier otro objeto, sustancia o licor, que pueda afectar o alterar la vida de los residentes en el Centro.

Artículo Trigésimo Séptimo: Se prohíbe la entrada la Residencia Los Años Dorados Roberto Heurtematte, a vendedores ambulantes, billeteros y otros.

Capítulo VIII
Disposiciones Finales

Artículo Trigésimo Octavo: La Dirección General de la Residencia Los Años Dorados, Roberto M. Heurtematte, en conjunto con la Dirección de Desarrollo Social de la Alcaldía de la ciudad de Panamá, son las responsables de la correcta aplicación de las disposiciones establecidas en el presente Reglamento.

Artículo Trigésimo Noveno: Todo el personal que presta sus servicios en la Residencia de Ancianos, se regirá en sus relaciones laborales, derechos y deberes, por las disposiciones del Reglamento Interno del Municipio de Panamá y los existentes en este Reglamento.

Artículo Cuadragésimo: Las situaciones no previstas en este Reglamento, se resolverán por acuerdo de la Administración.

Artículo Cuadragésimo Primero: El presente Decreto comenzará a regir a partir de su promulgación.

Dado en la ciudad de Panamá, a los 14 del mes de MAYO del año 1998

Mayín Correa
Alcaldesa del Distrito Capital

Licda. Ana I. Belfon
Secretaria General

REPÚBLICA DE PANAMÁ
DISTRITO DE PANAMÁ

28

1.4. Proceso de Evaluación para Permisos de Kioscos.

Nombre del Procedimiento:	**Evaluación para Permisos de Kioscos**
Objetivo	Evaluar al contribuyente que solicita permiso para establecer un pequeño negocio y que el mismo cumpla con la regulación establecida por la institución. Promover, por medio de la administración Alcaldicia, la economía y las fuentes de empleo fundamentada en la necesidad de propiciar un entorno económico favorable para que el Municipio de Panamá se convierta en un generador de oportunidades para la ciudadanía.
Alcance	Este proceso aplica para personas que no cuentan con ingresos básicos para la subsistencia y el de su núcleo familiar, y que mediante este proceso pueden obtener el permiso de colocación de un kiosco o el registro de uno existente.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • DGS: Dirección de Gestión Social. • SDS: Subdirección de Desarrollo Social. • DTS: Departamento de Trabajo Social. • VoBo: Visto bueno. • **: Nota aclaratoria.
Responsabilidades	Subdirección de Microempresarios: • Remite a la DGS la nota que solicita se realice la evaluación del caso. • Remite, junto con la nota, el expediente del contribuyente o solicitante que desea obtener un permiso para un kiosco nuevo o uno existente. • Recibe el informe social junto con toda la documentación del caso y procede con la gestión del permiso del kiosco. DGS / Recepción: • Recibe la nota de solicitud de realizar la evaluación del caso y el expediente que envía la Subdirección de Microempresarios. Registra el ingreso de los documentos en el cuadro de control. • Recibe el informe social, la nota dirigida al director y el expediente del caso, provenientes del Departamento del

	Trabajo Social. Registra el ingreso de los documentos en el cuadro control. DGS / Director: • Recibe la nota de solicitud de realizar la evaluación del caso y el expediente que se recibe de la Subdirección de Microempresarios, los revisa y gira instrucciones de gestionar mediante la hoja de trámite. • Recibe la nota para el envío del informe social, revisa y firma. La devuelve a la secretaria para el envío de la documentación a la Subdirección de Microempresarios. DGS / Secretaria: • Recibe del director la nota de solicitud de realización de la evaluación del caso junto con el expediente y la hoja de trámite. Saca una copia a la nota y remite por mensajería al Departamento de Trabajo Social. • Redacta la nota dirigida a la Subdirección de Microempresarios para la entrega del informe social y toda la documentación del caso. • Remite por mensajería interna, la nota, el informe social y la documentación del caso a la Subdirección de Microempresarios. DTS / Secretaria: • Recibe, de la secretaria de la dirección, la nota de solicitud de evaluación, el expediente y la hoja de trámite proveniente del director. Registra la documentación entrante en el libro de control y entrega al jefe del Departamento de Trabajo Social. • Recibe el informe social y redacta nota de envío dirigida al director de DGS. • Envía por mensajería interna a la DGS, el informe social, la nota de envío firmada por el jefe DTS y los documentos del caso. DTS / Jefe: • Saca copia a la nota de solicitud de evaluación del caso y entrega la documentación a la trabajadora social de Microempresarios.

	• Recibe el informe social junto con la documentación del expediente del caso. Revisa el informe social, da observaciones si las hay y firma de visto bueno. • Firma la nota de entrega del informe social. DTS / Trabajador Social de Microempresarios: • Recibe del jefe de DTS el original y las copias de los documentos (nota de solicitud de evaluación y expediente del caso), registra en libro de control. • Determina si la evaluación le compete o si le compete a un trabajador social en la comunidad o de algún otro programa. DTS / Trabajadora Social de Programas en la Comunidad u otro Programa: • Contacta al contribuyente o persona solicitante vía telefónica para agendar una entrevista. • Realiza la entrevista socio-económica al solicitante y coordina la visita domiciliaria. • Realiza la visita domiciliaria para determinar las condiciones de vida de la persona. • Confecciona y firma el informe social utilizando la guía de elaboración de informes sociales. DTS / Supervisor: • Revisa el informe social y entrega al jefe del Departamento de Trabajo Social para su firma de visto bueno junto con toda la documentación del caso.
Formato o Documento	Documentos: • Nota de Solicitud de Evaluación de Casos (Anexos A). • Hoja de Trámite (Anexo B). • Cuadro Control de la Recepción de la DGS (Anexo C). • Guía de Elaboración de Informes Sociales (Anexo D). Requisitos: • Nota dirigida al señor alcalde con los datos completos del solicitante y del negocio. • Dos (2) copias de la cédula de identidad personal para su respectivo cotejo naturalizado, deberán presentar copia cotejada o autenticada de la carta de naturalización. • Previa evaluación del Departamento de Trabajo Social de la Alcaldía, el solicitante debe acreditar que no cuenta con los

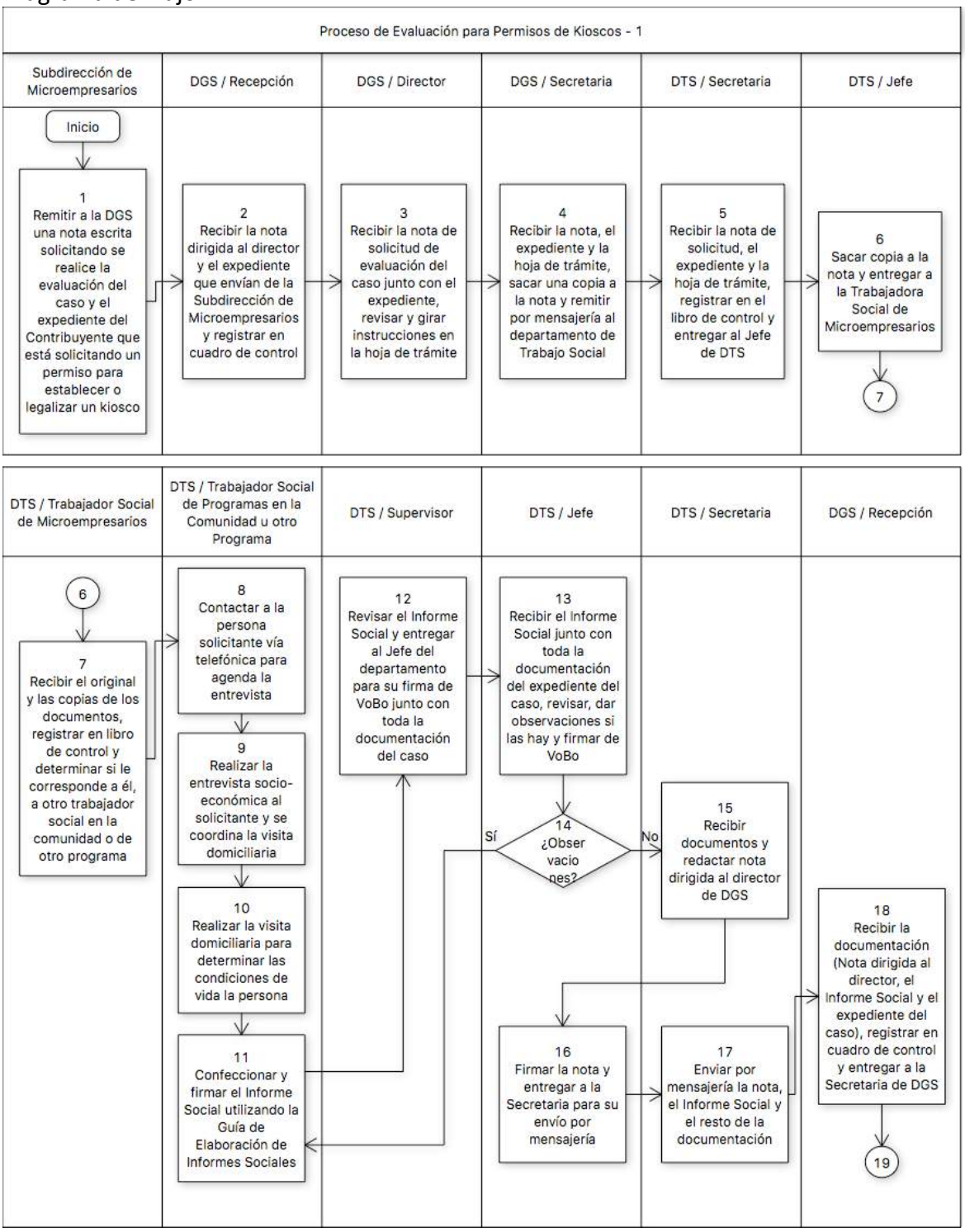
	ingresos básicos para la subsistencia y el de su núcleo familiar. • Dos (2) fotos tamaño carnet. • Visto bueno de la Junta Comunal respectiva (original). • Señalar mediante un croquis de ubicación de área de trabajo donde se desempeñan o desempeñarán la actividad. • Los vendedores de comestibles deben contar con los permisos sanitarios (carnet de salud blanco y verde). • Los vendedores de comestibles deben contar con los permisos de la oficina de seguridad de los Bomberos. • Los puestos fijos deben presentar permisos de construcción de la Dirección de Obras y Construcciones. • Nombre completo y copia de cédula del miembro del núcleo familiar que se hará cargo del puesto en caso de ausencia del titular de la actividad. • Paz y salvo municipial vigente (original). • Presentar el tamaño del puesto, color, forma, el cual deberá cumplir con las especificaciones determinadas por la Dirección de Proyectos Especiales de la Alcaldía de Panamá.

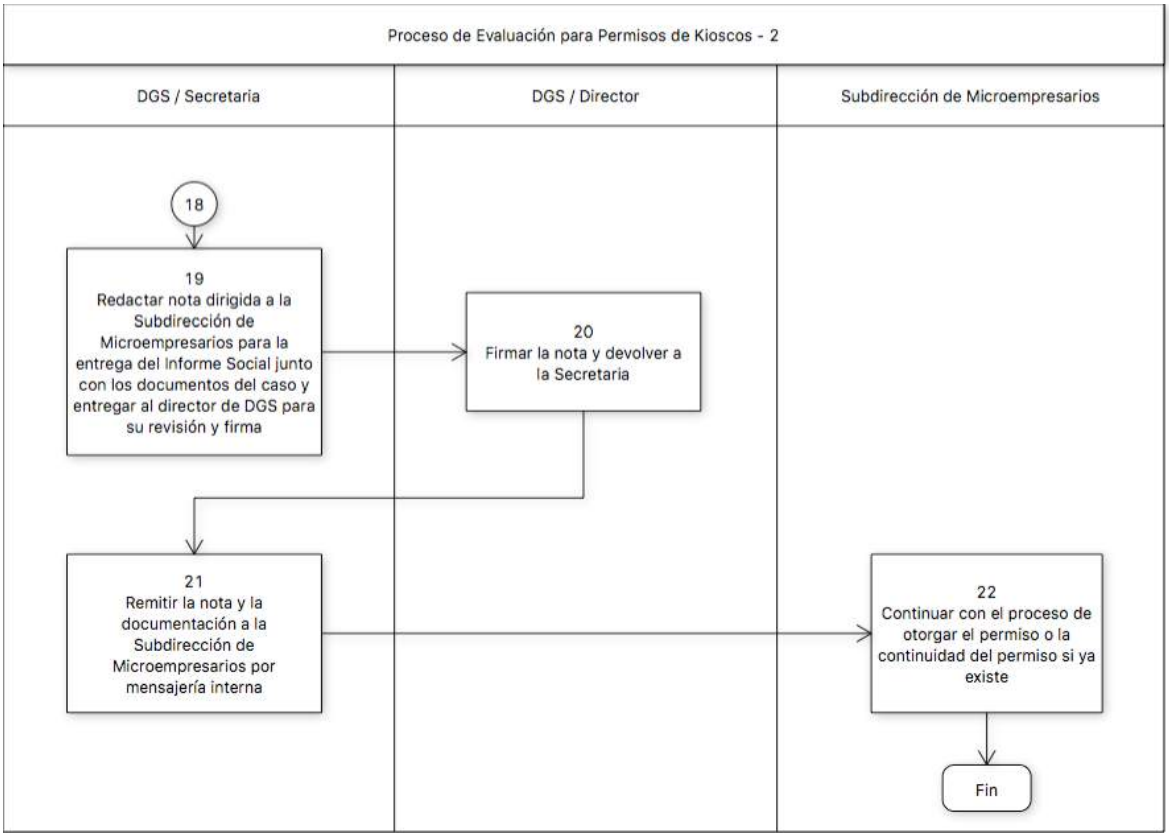
Descripción del Procedimiento:	**Evaluación para Permisos de Kioscos**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
Subdirección de Microempresarios	1	Remitir a la Dirección de Gestión Social nota escrita solicitando se realice la evaluación del caso y el expediente del contribuyente que está solicitando un permiso para establecer o legalizar un kiosco.
DGS / Recepción	2	Recibir la nota dirigida al director de DGS y el expediente que envían de la Subdirección de Microempresarios, registrar en cuadro de control y entregar al director de Gestión Social.
DGS / Director	3	Recibir la nota de solicitud de evaluación del caso junto con el expediente, revisar, girar instrucciones en la hoja de trámite y devolver a la secretaria.
DGS / Secretaria	4	Recibir la nota, el expediente y la hoja de trámite, sacar copia a la nota para el acuse de recibo y remitir por mensajería interna al Departamento de Trabajo Social.

DTS / Secretaria	5	Recibir la nota proveniente de la Subdirección de Microempresarios, el expediente, la hoja de trámite, registrar en el libro de control y entregar al jefe del Departamento de Trabajo Social. **Firmar de recibido en la copia de la nota.
DTS / Jefe	6	Sacar copia a la nota y entregar a la trabajadora social de Microempresarios.
DTS / Trabajador Social de Microempresarios	7	Recibir el original y las copias de los documentos, registrar en libro de control y determinar si le corresponde a ella o a una de las trabajadoras sociales en la comunidad o de otros programas. **En el libro de control se registra: • Nombre. • Cédula. • Teléfono. • Dirección. • Expendio. • Ubicación del Puesto.
DTS / Trabajadora Social de Programas en la Comunidad u otro Programa	8	Contactar al solicitante vía telefónica para agendar la entrevista. **La entrevista puede ser en sitio dependiendo del corregimiento.
DTS / Trabajadora Social de Programas en la Comunidad u otro Programa	9	Realizar la entrevista socio-económica al solicitante. Coordinar con el mismo la visita domiciliaria.
DTS / Trabajadora Social de Programas en la Comunidad u otro Programa	10	Realizar la visita domiciliaria para determinar las condiciones de vida de la persona.
DTS / Trabajadora Social de Programas en la Comunidad u otro Programa	11	Confeccionar y firmar el informe social utilizando la “Guía de Elaboración de Informes Sociales” y entregar al supervisor para revisión junto con toda la documentación del expediente del caso.

DTS / Supervisor	12	Revisar el informe social y entregar al jefe del departamento para su firma de VoBo junto con toda la documentación del expediente del caso.
DTS / Jefe	13	Recibir el informe social junto con toda la documentación del expediente del caso, revisar y dar observaciones si las hay. Una vez esté completo, firmar el mismo como VoBo y entregar la documentación completa a la secretaria para que redacte la nota de envío.
DTS / Jefe	14	¿Hay correcciones u observaciones? Si hay observaciones, regrese el informe al paso #11. Si no hay observaciones, siga esta secuencia en el paso #15.
DTS / Secretaria	15	Redactar nota dirigida al director de DGS y entregar al jefe del departamento para firma.
DTS / Jefe	16	Firmar la nota y devolver a la secretaria para que la envíe por medio de mensajería junto con toda la documentación del caso.
DTS / Secretaria	17	Enviar por mensajería la nota junto con todo el expediente a la Dirección de Gestión Social.
DGS / Recepción	18	Recibir la documentación (nota dirigida al director, el informe social y toda la documentación recibida originalmente desde la Subdirección de Microempresarios), registrar en cuadro control y entregar a la secretaria de la DGS.
DGS / Secretaria	19	Redactar nota dirigida a la Subdirección de Microempresarios para la entrega del informe social junto con los documentos del caso y entregar al director de DGS para su revisión y firma.
DGS / Director	20	Firmar la nota y devolver la documentación a la secretaria.
DGS / Secretaria	21	Remitir por mensajería interna la nota y la documentación a la Subdirección de Microempresarios.
Subdirección de Microempresarios	22	Continuar con el proceso de otorgar el permiso o la continuidad del permiso si ya existe. Fin.

Diagrama de Flujo




Proceso de Evaluación para Permisos de Kioscos - 2
DGS / Secretaria
DGS / Director
Subdirección de Microempresarios
18
19
Redactar nota dirigida a la Subdirección de Microempresarios para la entrega del Informe Social junto con los documentos del caso y entregar al director de DGS para su revisión y firma
20
Firmar la nota y devolver a la Secretaria
21
Remitir la nota y la documentación a la Subdirección de Microempresarios por mensajería interna
22
Continuar con el proceso de otorgar el permiso o la continuidad del permiso si ya existe
Fin

Anexo A

ALCALDÍA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD
SUBDIRECCIÓN DE MICROEMPRESARIOS
Teléfonos: 521-5114/521-5115/Fax:506-9619/ Apto:Postal:0816-07728 /www.municipio.gob.pa

MEMORANDO
S.M./204 /2017

PARA: **LICDA. MIROSLAVA DE VILLA**
Departamento de Trabajo Social

DE: **LICDO. GENARO BÁRCENAS T.**
SUBDIRECCIÓN DE MICROEMPRESARIOS.

ASUNTO: **Expedientes para Evaluación Social**

FECHA: **17 de Agosto de 2017.**

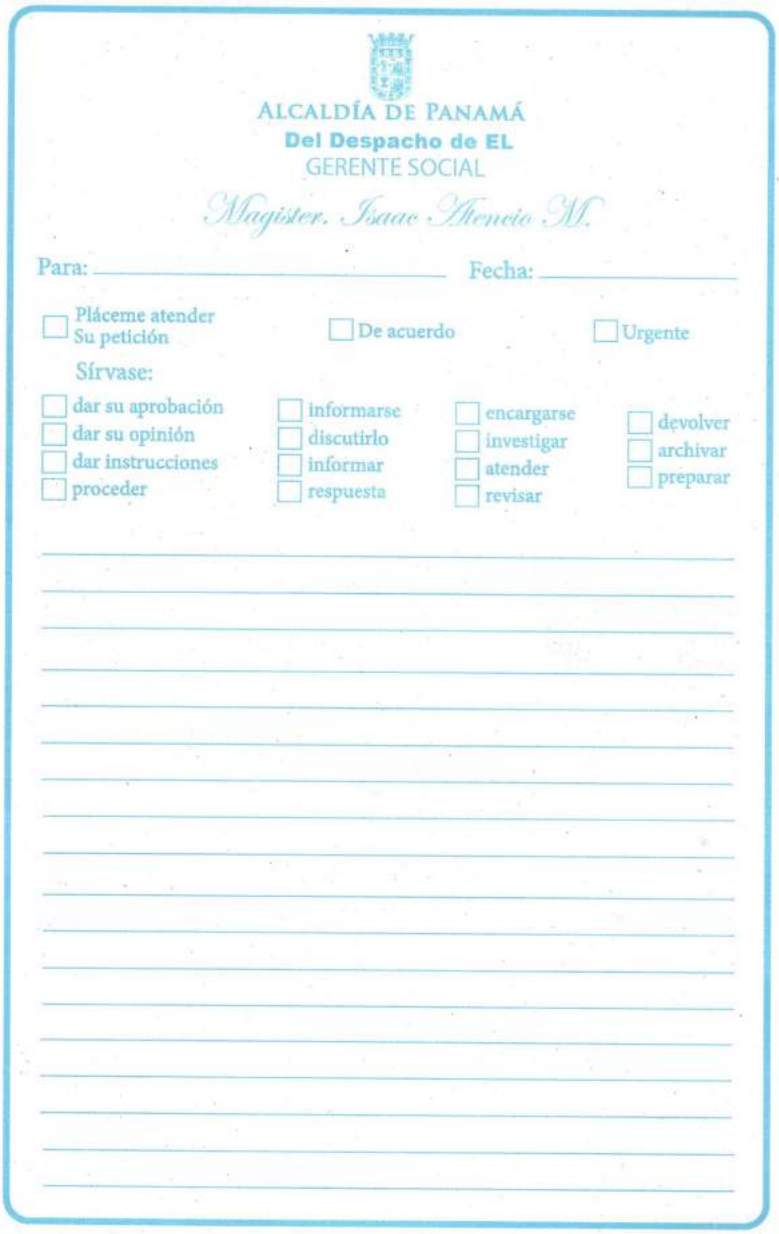
Remitimos , seis (06) expedientes originales para su evaluación Social, devolver a la Subdirección de Microempresarios al termino de las evaluaciones.

NOMBRE	CEDULA	CORREGIMIENTO
DIOGENES	21-63	CHILIBRE
MARIA ELENA	8-16 -78	BETANIA
JUAN ANTONIO	6- 7-105	BETANIA
DAVID	N -2 -5	PUEBLO NUEVO
JOSE LUIS	8-78 -18	PACORA
WINSTON	9-13 - 93	CURUNDU

GB/MS

RECIBIDO
Por:
Fecha:
Hora: N°Control:

Anexo B



ALCALDÍA DE PANAMÁ
Del Despacho de EL
GERENTE SOCIAL
Magister. Isaac Ahencio M.

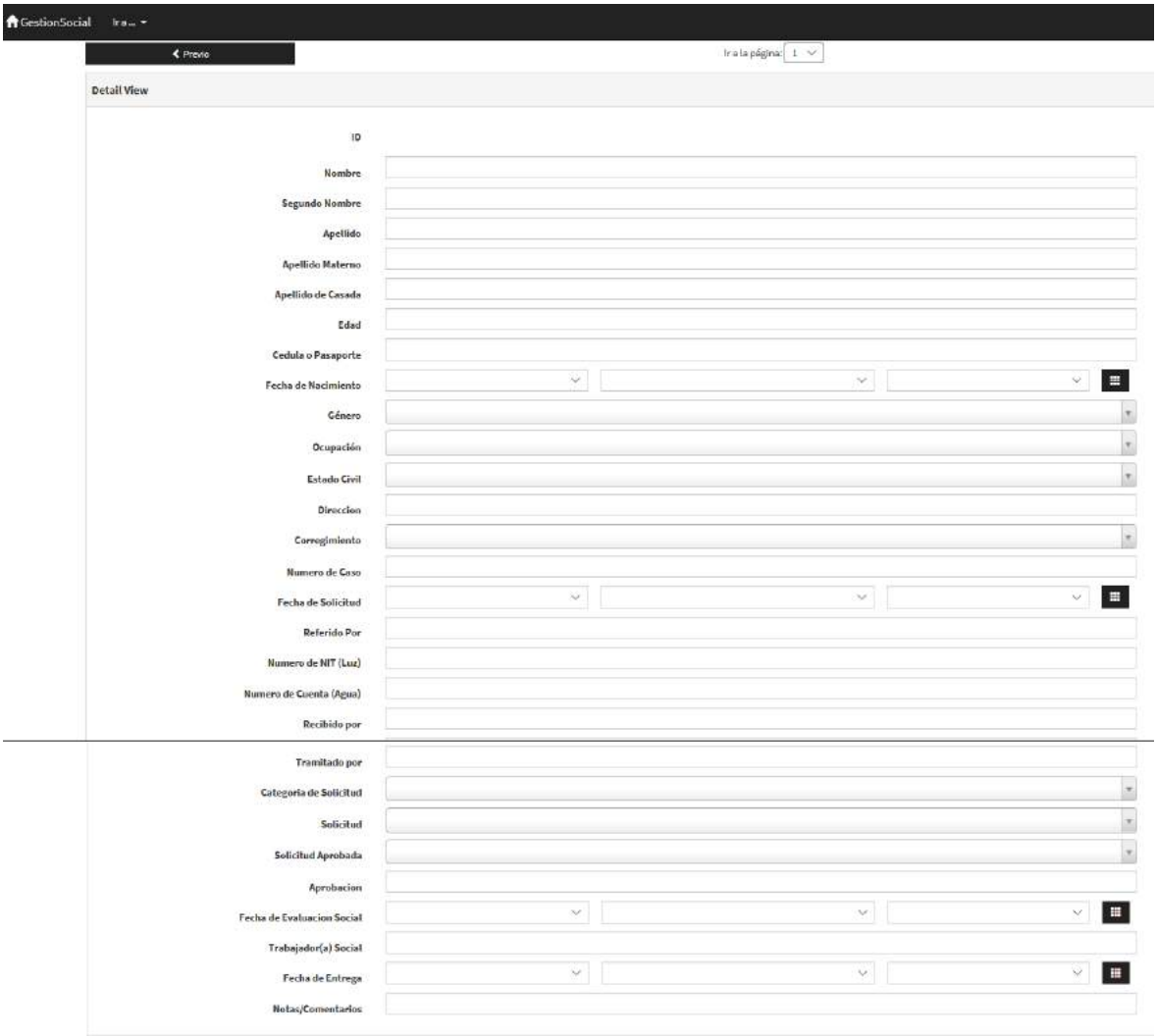
Para: _____ Fecha: _____

☐ Pláceme atender Su petición ☐ De acuerdo ☐ Urgente

Sírvase:

☐ dar su aprobación	☐ informarse	☐ encargarse	☐ devolver
☐ dar su opinión	☐ discutirlo	☐ investigar	☐ archivar
☐ dar instrucciones	☐ informar	☐ atender	☐ preparar
☐ proceder	☐ respuesta	☐ revisar	

Anexo C


GestionSocial
Ir a ...
Previo
Ir a la página: 1
Detail View
ID
Nombre
Segundo Nombre
Apellido
Apellido Materno
Apellido de Casada
Edad
Cedula o Pasaporte
Fecha de Nacimiento
Género
Ocupación
Estado Civil
Direccion
Corregimiento
Numero de Caso
Fecha de Solicitud
Referido Por
Numero de NIT (Luz)
Numero de Cuenta (Agua)
Recibido por
Tramitado por
Categoria de Solicitud
Solicitud
Solicitud Aprobada
Aprobacion
Fecha de Evaluacion Social
Trabajador(a) Social
Fecha de Entrega
Notas/Comentarios

Anexo D

ALCALDIA DE PANAMA

ALCALDÍA DE PANAMÁ
Dirección de gestión Social
Subdirección de Desarrollo Social
Departamento de Trabajo Social

Teléfonos: 506-9622 / Fax 506-9619 – Correo Electrónico: dsocial@municipio-pma.gob.pa

GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE INFORME SOCIALES

NOMBRE:
ASUNTO:
DESTINADO A:
FECHA:

I - DATOS GENERALES:

EDAD:
FECHA DE NAC.:
CÉDULA:
SEGURO SOCIAL:
EDUCACIÓN:
OCUPACIÓN:
LUGAR DE TRABAJO:
SALARIO:
DIRECCIÓN:
TELÉFONOS:

GRUPO FAMILIAR:

ANTECEDENTE:

II- SITUACIÓN SOCIAL:

Nos contesta a la pregunta ¿Cómo empezaron la convivencia y cuando empezó el problema? **Por lo que describe:**

- Los antecedentes de su convivencia familiar.
- Las relaciones entre los miembros.
- La evolución de sus relaciones.

III- SITUACIÓN ECONÓMICA:

Nos contesta a la pregunta ¿De qué o cómo viven? Por lo que es la Descripción de: Ingresos de los miembros (Bruto y Neto).

- Egresos (Gastos del hogar).
- Aportes al presupuesto familiar de cada miembro.
- Aspectos de interés que influyen, en la economía familiar.

IV - SITUACIÓN DE LA VIVIENDA:

Nos contesta a la pregunta ¿En qué lugar y forma viven? Por lo que es la descripción de: Condiciones físicas (tipo de materiales)

- Mobiliario (En conjunto: Sala, Comedor. Individual: Si es algo especial)
- Aspecto general de la vivienda (Acogedor, lujosos, humilde, etc.)
- Aspectos cualitativos específicos (Limpio, desaseado, ordenado y otros)

V - SITUACIÓN DE SALUD:

Nos contesta a la pregunta ¿Cómo es la Salud y cómo afecta a la familia? Por lo que es la Descripción de:

- Enfermedades de los miembros, en especial, aquellas que condicionan el desenvolvimiento de la familia (Parálisis, retardos, síndromes, diabetes, Anemia Falciformes, hipertensión y otros)
- Accidentes
- Controles de Salud

VI - SITUACIÓN LABORAL:

Contesta a la pregunta ¿Dónde, cómo y desde cuándo trabaja? Por lo que es la Descripción de:

- Historia del inicio o Fecha en la Institución o Empresa
- Condiciones de Trabajo
- Relaciones con Jefes y compañeros
- Desempeño del trabajo

VII- CONDICIÓN EMOCIONAL DEL ENTREVISTADO:

Contesta a la pregunta ¿Cómo se siente ante su situación?

Por lo que describe el estado anímico del solicitante o los miembros de la familia y como repercuten estos en las relaciones familiares.

VIII- DIAGNÓSTICO SOCIAL:

Contestamos a la pregunta ¿Qué les pasa o qué tienen? por lo que

Resume y destaca aquellos aspectos o situaciones que condicionan la relación familiar o inciden en las carencias o necesidad de ayuda.

IX- EVALUACIÓN Y RECOMENDACIONES:

La consideración que la profesional, basada en sus conocimientos, emite al analizar las condiciones, situaciones o aspectos que ha recopilado en sus entrevistas, investigaciones y otras acciones realizadas, además las recomendaciones pertinentes.

LABOR DE LA TRABAJADORA SOCIAL:

Todas las acciones efectuadas para la realización del informe e inclusive la mención de técnicas o tácticas utilizadas.

Nota: Se debe ser selectivo con la información, la utilización de los indicadores va a depender de la petición o uso que se le va dar al informe, procurando no aportar aspectos que no son comprobables o que puedan ser utilizados de manera negativa en contra del investigado.

1.5. Proceso de Formalización de Grupos de Adultos Mayores.

Nombre del Procedimiento:	**Formalización de Grupos de Adultos Mayores**
Objetivo	Facilitar la creación de grupos de adultos mayores formalizados en asociaciones que cuenten con Junta Directiva y estatutos (reglamento de funcionamiento). Como grupo, pueden plantear sus necesidades, establecer sus objetivos y planear la manera de lograr dichos objetivos. Pueden solicitar actividades sociales, educativas o recreativas, como por ejemplo, paseos, cursos o capacitaciones socio-educativas, etc.
Alcance	La iniciativa de formalización de un grupo de adultos mayores es una actividad que impulsa el MUPA en las comunidades por medio de sus trabajadores sociales; sin embargo, podría nacer o ser iniciativa de los adultos mayores. Aplica para los ciudadanos mayores de 55 años (las mujeres) y 60 años (los hombres) del Distrito Capital. Aplica para agrupaciones de adultos mayores existentes o agrupaciones nuevas. Una vez establecida la agrupación con personería jurídica pueden solicitar un espacio propio en la Junta Comunal para realizar las reuniones.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • DGS: Dirección de Gestión Social. • SDS: Subdirección de desarrollo social. • DTS: Departamento de Trabajo Social. • **: Nota aclaratoria. • VoBo: Visto bueno.
Responsabilidades	Contribuyentes: • Solicitan asistencia al trabajador social en la comunidad para la creación y formalización de un grupo de la tercera edad o grupo de adultos mayores. • Comunican al trabajador social en la comunidad los diferentes cursos que les interesa tomar y las actividades sociales, educativas o recreativas en las que les gustaría participar.

	• Realizan reuniones para tomar decisiones respecto de abrir la personería jurídica. DTS / Trabajador Social en la Comunidad: • Realiza el reclutamiento de los adultos mayores por medio de invitaciones verbales o por volanteo, para participar en una reunión de conformación del grupo. • Realiza reunión en la comunidad con los adultos mayores para explicar la importancia y beneficios de pertenecer al grupo de adultos mayores, y la necesidad de crear un comité. • Crea lista de asistencia con los adultos mayores que están interesados en participar de dicho grupo. • Realiza la primera convocatoria con los adultos mayores que se apuntaron y están interesados en formalizarse como grupo. • Presenta a los adultos mayores los diferentes cursos que se pueden tomar, las actividades culturales y de esparcimiento que pueden realizar. • Realiza entrevista individual a los adultos mayores para crear sus respectivos expedientes en donde se registra el nivel académico, las condiciones de vida familiar, las responsabilidades que tienen, su economía, etc. • Realiza las primeras charlas y capacitaciones completando los formatos de Actividades Relevantes, Evaluación de Participantes en Actividades Grupales y el Formulario de Charla. • Impulsa la formalización del grupo por medio de la escogencia de la junta directiva. • Propone al grupo que tramiten la personería jurídica, les explica la importancia de la misma y les acompaña en el trámite. • Coordina con la Dirección de Legal y Justicia el acompañamiento al nuevo grupo en los trámites para la creación de la persona jurídica. • Motiva al grupo en que piensen en adquirir un lugar propio para sus reuniones, el cual puede ser un local o un terreno donde construir las instalaciones.

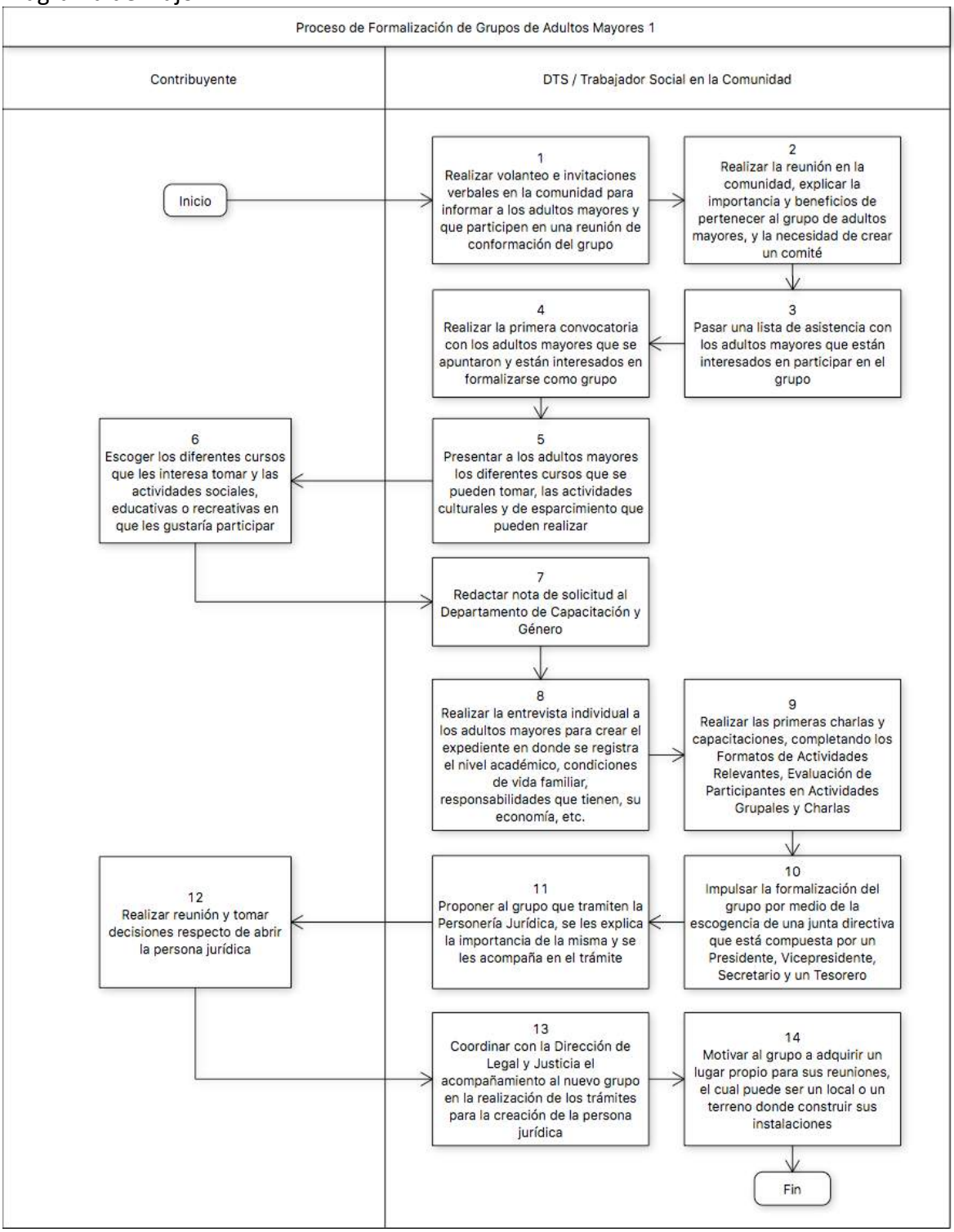
Formato o Documento	Documentos: • Formato de Actividades Relevantes (Anexo A). • Formato de Evaluación de Participantes en Actividades Grupales (Anexo B). • Formulario de Charlas a dictar (Anexo C).

Descripción del Procedimiento:	**Formalización de Grupos de Adultos Mayores**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	1	Realizar volanteo e invitaciones verbales en la comunidad para informar a los adultos mayores y que participen en una reunión de conformación del grupo.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	2	Realizar la reunión en la comunidad y explicar la importancia y beneficios de pertencer a un grupo de adultos mayores. Explicar la necesidad de crear un comité. **Entre los beneficios que se pueden mencionar están los paseos, las capacitaciones y cursos de tembleques, de modistería, de belleza, de manualidades, de decoración del hogar, de arreglos navideños, de pintura en tela, de ropa para canastilla de bebés, de arreglos florales, de decoración para fiestas, piñatas, de cocina, de repostería, etc.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	3	Pasar una lista de asistencia con los adultos mayores que están interesados en participar en el grupo. Tomar los siguientes datos: • Nombre. • Dirección. • Teléfono.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	4	Realizar la primera convocatoria con los adultos mayores que se apuntaron y están interesados en formalizarse como grupo.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	5	Presentar los diferentes cursos que se pueden dictar y las actividades sociales o recreativas que pueden realizar. **En esta reunión se establecen las fechas, frecuencia, y hora de las siguientes reuniones.

		**Se les indica que debe proponer un nombre que identifique al grupo.
Contribuyente	6	Escoger los diferentes cursos que les interesa tomar y las actividades sociales, educativas o recreativas que les gustaría realizar. También, manifestar qué esperan de los funcionarios del Departamento de Trabajo Social y las guías o ayudas que les gustaría obtener de ellos.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	7	Redactar nota de solicitud al Departamento de Capacitación y Género.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	8	Realizar entrevista individual a cada uno de los adultos mayores y crear expediente a cada uno. **En la entrevista individual se busca concer el nivel académico, sus condiciones de vida familiares, responsabilidades que tienen, su economía, etc.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	9	Realizar las primeras charlas y capacitaciones, completando el Formato de Actividades Relevantes, el Formulario de Charlas y adicional completando el Formato de Evaluación de Participantes en Actividades Grupales.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	10	Impulsar la formalización del grupo por medio de la escogencia de una junta directiva que está compuesta por un presidente, vicepresidente, secretario y un tesorero. **Recién en este paso se impulsa la formalización del grupo ya que ha pasado tiempo suficiente para identificar los miembros de adultos mayores que son constantes en las actividades de dicho grupo y con los cuales se podría contar para que sean de la junta directiva. **Los funcionarios actúan como facilitadores en las primeras reuniones, pero se promueve que la Junta Directiva vaya adquiriendo un rol activo en las siguientes reuniones de modo tal que se sigan reuniendo incluso cuando los funcionarios no pudieran asistir a dicha reunión.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	11	Proponer al grupo que tramiten personería jurídica. Se les explica la importancia de la misma y se les acompaña en el trámite.

Contribuyentes	12	Reunirse y tomar decisión respecto de crear la personería jurídica.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	13	Coordinar con el Dirección de Legal y Justicia el acompañamiento al nuevo grupo en la realización de los trámites para la creación de la personería jurídica.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	14	Motivar al grupo a adquirir una lugar propio para sus reuniones, el cual puede ser un local o un terreno donde construir sus instalaciones. Fin.

Diagrama de Flujo



Anexo A

Dirección de Gestión Social
Subdirección de Desarrollo Social
Departamento de Trabajo Social
Teléfonos: 506-9622 / Fax 506-9619 – Correo Electrónico: dsocial@municipio-pma.gob.pa

ACTIVIDADES RELEVANTES

NOMBRE: _____ **SEMANA DEL** ____ **al** ____ **de** ____ **de** ____

TRABAJO SOCIAL: _____

FECHA	ACTIVIDADES	LUGAR	POBLACIÓN

Anexo B

ALCALDÍA DE PANAMÁ
GOBIERNO MUNICIPAL

DEPERTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

FORMATO DE EVALUACION DE PARTICIPANTES EN ACTIVIDADES GRUPALES.

CORREGIMIENTO_____

ACTIVIDAD_____

FECHA_____

1. QUE LE PARECIO EL PROGRAMA?
   1. EXCELENTE_____
   2. BUENO_____
   3. REGULAR_____

2. CONCIDERA USTED QUE LLENO SUS ESPECTATIVAS?
   4. SI _____
   5. NO_____ EXPLIQUE_____

3. CONCIDERA USTED QUE LA INVITACION A LA ACTIVIDAD SE DIO CON TIEMPO SUFICIENTE
   6. SI_____
   7. NO_____ EXPLIQUE_____

4. RECOMENDACIÓN PARA OTRAS ACTIVIDADES.

   _____

   _____

Anexo C

ALCALDÍA DE PANAMÁ
Dicción de Gestión Social
Subdirección de Desarrollo Social
Departamento de Trabajo Social
Teléfonos: 506-9622 / Fax 506-9619 – Correo Electrónico: dsocial@municipio-pma.gob.pa

CHARLAS

NOMBRE DE LA CHARLA: _____
CANTIDAD DE PARTICIPANTES_____
SEGMENTO DE POBLACIÓN_____
LUGAR EN DONDE SE VA EXPONER: _____

TEMAS A TRATAR:

_____
_____
_____
_____
_____
_____

ASPECTOS MÁS IMPORTANTES DE CADA TEMA A DESARROLLAR:

_____
_____
_____
_____

TÉCNICAS A UTILIZAR:

_____
_____
_____
_____

MATERIALES A UTILIZAR:

_____
_____
_____

_____ _____
TRABAJADORA SOCIAL FECHA

1.6. Proceso de Apoyo a Jóvenes en Riesgo Social.

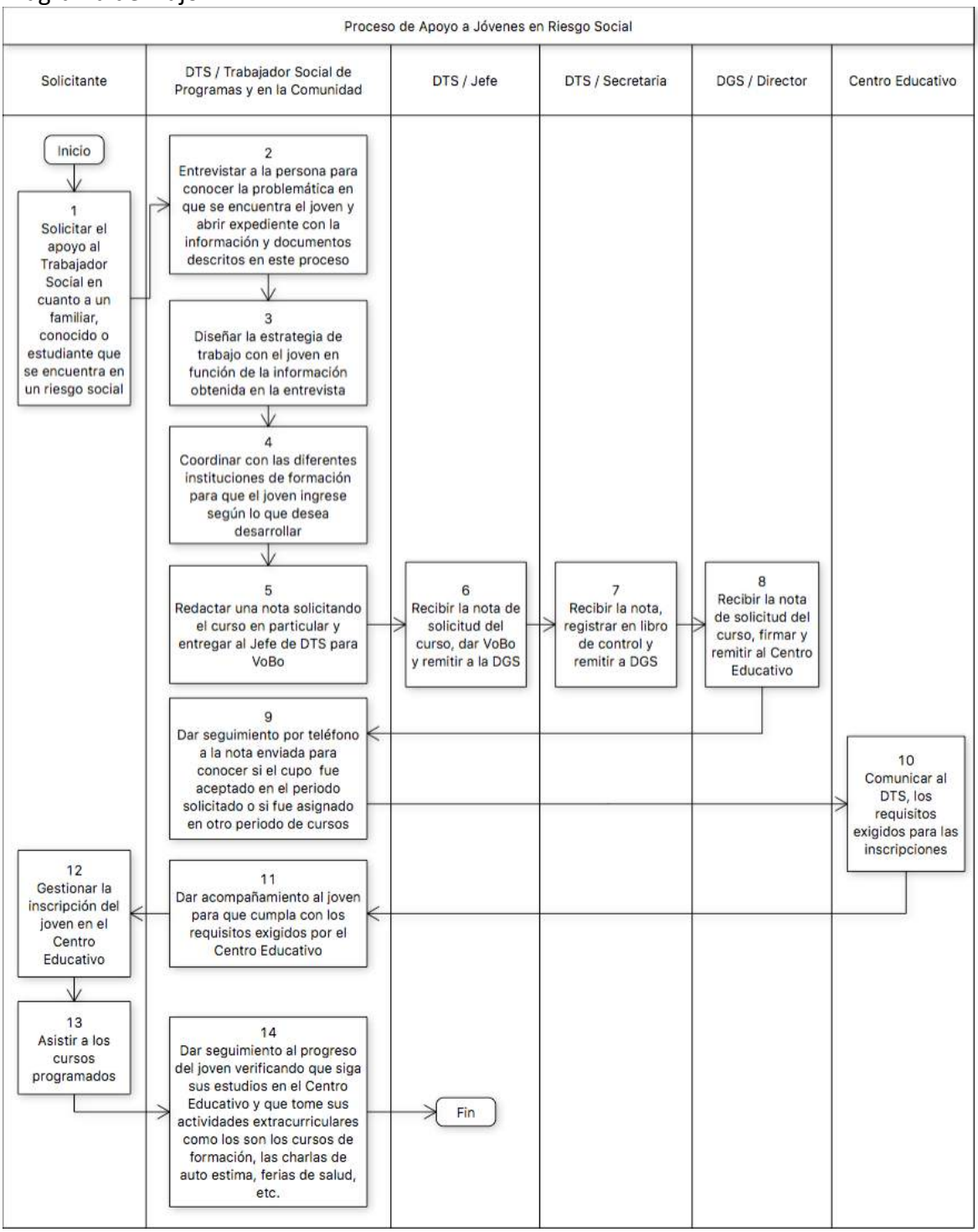
Nombre del Procedimiento:	**Apoyo a Jóvenes en Riesgo Social**
Objetivo	Poner a disposición del contribuyente un proceso para apoyar a los jóvenes que se encuentran en riesgo social y que por medio de la solicitud de sus amigos, profesores o familiares, puedan ser atendidos por los trabajadores sociales quienes lo orientarán y acompañarán para que terminen sus estudios y retomen su vida familiar saludable.
Alcance	Este proceso promueve la culminación escolar en adolescentes en riesgo social y que desertaron de sus estudios. Aplica para los jóvenes que residen en los veintitrés (23) corregimientos del distrito capital. Pueden solicitar apoyo de los trabajadores sociales los docentes, padres de familia y/o clubes deportivos que cuentan con una población juvenil que, en algunos casos, presentan algún riesgo social y pudieran estar perdiendo el año escolar, haber desertado a sus estudios, con posibilidades de delinquir o de ingresar en pandillas.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • DGS: Dirección de Gestión Social. • SDS: Subdirección de Desarrollo Social. • DTS: Departamento de Trabajo Social. • **: Nota aclaratoria. • VoBo: Visto Bueno.
Responsabilidades	Solicitante: • Solicita apoyo al trabajador social en cuanto a un familiar, conocido o estudiante que se encuentra en un riesgo social. • Gestiona la inscripción del joven en el centro educativo. • Se asegura que el joven asista a los cursos programados. DTS / Trabajador Social de Programas y en la Comunidad: • Entrevista al solicitante para conocer la problemática del joven. • Abre un expediente a cada joven, con los datos generales de los padres, los datos generales del joven o estudiante, los datos generales del grupo familiar, copia del certificado de nacimiento del joven, copia de cédula del solicitante.

	• Diseña la estrategia de trabajo que se utilizará con el joven en función de la información obtenida en la entrevista. • Coordina con el centro eductativo o instituciones de formación para que el joven ingrese según lo que desea desarrollar. • Redacta nota de solicitud de un curso en particular para el joven y entrega al jefe de DTS para VoBo. • Da seguimiento por teléfono a la nota enviada al centro educativo para conocer si el cupo fue aceptado en el periodo solicitado o si fue asignado en otro periodo de cursos. • Da acompañamiento al joven para que cumpla con los requisitos exigidos por el centro educativo. • Da seguimiento al progreso del joven verificando que siga sus estudios y que tome las actividades extracurriculares como lo son los cursos de auto estima, ferias de salud, etc. DTS / Jefe: • Recibe del trabajador social la nota de solictud del cupo para el curso, da VoBo y remite a la DGS. DTS / Secretaria: • Recibe la nota de solicitud del cupo, registra en libro de control y remitir a la DGS. DGS / Director: • Recibe la nota de solictud de cupo, firma y remite al centro educativo. Centro Educativo: • Recibe nota de solicitud del curso y comunica a DTS si el joven fue aceptado para el curso. • Comunica al Departamento de Trabajo Social los requisitos que debe completar el joven que aspira al curso. • Dicta los cursos acordados.
Formato o Documento	Documentos: • Hoja de Entrevista Inicial (Anexo A). • Informe Social (Anexo B)

Descripción del Procedimiento:	**Apoyo a Jóvenes en Riesgo Social**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
Solicitante	1	Solicitar el apoyo al trabajador social en cuanto a un familiar, conocido o estudiante que se encuentra en riesgo social.
DTS / Trabajador Social de Programas y en la Comunidad	2	Entrevistar a la persona para conocer la problemática en la que se encuentra el joven y abrir un expediente que debe incluir: • Los datos generales de los padres. • Los datos generales del joven o estudiante. • Los datos generales del grupo familiar. • La copia del certificado de nacimiento del joven. • La copia de cédula del solicitante; que puede ser el padre, la madre, el docente o el dirigente deportivo. Los problemas más comunes que se presentan son: • Bajo rendimiento académico. • Problema de conducta a nivel familiar o escolar. • Deserción escolar.
DTS / Trabajador Social de Programas y en la Comunidad	3	Diseñar la estrategia de trabajo con el joven en función de la información obtenida en la entrevista. Por bajo rendimiento o por deserción se les ofrece el sistema de colegio por módulos o estudiar por medio del INADHE. Si es un problema de conducta, los padres de familia presentan la situación, se le realiza la entrevista al jóven y se busca algúna red de apoyo que pueda haber dentro de la comunidad o una red de apoyo entre instituciones u Ong´s.
DTS / Trabajador Social de Programas y en la Comunidad	4	Coordinar con las diferentes instituciones de formación para que el joven ingrese según lo que él quiera desarrollar.

DTS / Trabajador Social de Programas y en la Comunidad	5	Si se trata del INADHE, readactar una nota solicitando un curso particular y entregar al jefe de DTS para su VoBo. **Si se trata de las escuelas por módulos, la trabajadora social se apersona a la dirección de la escuela para solicitar los cupos.
DTS / Jefe	6	Recibir la nota, dar VoBo a la misma y entregar a la secretaria para que lo remita la dirección por mensajería interna.
DTS / Secretaria	7	Recibir la nota, registrar los datos en el libro de control y remitir a la dirección por mensajería.
DGS / Director	8	Recibir, firmar la nota de solicitud del curso y remitir por mensajería al centro educativo.
DTS / Trabajador Social de Programas y en la Comunidad	9	Dar seguimiento por teléfono a la nota enviada para conocer si el cupo fue aceptado en el periodo solicitado o si fue asignado en otro periodo de cursos.
Centro Educativo	10	Comunicar al DTS, los requisitos exigidos para las inscripciones.
DTS / Trabajador Social de Programas y en la Comunidad	11	Dar acompañamiento al joven para cumpla con los requisitos exigidos por la centro educativo.
Solicitante	12	Gestionar la inscripción del joven en el centro educativo.
Solicitante	13	Asistir a los cursos programados.
DTS / Trabajador Social de Programas y en la Comunidad	14	Dar seguimiento al progreso del joven verificando que siga sus estudios en el centro educativo y adicional que el joven tome las actividades extracurriculares como los son los cursos de formación, las charlas de autoestima, las ferias de salud, etc. Fin.

Diagrama de Flujo



Anexo A

ALCALDÍA DE PANAMÁ
Gerencia Social
Subgerencia de Desarrollo Social
Departamento de Trabajo Social
Teléfonos: 506-9622 / Fax 506-9619 – Correo Electrónico: dsocial@municipio-pma.gob.pa

ENTREVISTA INICIAL

NOMBRE: _____

ASUNTO: _____

DESTINADO A: _____

FECHA: _____

DATOS GENERALES:

EDAD: _____

FECHA DE NAC: _____

CEDULA: _____

SEGURO SOCIAL: _____

OCUPACIÓN: _____

SALARIO: _____

LUGAR DE TRABAJO: _____

EDUCACIÓN: _____

DIRECCIÓN: _____

TELEFÓNO: _____

GRUPO FAMILIAR:

NOMBRE	EDAD	PARENTESCO	EDUCACIÓN	SALARIO	LUGAR DE TRABAJO

OBSERVACIÓN: _____

_____

_____

Anexo B

ALCALDIA DE PANAMA

ALCALDÍA DE PANAMÁ
Dirección de gestión Social
Subdirección de Desarrollo Social
Departamento de Trabajo Social

Teléfonos: 506-9622 / Fax 506-9619 – Correo Electrónico: dsocial@municipio-pma.gob.pa

GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE INFORME SOCIALES

NOMBRE:
ASUNTO:
DESTINADO A:
FECHA:

I - DATOS GENERALES:
EDAD:
FECHA DE NAC.:
CÉDULA:
SEGURO SOCIAL:
EDUCACIÓN:
OCUPACIÓN:
LUGAR DE TRABAJO:
SALARIO:
DIRECCIÓN:
TELÉFONOS:

GRUPO FAMILIAR:

ANTECEDENTE:

II- SITUACIÓN SOCIAL:

Nos contesta a la pregunta ¿Cómo empezaron la convivencia y cuando empezó el problema? **Por lo que describe:**

- Los antecedentes de su convivencia familiar.
- Las relaciones entre los miembros.
- La evolución de sus relaciones.

III- SITUACIÓN ECONÓMICA:

Nos contesta a la pregunta ¿De qué o cómo viven? Por lo que es la Descripción de: Ingresos de los miembros (Bruto y Neto).

- Egresos (Gastos del hogar).
- Aportes al presupuesto familiar de cada miembro.
- Aspectos de interés que influyen, en la economía familiar.

IV - SITUACIÓN DE LA VIVIENDA:

Nos contesta a la pregunta ¿En qué lugar y forma viven? Por lo que es la descripción de: Condiciones físicas (tipo de materiales)

- Mobiliario (En conjunto: Sala, Comedor. Individual: Si es algo especial)
- Aspecto general de la vivienda (Acogedor, lujosos, humilde, etc.)
- Aspectos cualitativos específicos (Limpio, desaseado, ordenado y otros)

V - SITUACIÓN DE SALUD:

Nos contesta a la pregunta ¿Cómo es la Salud y cómo afecta a la familia? Por lo que es la Descripción de:

- Enfermedades de los miembros, en especial, aquellas que condicionan el desenvolvimiento de la familia (Parálisis, retardos, síndromes, diabetes, Anemia Falciformes, hipertensión y otros)
- Accidentes
- Controles de Salud

VI - SITUACIÓN LABORAL:

Contesta a la pregunta ¿Dónde, cómo y desde cuándo trabaja? Por lo que es la Descripción de:

- Historia del inicio o Fecha en la Institución o Empresa
- Condiciones de Trabajo
- Relaciones con Jefes y compañeros
- Desempeño del trabajo

VII- CONDICIÓN EMOCIONAL DEL ENTREVISTADO:

Contesta a la pregunta ¿Cómo se siente ante su situación?

Por lo que describe el estado anímico del solicitante o los miembros de la familia y como repercuten estos en las relaciones familiares.

VIII- DIAGNÓSTICO SOCIAL:

Contestamos a la pregunta ¿Qué les pasa o qué tienen? por lo que

Resume y destaca aquellos aspectos o situaciones que condicionan la relación familiar o inciden en las carencias o necesidad de ayuda.

IX- EVALUACIÓN Y RECOMENDACIONES:

La consideración que la profesional, basada en sus conocimientos, emite al analizar las condiciones, situaciones o aspectos que ha recopilado en sus entrevistas, investigaciones y otras acciones realizadas, además las recomendaciones pertinentes.

LABOR DE LA TRABAJADORA SOCIAL:

Todas las acciones efectuadas para la realización del informe e inclusive la mención de técnicas o tácticas utilizadas.

Nota: Se debe ser selectivo con la información, la utilización de los indicadores va a depender de la petición o uso que se le va dar al informe, procurando no aportar aspectos que no son comprobables o que puedan ser utilizados de manera negativa en contra del investigado.

1.7. Proceso de Evaluación de Apoyos Económicos a Instituciones Privadas y Ong´s.

Nombre del Procedimiento:	**Evaluación de Apoyos Económicos a Instituciones Privadas y Ong´s**
Objetivo	Establecer la metodología que ordene y facilite la entrega de subsidios, apoyos económicos, patrocinios u otras ayudas sociales a instituciones privadas u ONG´s.
Alcance	Este proceso aplica a todas las solicitudes de ayuda social, donativos, patrocinios y subsidios que presenten los interesados arriba descritos ante la Alcaldía de Panamá. Este proceso busca determinar, entre otras cosas, el tipo de ayudas sociales, donativos, patrocinios, subsidios y otros apoyos atendiendo la materia que pueden ser otorgados por el Municipio de Panamá.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • DGS: Dirección de Gestión Social. • SDS: Subdirección de Desarrollo Social. • DTS: Departamento de Trabajo Social. • **: Nota aclaratoria. • VoBo: Visto bueno.
Responsabilidades	Institución privada u Ong: • Entrega nota dirigida al señor alcalde, firmada por el representante legal, solicitando el apoyo económico. • Entrega los requisitos solicitados para iniciar este proceso. • Firma la gestión de cobro y completa el cuadro “Información como Requisito Apoyo Económico” cuando es llamada por la auxiliar contable. • Retira el cheque del apoyo económico en la DGS, con el auxiliar contable y firma de recibido en el memorando de entrega de subsidios. DGS / Recepción: • Recibe de la institución privada u ONG la nota de solicitud del apoyo económico junto con los requisitos, sella de recibido con nombre y fecha; y registra el ingreso de la documentación en el sistema. • Recibe el memorando remisor de la evaluación social procedente del Departamento de Trabajo Social, junto con

	los documentos del expediente, sella de recibido colocando nombre y fecha; registra la entrada en el sistema y entrega al director de la DGS. • Recibe el expediente que se envió al despacho del señor alcalde con los documentos de la evaluación social y que trae las instrucciones del señor alcalde respecto a la aprobación o rechazo del apoyo social; lo registra en el sistema y entrega al director de la DGS. • Recibe la gestión de cobro firmada por el señor alcalde junto con toda la documentación, la registra en el sistema y la entrega al director de la DGS. • Recibe la gestión de cobro junto con toda la documentación proveniente del despacho del señor tesorero, la registra en el sistema y la entrega al director de la DGS. DGS / Director: • Recibe y revisa la solicitud de apoyo económico junto con todos los requisitos; y solicita a la secretaria que redacte nota remisora dirigida al señor alcalde. • Firma la nota de remisión de la solicitud del apoyo económico y devuelve a la secretaria. • Recibe la documentación con las instrucciones del señor alcalde de realizar la evaluación social y solicita a la secretaria que redacte la hoja de trámite dirigida al jefe de DTS con las instrucciones de realizar la evaluación social. • Firma la hoja de trámite y la devuelve a la secretaria para su envío al jefe de DTS con las instrucciones de realizar la evaluación social a la institución u ONG solicitante. • Recibe del Departamento de Trabajo Social el memorando de la evaluación social y solicita a la secretaria redacte la nota remisora dirigida al señor alcalde. • Firma la nota remisora de la evaluación social que va dirigida al señor alcalde, la devuelve a la secretaria para su envío por mensajería interna. • Comunica a la institución privada u ONG si fue rechazada la solicitud de apoyo económico por el señor alcalde. • Si la solicitud fue aceptada por el señor alcalde, entrega la documentación al auxiliar contable para que continúe con el trámite del apoyo económico.

	• Firma la nota remisora del envío de la gestión de cobro al señor alcalde y la devuelve al auxiliar contable para su envío. • Recibe la gestión de cobro firmada por el señor alcalde y la entrega al asistente administrativo para su entrega al auxiliar contable. • Firmar el memorando remisor de la gestión de cobro dirigido al señor tesorero. • Recibir la gestión de cobro junto con la documentación con la firma del señor tesorero y entregar al asistente administrativo para que continúe el trámite del apoyo económico. • Firma el memorando de entrega de subsidios y devuelve al auxiliar contable para que entregue a la institución privada u ONG. DGS / Secretaria: • Redacta nota dirigida al señor alcalde para envío de la solicitud de apoyo. • Una vez firmada la nota por el director de DGS, la envía junto con la solicitud de apoyo económico y los requisitos al despacho del señor alcade. • Recibe la documentación con las instrucciones del señor alcalde de realizar la evaluación social, sella de recibido, la registra en el sistema y entrega al director. • Redacta la hoja de trámite solicitando la evaluación social dirigida al jefe de DTS, saca una copia y entrega al director de la DGS para su firma. • Recibe la hoja de trámite firmada por el director de la DGS junto con la nota de solicitud de apoyo económico y el resto de los documentos; los envía por mensajería interna al Departamento de Trabajo Social. • Redacta la nota de envío de la evaluación social junto con el expediente, dirigida al señor alcalde. • Recibe la nota firmada por el director de DGS y envía toda la documentación por mensajería interna donde el señor alcalde. DGS / Asistente Administrativo: • Cuando el apoyo económico es aprobado por el señor alcalde después de haber recibido la evaluación social,

	recibe del director de la DGS la documentación con sus instrucciones de entregar al auxiliar contable para que prosiga con el trámite del apoyo económico. • Entrega la documentación al oficinista para su registro y posterior entrega al auxiliar contable. • Recibe del director la documentación junto con la gestión de cobro firmada por el señor alcalde y entrega dicha documentación al oficinista para su registro y entrega por correspondencia al auxiliar contable. • Recibe de director la documentación junto con la gestión de cobro firmada por el señor tesorero y entrega dicha documentación al oficinista para su registro y entrega por correspondencia al auxiliar contable. DGS / Oficinista: • Recibe la evaluación social aprobada por el señor alcalde y con las instrucciones del director de la DGS de entregar al auxiliar contable, la registra en el sistema de distribución de correspondencia y entrega la documentación al auxiliar contable. • Recibe del director la documentación y la gestión de cobro firmada por señor alcalde, la registra en el sistema de distribución de correspondencia y entrega al auxiliar contable. • Recibe del director de la DGS la documentación y la gestión de cobro firmada por el tesorero, la registra en el sistema de distribución de correspondencia y la entrega al auxiliar contable. DGS / Auxiliar Contable: • Recibe del oficinista, la evaluación social con la aprobación del alcalde y con las instrucciones del director de continuar con el trámite de entrega el apoyo económico. • Llama a la institución privada u ONG para que se apersone el representante legal a firmar la gestión de cobro. • Redacta la nota remisora de la gestión de cobro dirigida al señor alcalde y entrega al director para firma de dicha nota. • Recibe la nota remisora de la gestión de cobro firmada por el director de la DGS y entrega la documentación en el despacho del señor alcalde.

	• Recibe la documentación con la gestión de cobro firmada por el señor alcalde, redacta memorando remisor de la gestión de cobro dirigido al señor tesorero y entrega al director para firma del memorando. • Recibe el memorando firmado por el director de la DGS, sella y entrega toda la documentación en el despacho del señor tesorero para firma de la gestión de cobro. • Entrega la documentación completa en el Departamento de Cuentas y Pago para el trámite del cheque del apoyo económico. • Retira el cheque en la ventanilla de entrega de cheques del Departamento de Cuentas y Pagos, saca una copia del cheque, completa el formulario "Memorando de Entrega de Subsidios" y entrega al director para su firma. • Llama al beneficiario para que retire el cheque. Alcalde: • Define en primera instancia si aprueba la solicitud de apoyo económico o si requiere información adicional por medio la una evaluación social. • Gira instrucción al director de la DGS para que gestione la evaluación social. • Recibe la evaluación social junto con la documentación y decide si aprueba o rechaza la solicitud del apoyo económico. • Firma la gestión de cobro y devuelve a la Dirección de Gestión Social para que continúe su recorrido. Tesorero: • Firma la gestión de cobro y devuelve al director de la DGS. DTS / Jefe: • Recibe instrucción del director de la DGS de realizar la evaluación social, firma y fecha la nota de la solicitud, saca un juego de copias y entrega al supervisor de los trabajadores sociales. • Recibe la evaluación social junto con los documentos, da observaciones si las hay o visto bueno. • Firma el informe de evaluación social y solicita a la secretaria que redacte memorando remisor dirigido al director.

	• Firma el memorando remisor de la evaluación social dirigido al director y entrega toda la documentación a la secretaria para su envío por mensajería interna. DTS / Supervisor: • Recibe la solicitud de realizar la evaluación social, registra en el cuadro de atención de casos por corregimiento y llama al trabajador social en la comunidad para que retire la documentación y realice la evaluación. • Recibe la evaluación social del trabajador social, coloca firma y fecha de recibido, y realiza observaciones si las hay para que sea corregido. • Entrega la evaluación social junto con la documentación al jefe del DTS. DTS / Trabajador Social en la Comunidad: • Retira la documentación en las oficinas del DTS, realiza la evaluación social, completa y firma el informe de entrevista social. • Entrega la evaluación social y los documentos al supervisor para su VoBo. • Corrige la evaluación social si el supervisor encuentra observaciones. DTS / Secretaria: • Recibe la hoja de trámite de solicitud de realización de la evaluación social junto con los documentos del expediente, registra en el libro de control y entrega al jefe del DTS. • Redacta el memorando remisor de la evaluación social dirigido al director de la DGS. • Una vez recibe el memorando firmado por el jefe del DTS, lo envía junto con toda la documentación del expediente al director de la DGS. Departamento de Cuentas y Pagos: • Entrega al auxiliar contable un recibo de cobro numerado para el seguimiento del trámite. • Ejecuta el Proceso Gestión de Cobro de Apoyos Económicos.
Formato o Documento	Requisitos a los solicitantes: • Nota de solicitud firmada por el representante legal de la institución privada u ONG. Si la persona que firma la nota

	es diferente del representante legal, debe entregar poder notariado y registrado en el Registro Público en donde el representante legal autoriza a otra persona a firmar la nota de solicitud. • Copia del recibo de luz o agua de la institución privada u ONG. • Copia de la cédula de la persona que firma la nota. • Copia de la personería jurídica (certificado de registro público) debidamente actualizada en el Registro Público. • Copia de las escrituras públicas (pacto social) de la institución privada u ONG. Documentos: • Resolución Alcaldicia No.10-2016 de 9 de junio de 2016, que adopta el manual para la entrega de subsidios, apoyos económicos, patrocinios u otras ayudas sociales otorgadas por el Municipio de Panamá. • Cuadro de Atención de Casos por Corregimiento (Anexo A). • Informe de Entrevista Social (Anexo B). • Cuadro de Información como Requisito Apoyo Económico (Anexo C). • Gestión de Cobro (Anexo D). • Recibo de Presentación de Cuentas (Anexo E). • Memorando de Entrega de Subsidios (Anexo F). • Formato de Compromiso de Entrega de Factura (Anexo G).

Descripción del Procedimiento:	**Evaluación de Apoyos Económicos a Instituciones Privadas y Ong´s**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
Institución privada u ONG	1	Entregar una nota dirigida al señor alcalde, debidamente firmada por el representante legal, solicitando el apoyo económico. Debe aportar: • Nota de solicitud firmada por el representante legal de la institución privada u ONG. Si la persona que firma la nota es diferente del representante legal, debe entregar poder notariado y registrado en el Registro Público en donde el representante

		legal autoriza a otra persona a firmar la nota de solicitud. • Copia del recibo de luz o agua de la institución privada u ONG. • Copia de la cédula de la persona que firma la nota. • Copia de la personería jurídica debidamente actualizada en el Registro Público. • Copia de las escrituras públicas de la institución privada u ONG.
DGS / Recepción	2	Recibir la nota de solicitud junto con los documentos requisitos para instituciones privadas u ONG´s, sellar de recibido colocando nombre y fecha; registrar el ingreso en el sistema y entregar al director de la Dirección de Gestión Social.
DGS / Director	3	Recibir la solicitud junto con la documentación y solicitar a la secretaria que redacte nota remisión dirigida al señor alcalde.
DGS / Secretaria	4	Redactar nota dirigida al señor alcalde para el envío de la solicitud de apoyo.
DGS / Director	5	Firmar la nota de remisión de la solicitud de apoyo dirigida al señor alcalde y devolver a la secretaria para su envío por mensajería.
DGS / Secretaria	6	Enviar la nota de remisión, la nota de solicitud de la institución privada u ONG y el resto de los requisitos solicitados.
Alcalde	7	Recibir los documentos y definir si aprueba o si requiere una evaluación social.
Alcalde	8	¿Requiere evaluación social? Si requiere una evaluación social, siga esta secuencia en el paso #9. Si no requiere una evaluación social, salte al paso #35.
Alcalde	9	Girar instrucción escrita sobre la misma nota de solicitud del apoyo, dirigida al director de la DGS para que se gestione la realización de una evaluación social.
DGS / Recepción	10	Recibir la documentación con las instrucciones del señor alcalde, sellar de recibido, registrar el ingreso en el sistema y entregar al director de la DGS.

DGS / Director	11	Recibir la documentación con las instrucciones del señor alcalde en donde solicita se realice una evaluación social previa, solicitar a la secretaria redacte una hoja de trámite dirigida al jefe del Departamento de Trabajo Social.
DGS / Secretaria	12	Redactar hoja de trámite solicitando la realización de la evaluación social, dirigida al jefe del DTS y sacar un juego de copia a todos los documentos.
DGS / Director	13	Firmar la hoja de trámite de solicitud de realización de la evaluación social, dirigida al jefe del DTS.
DGS / Secretaria	14	Enviar por mensajería los originales de los siguientes documentos: • Hoja de trámite de solicitud de realización de la evaluación social dirigida al jefe del DTS. • La nota de solicitud del apoyo de parte de la institución privada u ONG, con las instrucciones escritas del señor alcalde. • Documentos requisitos solicitados al inicio de este proceso.
DTS / Secretaria	15	Recibir la nota de solicitud de realización de la evaluación social junto con el resto de los documentos, registrar en libro de control y entregar al jefe del DTS.
DTS / Jefe	16	Recibir la instrucción de realizar la evaluación social, firmar, fechar la nota de solicitud, sacar un juego de copias a los documentos y entregar al supervisor de los trabajadores sociales.
DTS / Supervisor	17	Revisar, registrar en cuadro de atención de casos por corregimiento y solicitar al trabajador social en la comunidad que retire la documentación para que pueda hacer la evaluación social.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	18	Retirar la documentación en el Departamento de Trabajo Social y realizar la evaluación social completando y firmando el informe de entrevista social.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	19	Entregar la evaluación social y los documentos al supervisor para su VoBo.
DTS / Supervisor	20	Recibir el la evaluación social colocar firma y fecha de recibido y realizar observaciones si las hay.
DTS / Supervisor	21	¿Hay observaciones? Si hay observaciones, devolver al trabajador social para que realice las correcciones, en el paso #18.

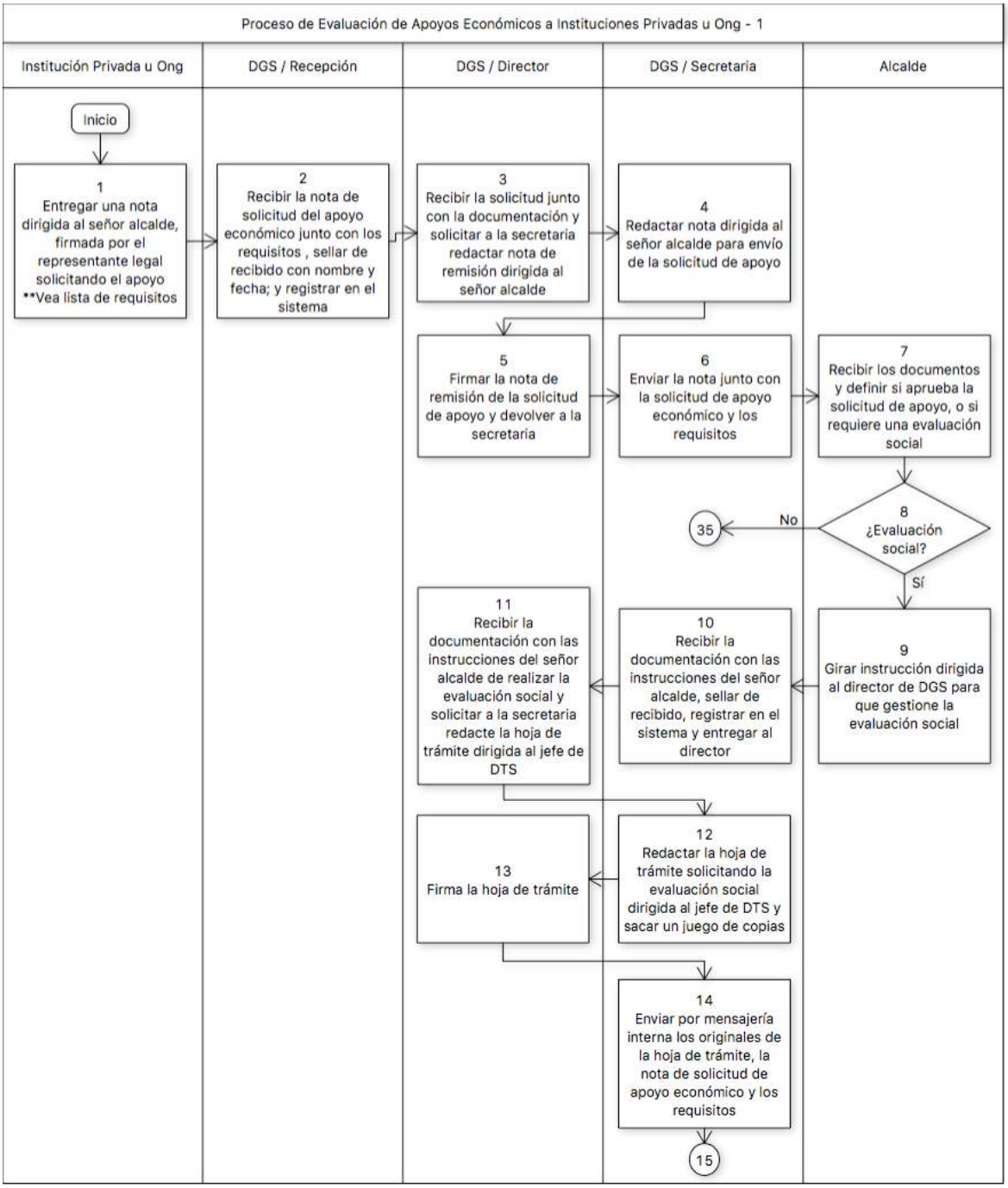
		Si no hay observaciones, siga esta secuencia en el paso #22.
DTS / Supervisor	22	Entregar la evaluación social junto con el resto de la documentación al jefe del Departamento de Trabajo Social.
DTS / Jefe	23	Recibir la evaluación social junto con los documentos , dar observaciones si las hay o VoBo.
DTS / Jefe	24	¿Hay observaciones? Si hay observaciones, devolver al supervisor para que gestione las correcciones en el paso #20 con el trabajador social. Si no hay observaciones, continuar esta secuencia en el paso #25.
DTS / Jefe	25	Firmar el informe de evaluación social y solicitar a la secretaria que redacte memorando de remisión dirigido al director.
DTS / Secretaria	26	Redactar el memorando de remisión de la evaluación social dirigido al director de la DGS.
DTS / Jefe	27	Firmar el memorando y devolver a la secretaria junto con toda la documentación para su envío por mensajería.
DTS / Secretaria	28	Enviar el memorando de remisión de la evaluación social junto con la documentación al director de la DGS por mensajería interna.
DGS / Recepción	29	Recibir el memorando de remisión de la evaluación social junto con toda la documentación del expediente del Departamento de Trabajo Social, sellar de recibido colocando nombre y fecha; registrar el ingreso en el sistema y entregar al director de la Dirección de Gestión Social.
DGS / Director	30	Recibir el memorando junto con la evaluación social y el resto de la documentación; solicitar a la secretaria que redacte nota de remisión dirigida al señor alcalde.
DGS / Secretaria	31	Redactar nota dirigida al señor alcalde para el envío de la evaluación social y el expediente completo.
DGS / Director	32	Firmar la nota de remisión de la evaluación social dirigida al señor alcalde y devolver a la secretaria para su envío por mensajería.
DGS / Secretaria	33	Enviar la documentación al despacho del señor alcalde por mensajería interna.

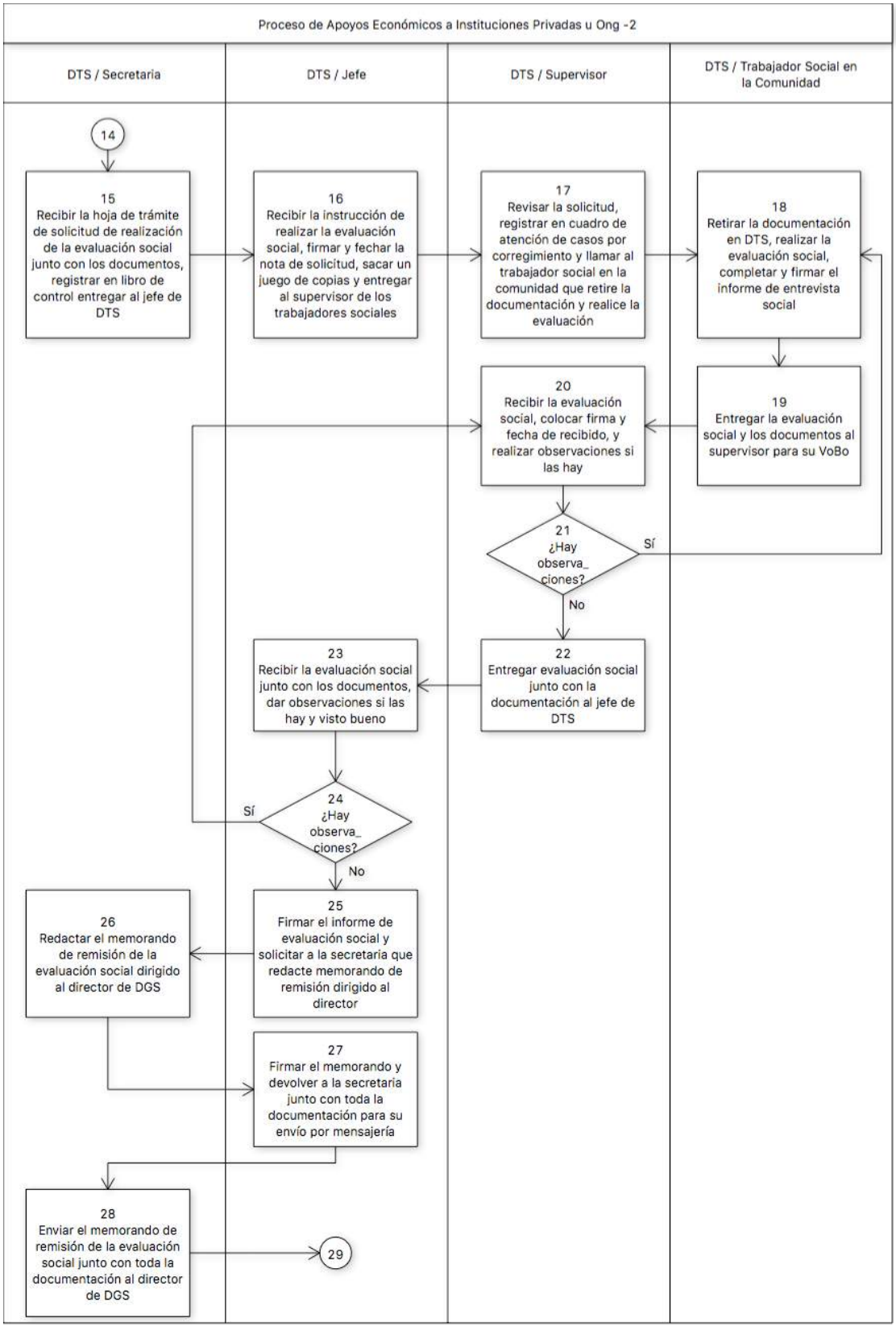
Alcalde	34	Recibir la evaluación social junto la documentación, aprobar o rechazar la solicitud girando instrucción escrita manual sobre la misma documentación y devolver al director de la Dirección de Gestión Social.
DGS / Recepción	35	Recibir la documentación con las instrucciones del señor alcalde, registrar en el sistema y entregar al director de la Dirección de Gestión Social.
DGS / Director	36	Recibir las instrucciones de rechazo y comunicar a la institución privada u ONG de que fue rechazada; o recibir la documentación con la aprobación del señor alcalde y entregar al asistente administrativo con instrucciones de entregar al auxiliar contable para que tramite la solicitud. **Si fue rechazada la solicitud se archiva la documentación.
DGS / Asistente Administrativo	37	Recibir la documentación con las instrucciones del director y entregar al oficinista para que lo registre en el programa de distribución de correspondencia.
DGS / Oficinista	38	Registrar la documentación en el sistema de registro y distribución de correspondencia.
DGS / Oficinista	39	Entregar la documentación de aprobación al auxiliar contable para que gestione el trámite.
DGS / Auxiliar Contable	40	Recibir la documentación y llamar a la institución privada u ONG para que se apersone el representante legal a firmar la gestión de cobro.
Institución privada u Ong	41	Firmar la gestión cobro y completar el cuadro de información como requisito apoyo económico.
DGS / Auxiliar Contable	42	Redactar nota remisora dirigida al señor alcalde para el envío de la gestión de cobro para firma.
DGS / Director	43	Firmar la nota remisora de la gestión de cobro dirigida al señor alcalde y devolver al auxiliar contable.
DGS / Auxiliar Contable	44	Recibir la nota remisora, la gestión de cobro junto con la documentación del expediente y entregarla en el despacho del señor alcalde.
Alcalde	45	Firmar la gestión de cobro y devolver por mensajería al director de la Dirección de Gestión Social.
DGS / Recepción	46	Recibir la gestión de cobro firmada por el señor alcalde, junto con toda la documentación, registrar en el sistema y entregar al director de la Dirección de Gestión Social.
DGS / Director	47	Recibir la gestión de cobro firmada por el señor alcalde y entregar al asistente administrativo con instrucciones de entregar al auxiliar contable.

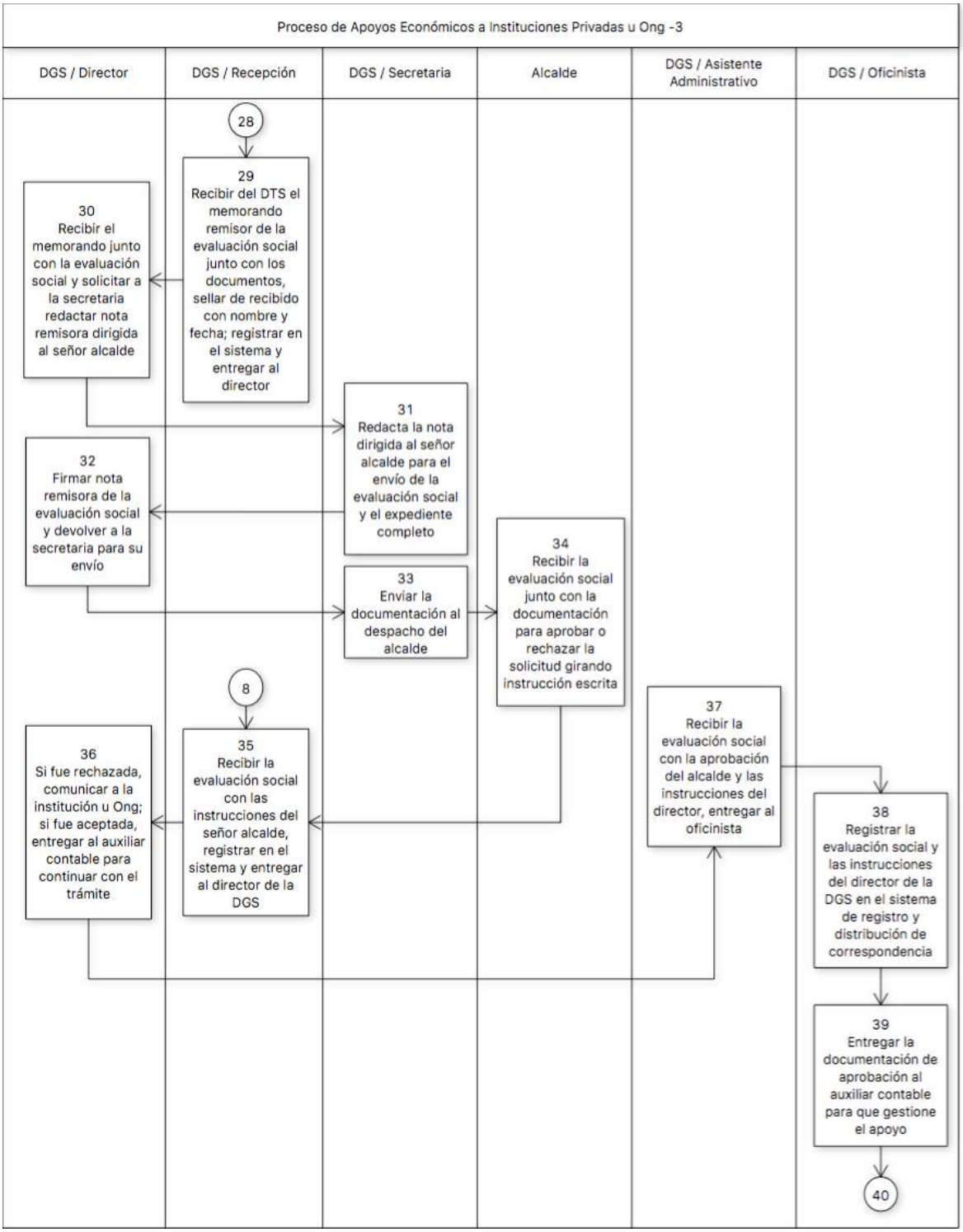
DGS / Asistente Administrativo	48	Recibir la documentación con las instrucciones del director y entregar al oficinista para que lo registre en el programa de distribución de correspondencia.
DGS / Oficinista	49	Registrar la documentación en el sistema de registro y distribución de correspondencia.
DGS / Oficinista	50	Entregar la documentación de aprobación al auxiliar contable para gestionar la firma del señor tesorero.
DGS / Auxiliar Contable	51	Recibir la documentación y redactar memorando dirigido al señor tesorero solicitando la firma de la gestión de cobro. **Sacar un juego de completo de copias con la firma del señor alcalde y archivar.
DGS / Director	52	Firmar la memorando remisor de la gestión de cobro dirigido al señor tesorero y devolver al auxiliar contable.
DGS / Auxiliar Contable	53	Recibir el memorando remisor firmado por el director, la gestión de cobro junto con toda la documentación, sellar con el sello de la dirección y entregar en el despacho del señor tesorero.
Tesorero	54	Firmar la gestión de cobro y devolver por mensajería al director de la Dirección de Gestión Social.
DGS / Recepción	55	Recibir la gestión de cobro y la documentación proveniente del despacho del señor tesorero, registrar en el sistema y entregar al director de la Dirección de Gestión Social.
DGS / Director	56	Recibir la gestión de cobro y la documentación con la aprobación del señor tesorero y entregar al asistente administrativo con instrucciones de entregar al auxiliar contable para que continúe el trámite.
DGS / Asistente Administrativo	57	Recibir la documentación con las instrucciones del director y entregar al oficinista para que lo registre en el programa de registro y distribución de correspondencia.
DGS / Oficinista	58	Registrar la documentación en el sistema de registro y distribución de correspondencia.
DGS / Oficinista	59	Entregar la documentación de aprobación al auxiliar contable para que continúe el trámite.
DGS / Auxiliar Contable	60	Entregar la documentación completa en el Departamento de Cuentas y Pago. La documentación está compuesta por: • Documento Gestión de Cobro firmada. • Nota de solicitud de la ONG u institución privada. • Copia de la cédula del representante legal. • Copia de un recibo de luz o agua.

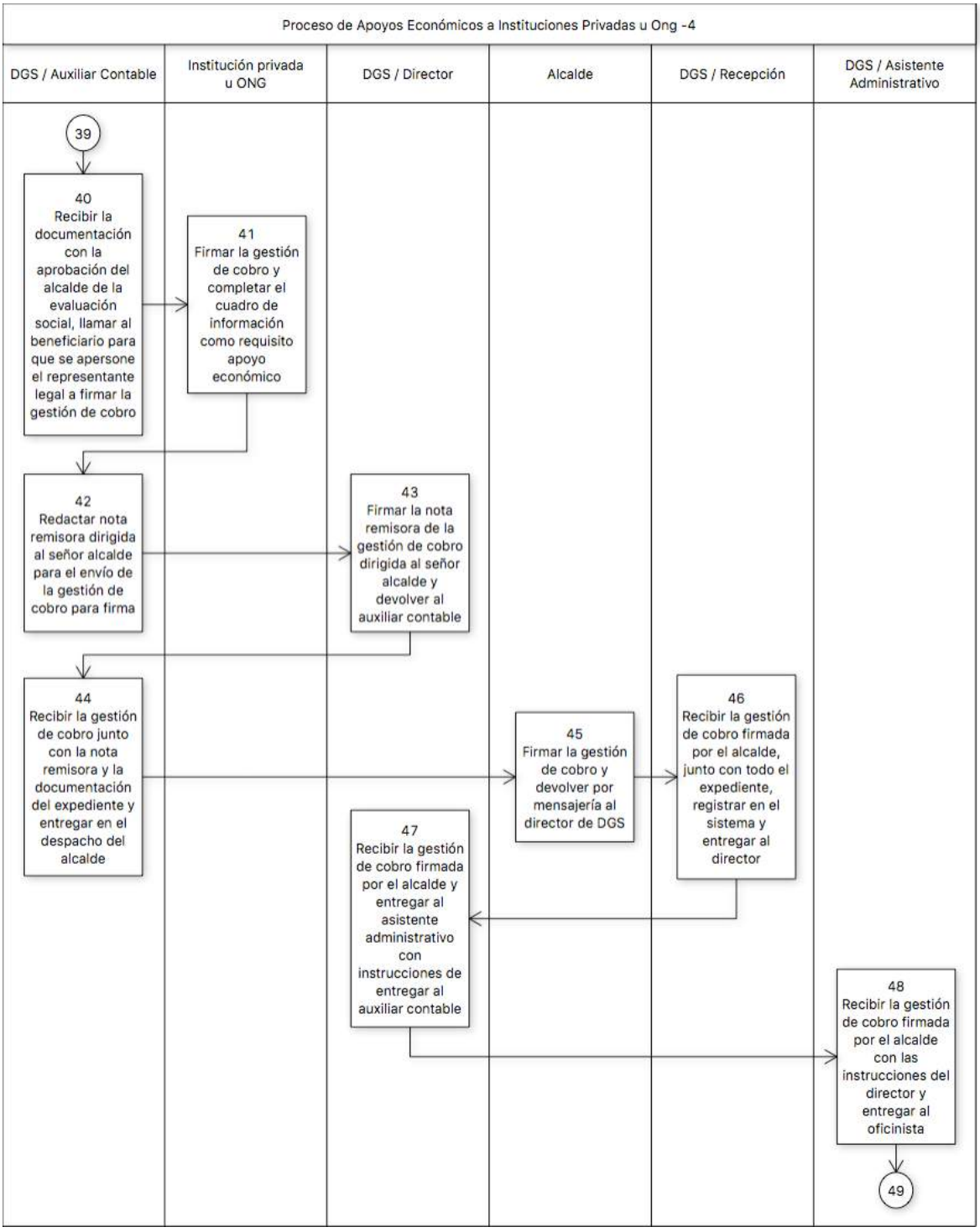
		• La evaluación social. • Cotizaciónes (si las hay). • Copia de la escritura pública (pacto social); o si es club deportivo, el documento de PAN Deportes. • Copia de la personería jurídica actualizada (Certificado de Registro Público).
Departamento de Cuentas y Pagos	61	Entregar al auxiliar contable un recibo de cobro numerado.
Departamento de Cuentas y Pagos	62	Ejecutar el Proceso de Cobro de Apoyos Económicos y llamar al auxiliar contable para avisar que el cheque está listo. **El auxiliar contable da seguimiento al trámite del cheque por medio del número que aparece en el "Recibo de Presentación de Cuentas numerado".
DGS / Auxiliar Contable	63	Retirar el cheque en la ventanilla de entrega de cheques del Departamento de Cuentas y Pagos.
DGS / Auxiliar Contable	64	Sacar copia del cheque, llenar el formulario "Memorando de Entrega de Subsidios"y entregar al director de DGS para firma del memorando.
DGS / Director	65	Firmar el memorando y devolverlo al auxiliar contable.
DGS / Auxiliar Contable	66	Llamar al beneficiario para que retire el cheque.
DGS / Auxiliar Contable	67	Solicitar copia de la factura (s) de la erogación realizada o firmar el formato de Compromiso de Entrega de Factura. **En algunos casos, la erogación ha sido realizada por lo que se solicita las facturas. En los casos en que no se ha realizado la erogación, se debe firmar una carta o formato de compromiso para traer posteriormente las facturas.
Institución privada u Ong	68	Retirar el cheque, firmar de recibido en el memorando de entrega de subsidios, entregar factura de las erogaciones realizadas o firmar el formato de Compromiso de Entrega de Factura. Fin

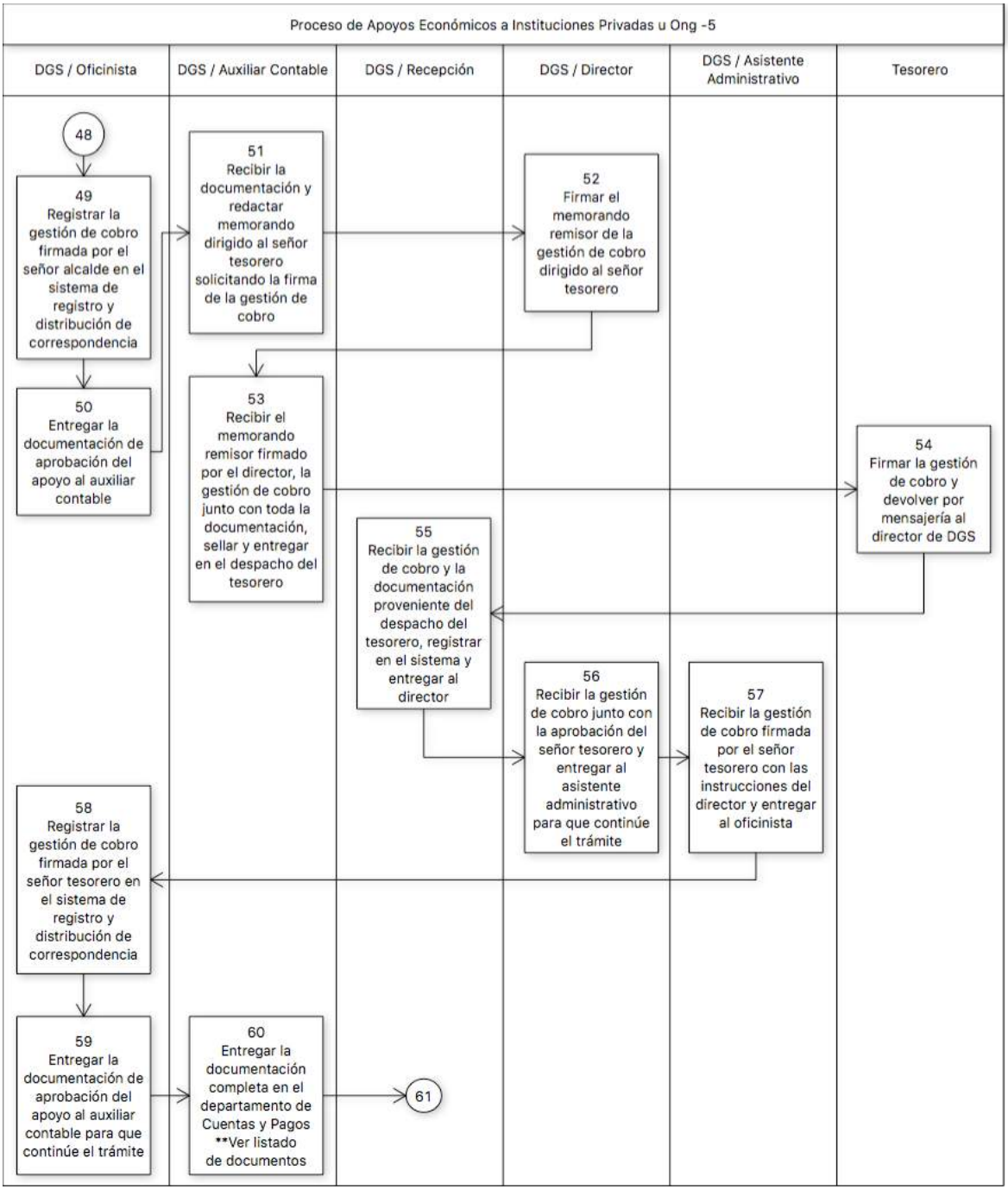
Diagrama de Flujo

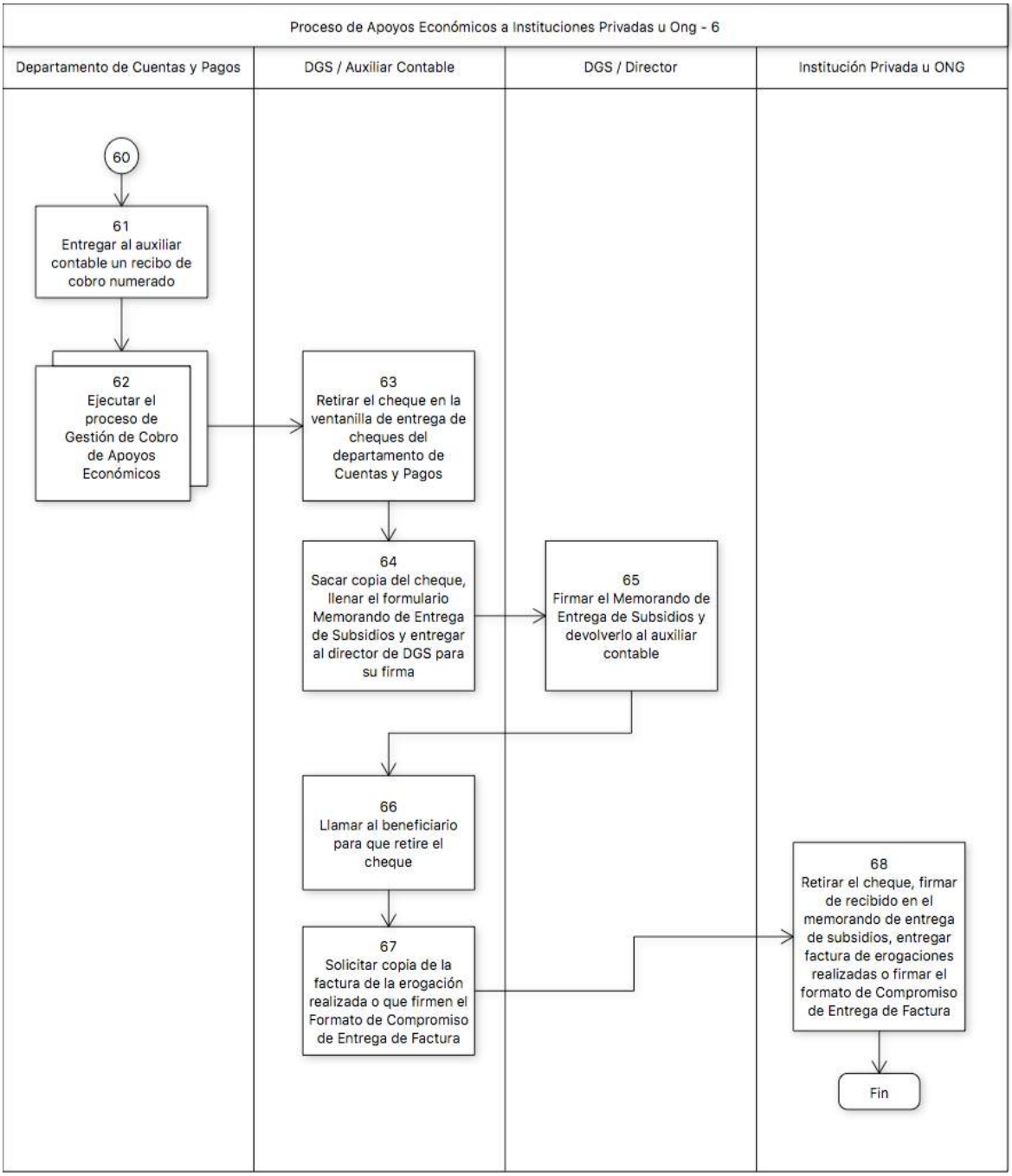



Proceso de Apoyos Económicos a Instituciones Privadas u Ong -2
DTS / Secretaria
DTS / Jefe
DTS / Supervisor
DTS / Trabajador Social en la Comunidad
14
15 Recibir la hoja de trámite de solicitud de realización de la evaluación social junto con los documentos, registrar en libro de control entregar al jefe de DTS
16 Recibir la instrucción de realizar la evaluación social, firmar y fechar la nota de solicitud, sacar un juego de copias y entregar al supervisor de los trabajadores sociales
17 Revisar la solicitud, registrar en cuadro de atención de casos por corregimiento y llamar al trabajador social en la comunidad que retire la documentación y realice la evaluación
18 Retirar la documentación en DTS, realizar la evaluación social, completar y firmar el informe de entrevista social
19 Entregar la evaluación social y los documentos al supervisor para su VoBo
20 Recibir la evaluación social, colocar firma y fecha de recibido, y realizar observaciones si las hay
21 ¿Hay observa_ ciones?
Sí
No
22 Entregar evaluación social junto con la documentación al jefe de DTS
23 Recibir la evaluación social junto con los documentos, dar observaciones si las hay y visto bueno
24 ¿Hay observa_ ciones?
Sí
No
25 Firmar el informe de evaluación social y solicitar a la secretaria que redacte memorando de remisión dirigido al director
26 Redactar el memorando de remisión de la evaluación social dirigido al director de DGS
27 Firmar el memorando y devolver a la secretaria junto con toda la documentación para su envío por mensajería
28 Enviar el memorando de remisión de la evaluación social junto con toda la documentación al director de DGS
29


Proceso de Apoyos Económicos a Instituciones Privadas u Ong -3
DGS / Director
DGS / Recepción
DGS / Secretaria
Alcalde
DGS / Asistente Administrativo
DGS / Oficinista
28
29
Recibir del DTS el memorando remisor de la evaluación social junto con los documentos, sellar de recibido con nombre y fecha; registrar en el sistema y entregar al director
30
Recibir el memorando junto con la evaluación social y solicitar a la secretaria redactar nota remisora dirigida al señor alcalde
31
Redacta la nota dirigida al señor alcalde para el envío de la evaluación social y el expediente completo
32
Firmar nota remisora de la evaluación social y devolver a la secretaria para su envío
33
Enviar la documentación al despacho del alcalde
34
Recibir la evaluación social junto con la documentación para aprobar o rechazar la solicitud girando instrucción escrita
8
35
Recibir la evaluación social con las instrucciones del señor alcalde, registrar en el sistema y entregar al director de la DGS
36
Si fue rechazada, comunicar a la institución u Ong; si fue aceptada, entregar al auxiliar contable para continuar con el trámite
37
Recibir la evaluación social con la aprobación del alcalde y las instrucciones del director, entregar al oficinista
38
Registrar la evaluación social y las instrucciones del director de la DGS en el sistema de registro y distribución de correspondencia
39
Entregar la documentación de aprobación al auxiliar contable para que gestione el apoyo
40


Proceso de Apoyos Económicos a Instituciones Privadas u Ong -4
DGS / Auxiliar Contable
Institución privada u ONG
DGS / Director
Alcalde
DGS / Recepción
DGS / Asistente Administrativo
39
40 Recibir la documentación con la aprobación del alcalde de la evaluación social, llamar al beneficiario para que se apersone el representante legal a firmar la gestión de cobro
41 Firmar la gestión de cobro y completar el cuadro de información como requisito apoyo económico
42 Redactar nota remisora dirigida al señor alcalde para el envío de la gestión de cobro para firma
43 Firmar la nota remisora de la gestión de cobro dirigida al señor alcalde y devolver al auxiliar contable
44 Recibir la gestión de cobro junto con la nota remisora y la documentación del expediente y entregar en el despacho del alcalde
45 Firmar la gestión de cobro y devolver por mensajería al director de DGS
46 Recibir la gestión de cobro firmada por el alcalde, junto con todo el expediente, registrar en el sistema y entregar al director
47 Recibir la gestión de cobro firmada por el alcalde y entregar al asistente administrativo con instrucciones de entregar al auxiliar contable
48 Recibir la gestión de cobro firmada por el alcalde con las instrucciones del director y entregar al oficinista
49


Proceso de Apoyos Económicos a Instituciones Privadas u Ong -5
DGS / Oficinista
DGS / Auxiliar Contable
DGS / Recepción
DGS / Director
DGS / Asistente Administrativo
Tesorero
48
49 Registrar la gestión de cobro firmada por el señor alcalde en el sistema de registro y distribución de correspondencia
50 Entregar la documentación de aprobación del apoyo al auxiliar contable
51 Recibir la documentación y redactar memorando dirigido al señor tesorero solicitando la firma de la gestión de cobro
52 Firmar el memorando remisor de la gestión de cobro dirigido al señor tesorero
53 Recibir el memorando remisor firmado por el director, la gestión de cobro junto con toda la documentación, sellar y entregar en el despacho del tesorero
54 Firmar la gestión de cobro y devolver por mensajería al director de DGS
55 Recibir la gestión de cobro y la documentación proveniente del despacho del tesorero, registrar en el sistema y entregar al director
56 Recibir la gestión de cobro junto con la aprobación del señor tesorero y entregar al asistente administrativo para que continúe el trámite
57 Recibir la gestión de cobro firmada por el señor tesorero con las instrucciones del director y entregar al oficinista
58 Registrar la gestión de cobro firmada por el señor tesorero en el sistema de registro y distribución de correspondencia
59 Entregar la documentación de aprobación del apoyo al auxiliar contable para que continúe el trámite
60 Entregar la documentación completa en el departamento de Cuentas y Pagos **Ver listado de documentos
61


Proceso de Apoyos Económicos a Instituciones Privadas u Ong - 6
Departamento de Cuentas y Pagos
DGS / Auxiliar Contable
DGS / Director
Institución Privada u ONG
60
61
Entregar al auxiliar contable un recibo de cobro numerado
62
Ejecutar el proceso de Gestión de Cobro de Apoyos Económicos
63
Retirar el cheque en la ventanilla de entrega de cheques del departamento de Cuentas y Pagos
64
Sacar copia del cheque, llenar el formulario Memorando de Entrega de Subsidios y entregar al director de DGS para su firma
65
Firmar el Memorando de Entrega de Subsidios y devolverlo al auxiliar contable
66
Llamar al beneficiario para que retire el cheque
67
Solicitar copia de la factura de la erogación realizada o que firmen el Formato de Compromiso de Entrega de Factura
68
Retirar el cheque, firmar de recibido en el memorando de entrega de subsidios, entregar factura de erogaciones realizadas o firmar el formato de Compromiso de Entrega de Factura
Fin

Anexo A

ATENCION DE CASOS POR CORREGIMIENTO
AÑO 2017

CORREGIMIENTO: **TITULAR:** **SUPERVIRORA:**

N°	NOMBRE	SOLICITUD	FECHA DE NOTA	FECHA DE ENTRADA	FECHA RECIBIDA POR LA T. S.	FIRMA DE RECIBIDO POR T.S.	1 REVISION	2 REVISION	SALIDA PARA REFRENDO	OBSERVACION

Anexo B

La Alcaldía de Panamá
Dirección de Gestión Social
Subdirección de Desarrollo Social
Departamento de Trabajo Social

Informe de Entrevista Social

PARA: _____
DE: _____
FECHA: _____

DATOS GENERALES:

NOMBRE: _____
FECHA DE NAC.: _____
CEDULA: _____
ESTADO CIVIL: _____
OCUPACIÓN: _____
SALARIO: _____
LUGAR DE TRABAJO: _____
EDUCACIÓN: _____
DIRECCIÓN: _____
TELEFÓNO: _____

OBSERVACIÓN:

_____
_____
_____

ANTECEDENTES:
SITUACIÓN PRESENTADA

_____
_____
_____

PERCEPCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL

_____
_____
_____

LABOR DEL TRABAJADOR SOCIAL

_____
_____
_____

_____ _____
FECHA ***FIRMA DE LA TRABAJADORA SOCIAL***

Anexo C

ALCALDÍA DE PANAMA
DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL
Teléfonos: 506-9626, Extensión 9097 / Fax: 506- 9619
Apartado Postal: 0816-07728 - www.municipio.gob.pa

INFORMACION COMO REQUISITO APOYO ECONOMICO

Panamá, de 2017

Oficina de Fiscalización
Municipio de Panamá

	DATOS	
1	NOMBRE DE LA ONG. O ORGANIZACIÓN	
2	DIRECCION, TELEFONO, CORREO ELECTRONICO	
3	REPRESENTANTE LEGAL	
4	NO. DE EMPLEADOS	
5	FINES Y OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN	
6	TIPO DE APOYO	
7	GRUPO QUE SERA BENEFICIADO	
8	PRESUPUESTO DE GASTO DE INVERSIÓN	
9	ADJUNTAR COPIA DE RECIBO DE LUZ O AGUA DE NO TENERLO EXPLIQUE	

Anexo D

REPÚBLICA DE PANAMÁ
GESTIÓN DE COBRO

(Para uso Oficial)

Institución (Para Uso Oficial)) MUNICIPIO DE PANAMA Número

Fecha
Hora

☐ Tesoro Nacional
☐ Fondo Institucional (Nombre del Fondo)

A FAVOR DE

Nombre XXXXXXXXXXXX Código de Proveedor

Cédula o RUC Fecha de elaboración XXXXXXXXXX

Firma del representante legal CED. TEL. XXXXXXXX

Endosar a nombre de Fecha del endoso

Cédula o RUC del adjudicatario del endoso Firma del que cede los derechos al adjudicatario

DETALLE SUSTENTADOR DEL COBRO	VALORES EN BALBOAS
Contrato Núm. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
Addenda Núm. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXX
Convenio Núm.	Retención x garantía (10%)
Resolución Núm.	Anticipo (%)
Orden de Compra Núm.	Más
	ITBMS 7%
Factura(s) Número:	Impuesto Selectivo al Consumo
	Menos
	Retención del 50% de ITBMS
Valor Total a Cobrar en letras XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.	Valor Total en número XXXXXXXX

FIRMAS Y SELLOS POR REGISTROS Y AUTORIZACIÓN INSTITUCIONAL

TESORERÍA	AUTORIZACIÓN
Fecha de entrada	Fecha de entrada / Fecha de salida
Fecha de salida	
Núm. Cheque o transferencia	
SELLO DE PRESUPUESTO	SELLO DE CONTABILIDAD

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

SELLO(S) DE FISCALIZACIÓN	REFRENDO DEL CONTRALOR O FUNCIONARIO DELEGADO

DIRECCIÓN DE TESORERÍA DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS (*sólo para pagos por el Tesoro Nacional*)

SELLO DE CONTABILIZADO	SELLO DE DIGITALIZADO	SELLO DE GESTIÓN DE PAGOS
		Núm. Cheque o transferencia

Nota: Este formulario es gratuito. El mismo debe llenarse preferiblemente en computadora, no será aceptado con borrones, ni alteraciones en su estructura estandarizada.

Anexo E

MUNICIPIO DE PANAMÁ Nº 58116
TESORERÍA MUNICIPAL
RECIBO DE PRESENTACION DE CUENTAS
Contra el Tesoro

ALCALDÍA DE PANAMÁ

Fecha de Recibo 25-9-17 Teléfono

Proveedor: R.U.C. ó Cédula Nº

Valor B/. En Letras:

1. Orden de Compra : 2. Contrato :

Presentación de Documentos

Vencimiento

1. Paz y Salvo Municipal : 3. Facturas Originales :
2. Paz y Salvo Nacional : 4. Timbres :
5. Avance de obras : 6. Acta de Entrega Final : 7. Recibido Conforme :

Para uso de oficina

1. Fecha de Pago : Nº de cheque :

Observaciiones: Aporte economico

Recibido por:

Firma del funcionario de Tesorería

Anexo F

MUNICIPIO DE PANAMA Nº 2966
DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL
OFICINA DE SUBSIDIOS

Panamá, _____ de 20____

MEMORANDUM

PARA: DIRECCION DE TESORERIA
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD - CAJA

DE: DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL

ASUNTO: ***ENTREGA DE SUBSIDIOS DE*** Apoyo Económico

Autorizamos a _____

con cédula Nº_____ , de _____

a recibir el cheque Nº_____ por el monto de B/. _____

correspondiente al _____

OBSERVACION: _____

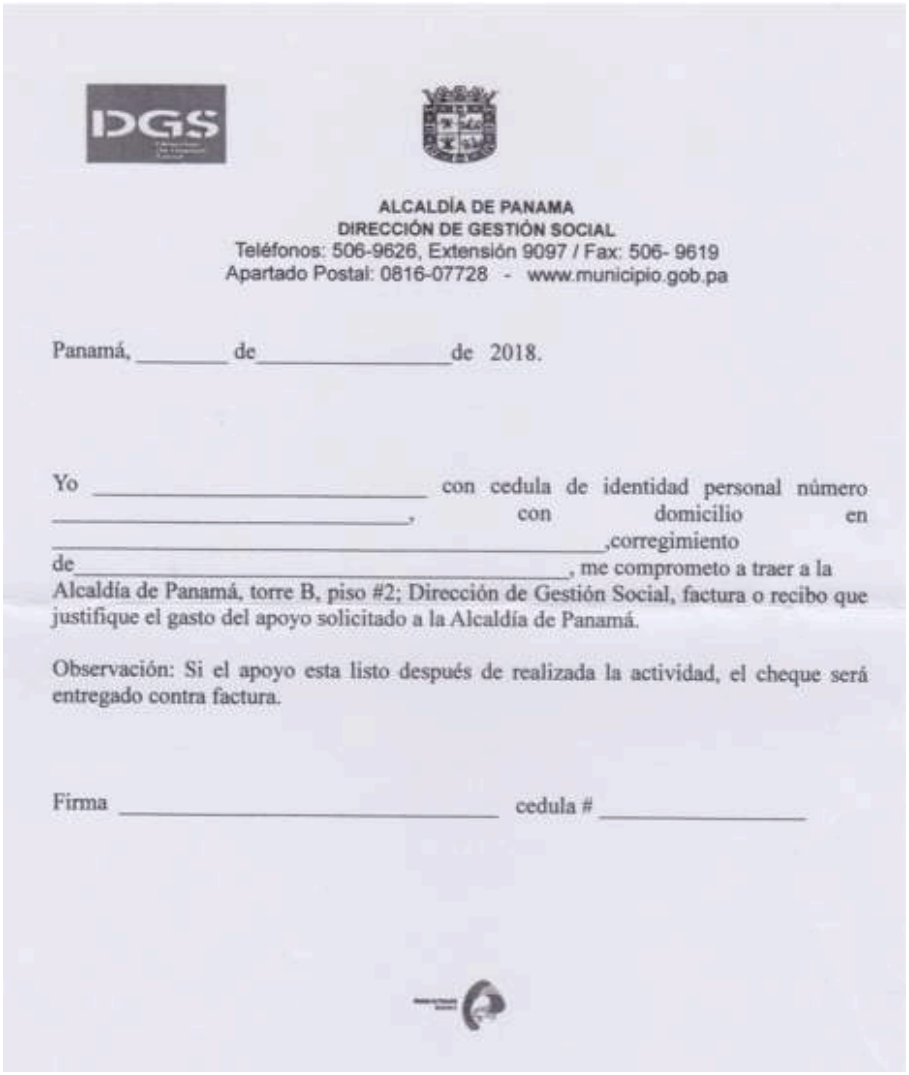
_____

_____

_____ _____
DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL **OFICINA DE SUBSIDIOS**

Recibido conforme:_____
Cédula:_____
Fecha:_____

Anexo G



ALCALDÍA DE PANAMA
DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL
Teléfonos: 506-9626, Extensión 9097 / Fax: 506- 9619
Apartado Postal: 0816-07728 - www.municipio.gob.pa

Panamá, _____ de_____de 2018.

Yo _____ con cedula de identidad personal número _____, con domicilio en _____,corregimiento de_____, me comprometo a traer a la Alcaldía de Panamá, torre B, piso #2; Dirección de Gestión Social, factura o recibo que justifique el gasto del apoyo solicitado a la Alcaldía de Panamá.

Observación: Si el apoyo esta listo después de realizada la actividad, el cheque será entregado contra factura.

Firma _____ cedula # _____

1.8. Proceso de Captación de Indigentes.

1.8.1. Procedimiento de Captacion de Indigentes en Operativo.

Nombre del Procedimiento:	**Captación de Indigentes en Operativo**
Objetivo	Reducir la cantidad de personas "sin techo" o en estado de indigencia que deambulan en el distrito capital.
Alcance	Aplica para los veintitrés (23) corregimientos del distrito capital y dichos operativos se realizan a solicitud de personas, instituciones o empresas. Aplica para la captación de indigentes masculinos y femeninas.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • DGS: Dirección de Gestión Social. • SDS: Subdirección de Desarrollo Social. • DTS: Departamento de Trabajo Social. • VoBo: Visto bueno. • **: Nota aclaratoria.
Responsabilidades	DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia: • Realiza el cronograma mensual de actividades del programa de indigencia a causa de drogodependencia para operativos nocturnos. • Redacta notas de coordinación dirigidas a las siguientes instancias: Vigilancia Municipal; Policía Nacional; Dirección de Legal y Justicia; Autoridad de Aseo; Dirección de Ambiente; Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas; y Dirección de Gestión Social. • Ejecuta el operativo en horas de la madrugada. • Capta a las personas que tienen el perfil de "sin techo" y completa el cuadro de ingreso por operativo. • Conduce al grupo de personas "sin techo" captadas en el operativo a la respectiva institución de rehabilitación. • Envía el cuadro de ingreso por operativo al jefe de DTS y redacta el informe del operativo. • Entrevista individualmente a los nuevos internos en cada uno de los centros de rehabilitación. • Redacta el informe social y crea el expediente del nuevo interno.

	• Da seguimiento al interno en los temas de cedulación, salud, programas de capacitación para el trabajo y charlas educativas. Centro de Rehabilitación: • Acoge a las personas que están en estado de "sin techo" y que son captadas en los operativos nocturnos. • Los insertan dentro de los programas de rehabilitación que tienen. DTS / Jefe: • Recibe del trabajador social, el cuadro de ingreso por operativo y lo ingresa en el folder de control.
Formato o Documento	Documentos: • Cronograma de Actividades del Programa de Indigencia a causa de Drogodependencia (Anexo A). • Cuadro de Ingreso Voluntario (Anexo B). • Cuadro de Ingreso por Operativo (Anexo C). • Carta de Ingreso de Persona "Sin Techo" a Centro Rehabilitación REMAR (Anexo D). • Informe Social (Anexo E). • Acuerdo No. 14 de 16 de enero de 2017 por el cual se adoptan medidas sobre personas en situación de calle y dicta otras disposiciones.

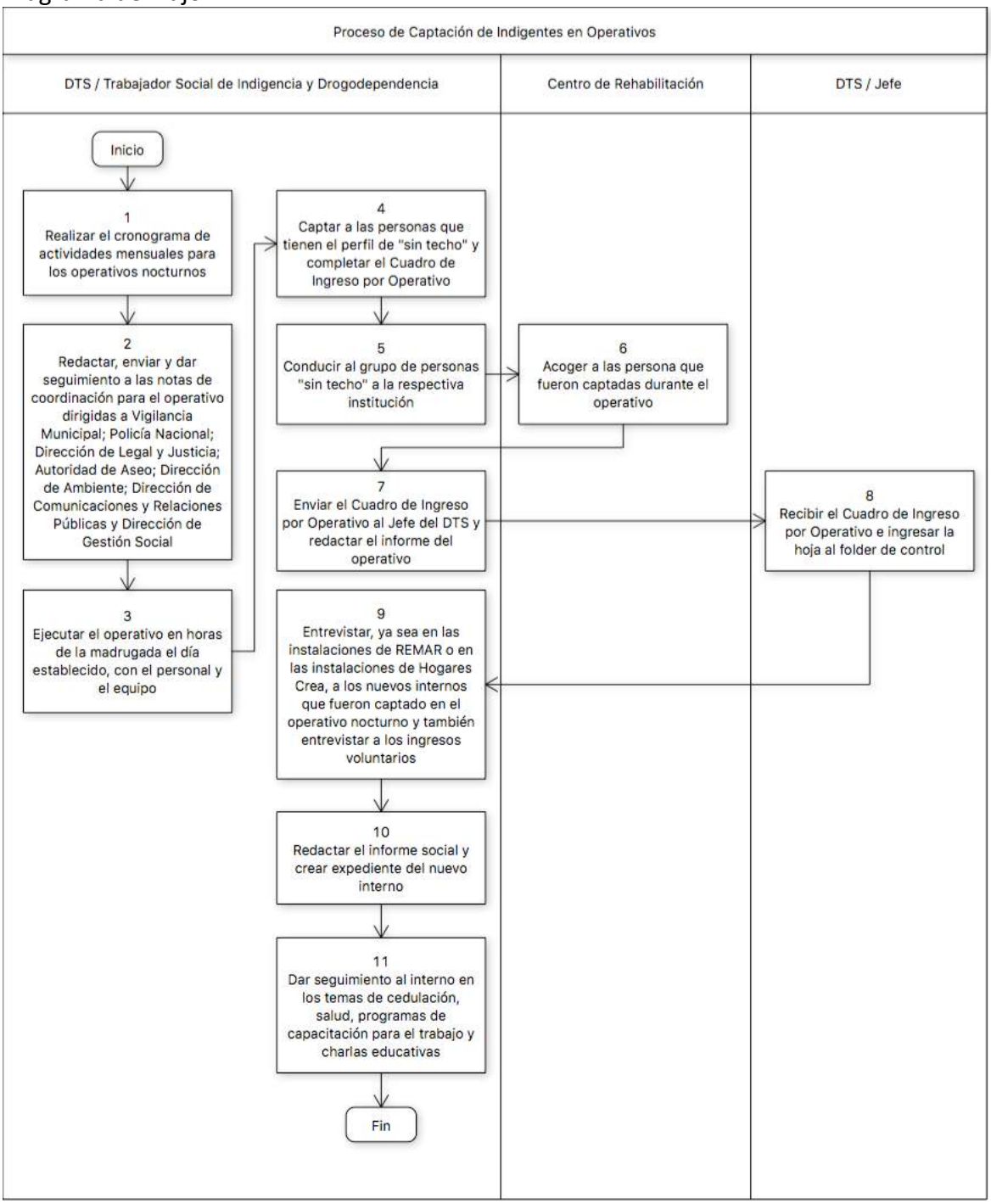
Descripción del Procedimiento:	**Captación de Indigentes en Operativo**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia	1	Realizar un cronograma de actividades mensuales para los operativos nocturnos. Se establece el día y la hora del operativo, el cual se realizará en horas de la madrugada y en horario diurno también.
DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia	2	Redactar, enviar y dar seguimiento a las notas de coordinación para el operativo las cuales son: • Vigilancia Municipal. Se le solicita el transporte y la asignación de varios policías municipales.

		• Policía Nacional. Se le solicita el transporte y la asignación de policías. • Dirección de Legal y Justicia del MUPA. Se les solicita que habiliten un corregidor de turno. • Autoridad de Aseo. Se les solicita los camiones de aseo. • Dirección de Ambiente del MUPA. Se les solicita persona y camiones para el transporte de la basura. • Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas del MUPA. Se les solicita la cobertura periodísitica del operativo. • Dirección de Gestión Social. Se les solicita los insumos en cuanto a la alimentación del personal y el equipo de protección personal que usarán los funcionarios.
DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia	3	Ejecutar el operativo en horas de la madrugada el día establecido, con el personal y el equipo.
DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia	4	Captar a las personas que tienen perfil de “sin techo” y completar el cuadro de ingreso por operativo. Realizar una pre-evaluación en sitio para determinar si la persona es realmente un indigente o una persona en otro tipo de situación (personas en estado de ingesta de alcohol u otra droga, por ejemplo).
DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia	5	Conducir al grupo de personas “sin techo” a la respectiva institución. **Las femeninas van a Hogares Crea. A REMAR pueden ir tanto las femeninas como los varones.
Centro de Rehabilitación	6	Acoger a las personas que fueron captadas durante los operativos.
DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia	7	Enviar el cuadro de ingreso por operativo al jefe del Departamento de Trabajo Social y redactar el informe de operativo. **Por lo general, el trabajador social realiza el informe de operativo una vez retorna a su puesto de trabajo.
DTS / Jefe	8	Recibir el cuadro e ingresar la hoja al folder de control.

DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia	9	Entrevistar, ya sea en las instalaciones de REMAR o en las instalaciones de Hogares Crea, a los nuevos internos que fueron captados en el operativo nocturno y también entrevistar a los ingresos voluntarios. Durante la entrevista se le explica al persona “sin techo” los siguientes temas: • La duración que va estar en Hogares Crea o REMAR. • La responsabilidad que tiene con el centro de rehabilitación. • La conducta que debe tener en las instalaciones incluyendo los hábitos de aseo. • Que deben participar de los diferentes programas que se le brindan. • Que tienen derecho a visita de familiares. • Si tiene algún padecimiento de salud debe notificarlo y se les brindará asistencia médica. **Hay casos en que las personas “sin techo” se acercan de forma voluntaria a las oficinas del Departamento de Trabajo Social solicitando entrar en un centro de rehabilitación. A esas personas, se les registra en el Cuadro de Ingreso Voluntarios, se les remite inmediatamente al centro de rehabilitación con una carta de ingreso, se realiza una llamada a dicha institución notificando que la persona va en camino y que se debe coordinar su ingreso. Entre otras cosas, se coordina que la persona cuente con una alimentación a su llegada al centro de rehabilitación.
DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia	10	Redactar el informe social y crear el expediente del nuevo interno incluyendo la siguiente información: • Si la persona es reincidente. • Los datos generales de la persona. • Datos de contacto de algún familiar. • Si la persona ha tomado algunos cursos anteriormente. • Detalles de las conducta observadas durante la entrevista.

DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia	11	Dar seguimiento al interno en los siguientes temas: • Programa de cedulación. • Programa de salud. • Programas de capacitación para el trabajo y charlas educativas. Fin.

Diagrama de Flujo



Anexo A

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE INDIGENCIA A CAUSA DE DROGODEPENDENCIA

Noviembre 2017

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	VIERNES
		1 Operativo Nocturno de Fiestas Patrias	2 Operativo Nocturno de Fiestas Patrias	3 Libre
6 Libre	7 Atenciones en planta Redacción de Informe de Operativo Memos para Operativo de Pmá Este	8 Jornada de Cedulación en Remar Chilibre y Atención a nuevos internos	9 Recorrido en Corregimiento de Betania en conjunto con Policía Nacional	10 Libre

Anexo B

DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
Teléfonos: 506-9626 / Fax 506-9619 / Trabajo Social 5069622
Apdo. Postal: 0816-07728/Correo Electrónico www.municipio.gob.pa

CUADRO DE INGRESO VOLUNTARIOS

Nº	FECHA	NOMBRE	SEXO		EDAD	CEDULA	LUGAR DE PROCEDENCIA	QUE TIPO DE DROGA CONSUME	FAMILIAR RESPONSABLE	TELÉFONO	CENTRO DE CUMPLIMIENTO DE LA REHABILITACIÓN	OBSERVACIÓN
			M	F								

Anexo C

DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
Teléfonos: 506-9626 / Fax 506-9619 / Trabajo Social 5069622
Apdo. Postal: 0816-07728/Correo Electrónico www.municipio.gob.pa

CUADRO DE INGRESO POR OPERATIVO Fecha:

N°	NOMBRE	SEXO		EDAD	CEDULA	LUGAR DONDE FUE CAPTADO	QUE TIPO DE DROGA CONSUME	FAMILIAR RESPONSABLE	TELÉFONO	CENTRO DE CUMPLIMIENTO DE LA REHABILITACIÓN	OBSERVACIÓN
		M	F								

Anexo D

ALCALDÍA DE PANAMÁ
GOBIERNO MUNICIPAL

DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
Teléfonos: 506-9626/ Fax: 506-9619 / Trabajo Social 506-9622
Apdo. Postal: 0816-07728 / www.municipio.gob.

CARTA DE INGRESO

DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

---------- **de 201**

Señores
REMAR PANAMÀ
E. S. D.

Estimados Señores:

Por este medio le informamos que el señor ----------, con cédula de Identidad Personal No----------, tiene autorización para ingresar al Programa de Rehabilitación en el Centro Remar de Chilibre por parte de la Alcaldía de Panamá.

Dalys L. de Herrera
Coordinación del Programa
Indigencia y Drogodependencia

Anexo E

ALCALDIA DE PANAMA

ALCALDÍA DE PANAMÁ
Dirección de gestión Social
Subdirección de Desarrollo Social
Departamento de Trabajo Social

Teléfonos: 506-9622 / Fax 506-9619 – Correo Electrónico: dsocial@municipio-pma.gob.pa

GUIA PARA LA ELABORACIÓN DE INFORME SOCIALES

NOMBRE:
ASUNTO:
DESTINADO A:
FECHA:

I - DATOS GENERALES:

EDAD:
FECHA DE NAC.:
CÉDULA:
SEGURO SOCIAL:
EDUCACIÓN:
OCUPACIÓN:
LUGAR DE TRABAJO:
SALARIO:
DIRECCIÓN:
TELÉFONOS:

GRUPO FAMILIAR:

ANTECEDENTE:

II- SITUACIÓN SOCIAL:

Nos contesta a la pregunta ¿Cómo empezaron la convivencia y cuando empezó el problema? **Por lo que describe:**

- Los antecedentes de su convivencia familiar.
- Las relaciones entre los miembros.
- La evolución de sus relaciones.

III- SITUACIÓN ECONÓMICA:

Nos contesta a la pregunta ¿De qué o cómo viven? Por lo que es la Descripción de: Ingresos de los miembros (Bruto y Neto).

- Egresos (Gastos del hogar).
- Aportes al presupuesto familiar de cada miembro.
- Aspectos de interés que influyen, en la economía familiar.

IV - SITUACIÓN DE LA VIVIENDA:

Nos contesta a la pregunta ¿En qué lugar y forma viven? Por lo que es la descripción de: Condiciones físicas (tipo de materiales)

- Mobiliario (En conjunto: Sala, Comedor. Individual: Si es algo especial)
- Aspecto general de la vivienda (Acogedor, lujosos, humilde, etc.)
- Aspectos cualitativos específicos (Limpio, desaseado, ordenado y otros)

V - SITUACIÓN DE SALUD:

Nos contesta a la pregunta ¿Cómo es la Salud y cómo afecta a la familia? Por lo que es la Descripción de:

- Enfermedades de los miembros, en especial, aquellas que condicionan el desenvolvimiento de la familia (Parálisis, retardos, síndromes, diabetes, Anemia Falciformes, hipertensión y otros)
- Accidentes
- Controles de Salud

VI - SITUACIÓN LABORAL:

Contesta a la pregunta ¿Dónde, cómo y desde cuándo trabaja? Por lo que es la Descripción de:

- Historia del inicio o Fecha en la Institución o Empresa
- Condiciones de Trabajo
- Relaciones con Jefes y compañeros
- Desempeño del trabajo

VII- CONDICIÓN EMOCIONAL DEL ENTREVISTADO:

Contesta a la pregunta ¿Cómo se siente ante su situación?

Por lo que describe el estado anímico del solicitante o los miembros de la familia y como repercuten estos en las relaciones familiares.

VIII- DIAGNÓSTICO SOCIAL:

Contestamos a la pregunta ¿Qué les pasa o qué tienen? por lo que

Resume y destaca aquellos aspectos o situaciones que condicionan la relación familiar o inciden en las carencias o necesidad de ayuda.

IX- EVALUACIÓN Y RECOMENDACIONES:

La consideración que la profesional, basada en sus conocimientos, emite al analizar las condiciones, situaciones o aspectos que ha recopilado en sus entrevistas, investigaciones y otras acciones realizadas, además las recomendaciones pertinentes.

LABOR DE LA TRABAJADORA SOCIAL:

Todas las acciones efectuadas para la realización del informe e inclusive la mención de técnicas o tácticas utilizadas.

Nota: Se debe ser selectivo con la información, la utilización de los indicadores va a depender de la petición o uso que se le va dar al informe, procurando no aportar aspectos que no son comprobables o que puedan ser utilizados de manera negativa en contra del investigado.

1.8.2. Proceso de Captación de Indigentes por Recorrido.

Nombre del Procedimiento:	**Captación de Indigentes por Recorrido**
Objetivo	Reducir la cantidad de personas "sin techo" o en estado de indigencia que deambulan en el distrito capital, por medio de recorridos programados y dirigidos a lugares específicos en donde se encuentra algún indigente y que fue reportado o denunciado por alguien de la comunidad.
Alcance	Aplica para los veintitrés (23) corregimientos del distrito capital y se incluyen personas "sin techo" de ambos sexos. Los recorridos se organizan y realizan por las solicitudes o denuncias de personas, instituciones o empresas quienes los hacen por medio de nota o llamada telefónica a la Dirección de Gestión Social.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • DGS: Dirección de Gestión Social. • SDS: Subdirección de Desarrollo Social. • DTS: Departamento de Trabajo Social. • Hogares Crea: Centro de Rehabilitación donde se envían las personas "sin techo" femeninas que se captan en los recorridos. • REMAR: Centro de Rehabilitación donde se envían las personas "sin techo" masculinos que se captan en los recorridos. • INSAM: Instituto Nacional de Salud Mental.
Responsabilidades	Contribuyente: • Realiza el reporte o la denuncia por medio de nota, llamada telefónica o presencialmente sobre algún caso de indigencia en su propiedad. DGS / Recepción: • Recibe la denuncia, registra en cuadro de control y remite a DTS. DTS / Secretaria: • Recibe la nota, llamada o al contribuyente, registra la denuncia en el libro de control y entrega al jefe. DTS / Jefe:

	• Recibe la denuncia, saca copia a la documentación y entrega a la supervisora de las trabajadoras sociales. DTS / Supervisora: • Recibe la nota o la hoja con los datos de la denuncia, la registra en el cuadro de casos atendidos por corregimiento y llama a la trabajadora social. DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia: • Recibir los documentos de la denuncia, completa la información en el cuadro de denuncias diarias. • Selecciona las denuncias por área geográfica para organizar el recorrido a realizar. • Coordina con Vigilancia Municipal y con la Policía Nacional el transporte, la fecha y hora de realización del recorrido. • Realiza el recorrido, capta a los indigentes y realiza una pre-evaluación para determinar si será conducido a la Corregiduría, al centro de rehabilitación o a INSAM. • Conduce al indigente a la respectiva institución. • Depura el listado de personas “sin techo” que fueron captados en el recorrido para quedarse con una lista reducida de las persona “sin techo” que van a ingresar a los centro de rehabilitación. • Realiza un informe sobre el recorrido realizado y los resultados obtenidos durante el mismo y entrega al jefe de DTS. • Entrevista individualmente a los nuevos internos en las instalaciones del respectivo centro de rehabilitación y explica la duración que va a estar ahí, la responsabilidad que tiene con el hogar; la conducta que debe tener en las instalaciones, incluyendo los hábitos de aseo; que deben participar en los programas; que tienen derecho a visita de sus familiares y que deben notificar si tienen algún padecimiento de salud. • Redacta el informe social y abre un expediente para cada uno de los indigentes entrevistados con los datos generales de la persona; los datos de contacto de algún familiar; si ha sido reincidente; qué cursos ya ha tomado y detalla la conducta observada en la persona durante la entrevista.

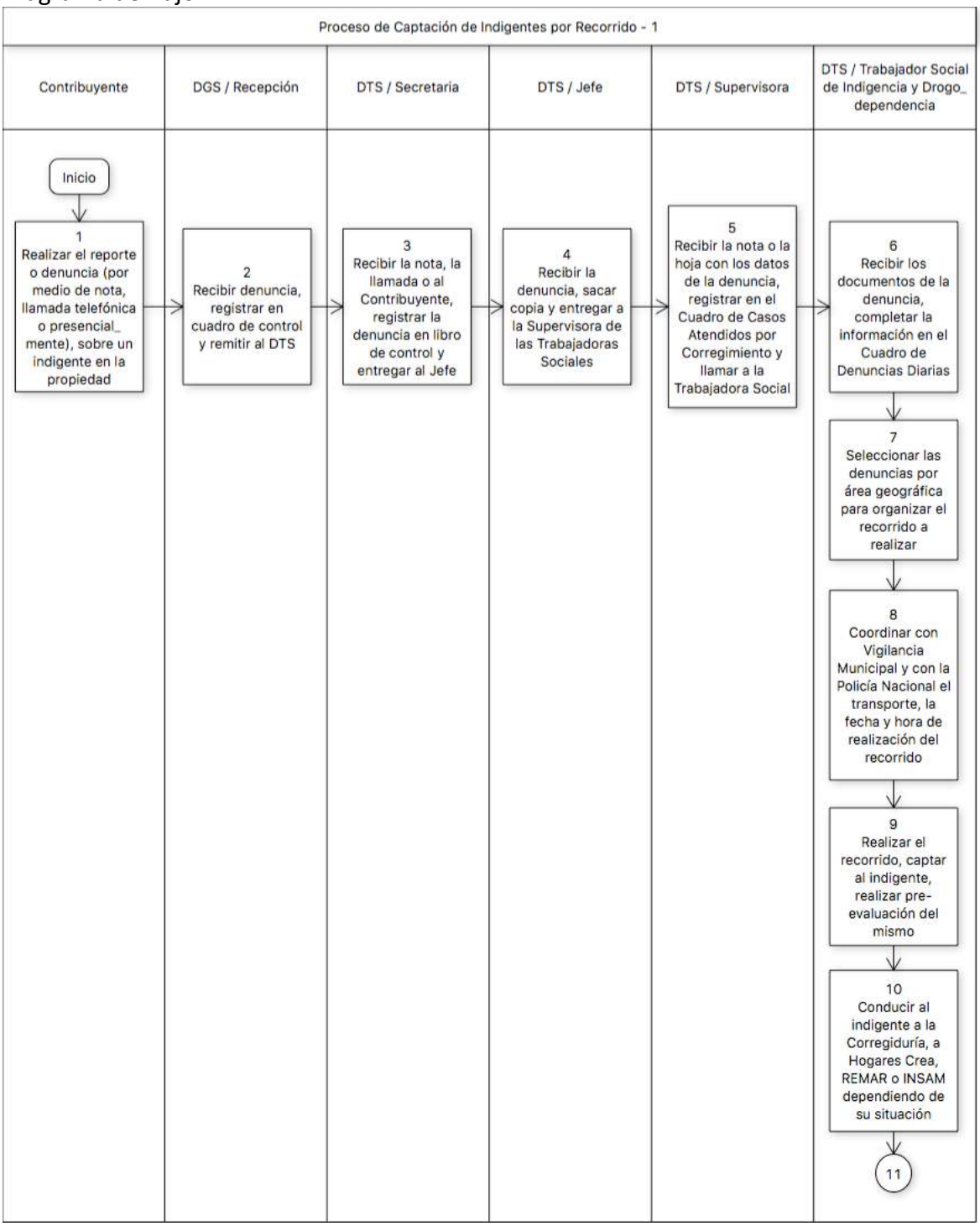
	• Da seguimiento al nuevo interno en cuanto a programas de cedulación; salud; capacitaciones para el trabajo y charlas educativas. Centro de Rehabilitación: • Acoge a las personas "sin techo" que el MUPA entrega y que fueron captados en operativos de recorrido.
Formato o Documento	Documentos: • Cuadro de Casos Atendidos por Corregimiento (Anexo A). • Cuadro de Denuncias Diarias (Anexo B). • Cuadro de Ingreso por Operativo (Anexo C). • Cuadro de Ingresos Voluntarios (Anexo D). • Acuerdo No. 14 de 16 de enero de 2017 por el cual se adoptan medidas sobre personas en situación de calle y dicta otras disposiciones.

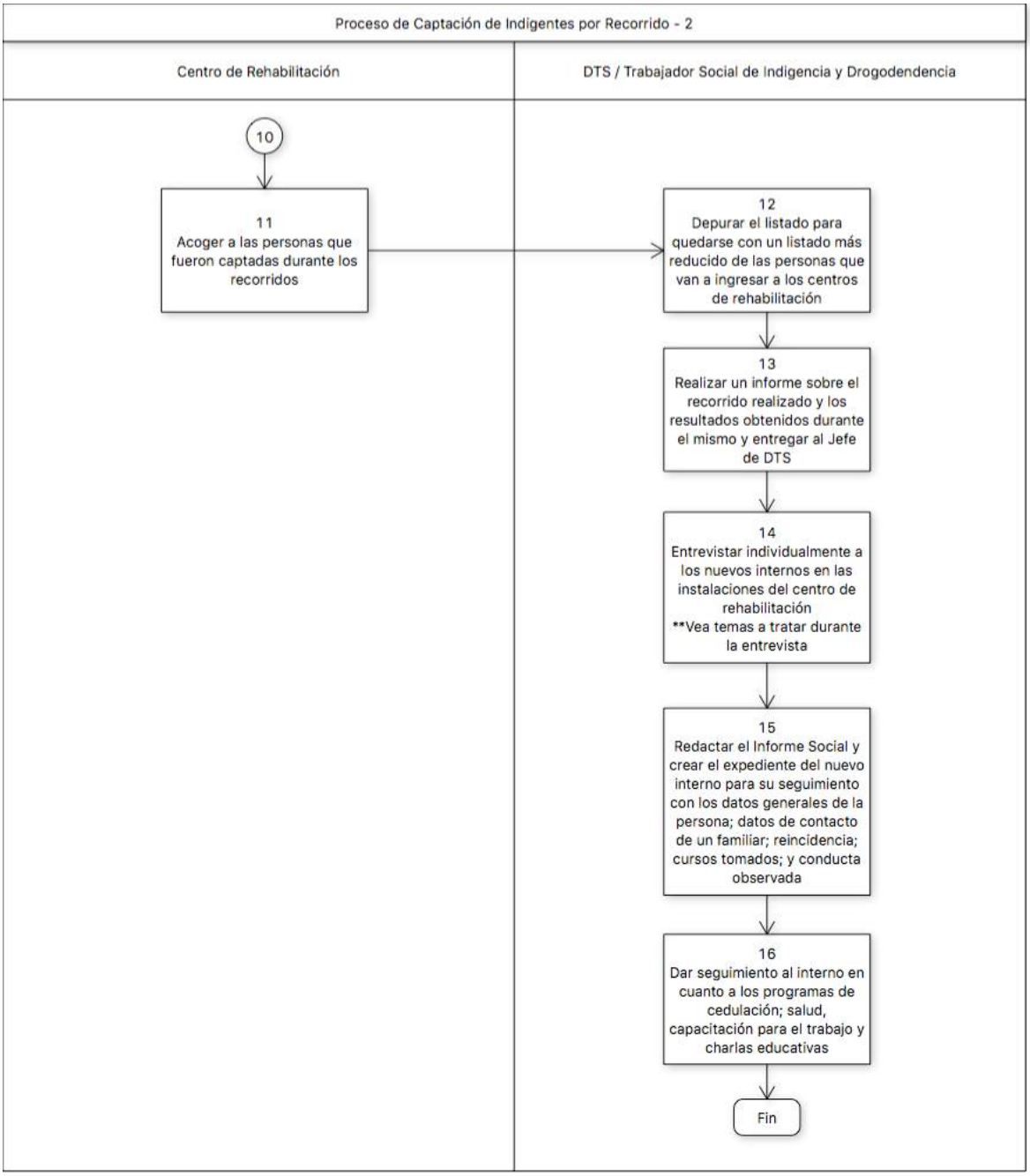
Descripción del Procedimiento:	**Captación de Indigentes por Recorrido**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
Contribuyente	1	Realizar el reporte o denuncia sobre un indigente que está afectando su área o propiedad. **La denuncia puede ser realizada vía telefónica, presencialmente o por medio de nota entregada en el despacho o en la dirección de DGS.
DGS / Recepción	2	Recibir la denuncia del contribuyente, registrar en el cuadro control de la recepción de DGS y remitir al Departamento de Trabajo Social. **Si la denuncia es verbal, ya sea presencial o por teléfono, se remite inmediatamente al DTS.
DTS / Secretaria	3	Recibir la nota, la llamada o al contribuyente, registrar la denuncia en libro control y remitir al jefe de DTS.
DTS / Jefe	4	Recibir la nota, sacar copia y entregar a la supervisora para que lo entregue a su vez a la trabajadora social.

		**Si la denuncia la están presentando verbalmente o por teléfono, se le toman todos lo datos, se escriben en una hoja, se saca copia y se le entrega a la supervisora.
DTS / Supervisora	5	Recibir la nota o la hoja con los datos de la denuncia, registrar el cuadro de casos atendidos por corregimiento y llamar a la trabajadora social para que recoga dicha documentación.
DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia	6	Recibir la nota o la hoja con los datos de la denuncia y completar la información del cuadro de denuncias diarias.
DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia	7	Seleccionar las denuncias por área geográfica para organizar el recorrido a realizar.
DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia	8	Coordinar con Vigilancia Municipal y con la Policía Nacional (opcional) el transporte, la fecha y hora de realización del recorrido.
DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia	9	Realizar el recorrido en fecha y hora coordinada. Una vez captado el indigente, realizar una pre-evaluación para determinar si va para Corregiduría, Hogares Crea, REMAR o INSAM y anotar los datos en el cuadro de ingreso por operativo.
DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia	10	Conducir al indigente o persona “sin techo” a la respectiva institución. **Las femeninas van a Hogares Crea y los varones van REMAR.
Centro de Rehabilitación	11	Acoger a las personas que fueron captadas durante los operativos.
DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia	12	Depurar el listado en la oficina para quedarse con un listado oficial con las personas “sin techo” que van a ingresar a los centros de rehabilitación.
DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia	13	Realizar un informe sobre el recorrido realizado y los resultados obtenidos durante el mismo; y entregar dicho informe al jefe de DTS.
DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia	14	Entrevistar en los centros de rehabilitación a los nuevos internos según las fechas designadas en el cronograma de actividades del programa de indigencia a causa de drogodependencia.

		Durante la entrevista, explicar al persona “sin techo” los siguientes temas: • La duración que va estar en Hogares Crea o REMAR. • La responsabilidad que tiene con el hogar. • La conducta que debe tener en las instalaciones incluyendo los hábitos de aseo. • Que deben participar de los diferentes programas que se le brindan. • Que tienen derecho a visita de familiares. • Si tiene algún padecimiento de salud debe notificarlo y se les brindará asistencia médica. **También se entrevistan a los indigentes que llegaron de forma voluntaria en las oficinas de DTS y que fueron remitidos a los centros de rehabilitación. A esas personas, se les registra en el cuadro de ingreso voluntarios; se les remite inmediatamente al centro de rehabilitación con una carta de ingreso y se realiza una llamada a dicha institución notificando que la persona va en camino y que se debe coordinar su ingreso. Entre otras cosas se coordina que la persona cuente con una alimentación a su llegada al centro de rehabilitación.
DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia	15	Redactar el informe social y crear el expediente del nuevo interno incluyendo la siguiente información: • Los datos generales de la persona. • Datos de contacto de algún familiar. • Si la persona es reincidente. • Si la persona ha tomado algunos cursos anteriormente. • Detalles de las conducta observadas durante la entrevista.
DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia	16	Dar seguimiento al interno en los siguientes temas: • Programa de cedulación. • Programa de salud. • Programas de capacitación para el trabajo y charlas educativas. Fin.

Diagrama de flujo




Proceso de Captación de Indigentes por Recorrido - 2
Centro de Rehabilitación
DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia
10
11
Acoger a las personas que fueron captadas durante los recorridos
12
Depurar el listado para quedarse con un listado más reducido de las personas que van a ingresar a los centros de rehabilitación
13
Realizar un informe sobre el recorrido realizado y los resultados obtenidos durante el mismo y entregar al Jefe de DTS
14
Entrevistar individualmente a los nuevos internos en las instalaciones del centro de rehabilitación
**Vea temas a tratar durante la entrevista
15
Redactar el Informe Social y crear el expediente del nuevo interno para su seguimiento con los datos generales de la persona; datos de contacto de un familiar; reincidencia; cursos tomados; y conducta observada
16
Dar seguimiento al interno en cuanto a los programas de cedulación; salud, capacitación para el trabajo y charlas educativas
Fin

Anexo A

DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
Teléfonos: 506-9626 / Fax 506-9619 / Trabajo Social 5069622
Apdo. Postal: 0816-07728/Correo Electrónico www.municipio.gob.pa

CUADRO DE DENUNCIAS DIARIAS

Nº	FECHA	NOMBRE DEL DENUNCIANTE	CORREGIMIENTO	TELEFONO	LUGAR DONDE SE ENCUENTRA	FECHA DE ATENCIÓN A LA DENUNCIA	OBSERVACIÓN

Anexo B

DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

Teléfonos: 506-9626 / Fax 506-9619 / Trabajo Social 5069622
Apdo. Postal: 0816-07728/Correo Electrónico www.municipio.gob.pa

CUADRO DE DENUNCIAS DIARIAS

Nº	FECHA	NOMBRE DEL DENUNCIANTE	CORREGIMIENTO	TELEFONO	LUGAR DONDE SE ENCUENTRA	FECHA DE ATENCIÓN A LA DENUNCIA	OBSERVACIÓN

Anexo C

DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
Teléfonos: 506-9626 / Fax 506-9619 / Trabajo Social 5069622
Apdo. Postal: 0816-07728/Correo Electrónico www.municipio.gob.pa

CUADRO DE INGRESO POR OPERATIVO Fecha:

N°	NOMBRE	SEXO		EDAD	CEDULA	LUGAR DONDE FUE CAPTADO	QUE TIPO DE DROGA CONSUME	FAMILIAR RESPONSABLE	TELÉFONO	CENTRO DE CUMPLIMIENTO DE LA REHABILITACIÓN	OBSERVACIÓN
		M	F								

Anexo D

DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
Teléfonos: 506-9626 / Fax 506-9619 / Trabajo Social 5069622
Apdo. Postal: 0816-07728/Correo Electrónico www.municipio.gob.pa

CUADRO DE INGRESO VOLUNTARIOS

N°	FECHA	NOMBRE	SEXO		EDAD	CEDULA	LUGAR DE PROCEDENCIA	QUE TIPO DE DROGA CONSUME	FAMILIAR RESPONSABLE	TELÉFONO	CENTRO DE CUMPLIMIENTO DE LA REHABILITACIÓN	OBSERVACIÓN
			M	F								

1.8.3. Proceso Retiro de Indigentes de los Centros de Rehabilitación.

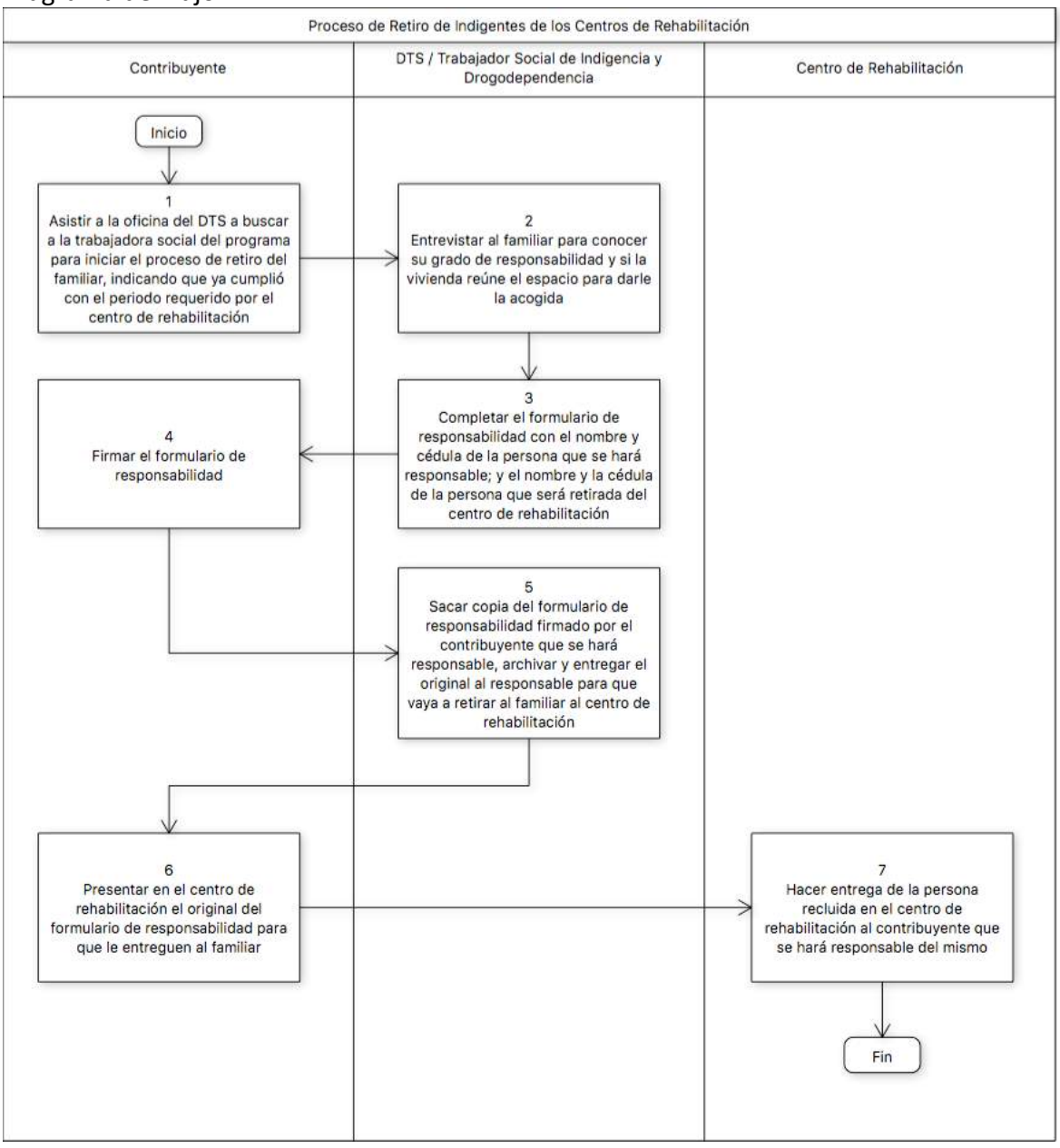
Nombre del Procedimiento:	**Retiro de Indigentes de los Centros de Rehabilitación**
Objetivo	Establecer la guía para que un familiar pueda tramitar la salida de una persona que estaba en condición de "sin techo", recluido en un centro de rehabilitación, y que dicha persona se pueda reintegrar al grupo familiar quienes se comprometerán a proporcionarle apoyo en su rehabilitación.
Alcance	Aplica para los contribuyentes de los corregimientos del distrito capital y cuyos familiares hayan cumplido con el periodo de reclutamiento estipulado por la ley que puede ser de 3 a 12 meses.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • DGS: Dirección de Gestión Social. • SDS: Subdirección de Desarrollo Social. • DTS: Departamento de Trabajo Social. • Asociación Hogares Crea: Entidades sin fines de lucro, dedicadas a ofrecer servicio de prevención y tratamiento a adictos de drogas, voluntarios y con presión legal de ambos sexos, madres, hijos, deambulantes y adictos con la condición de VIH, que tiene entre sus objetivos la recuperación física, psicológica y moral de aquellas personas con problemas de farmacodependencia, alcoholismo, tabaquismo, o cualquier otra adicción y que no tengan recursos para sobrevivir a través de programas de fortalecimiento del carácter, de la educación espiritual, moral, cultural y laboral. • REMAR: Centro de rehabilitación que busca la consecución de sus objetivos a través del fortalecimiento integral de los marginados, basándose en una educación espiritual, moral cultural y laboral. • INSAM: Instituto Nacional de Salud Mental.
Responsabilidades	Contribuyente: • Asiste a la oficina de Trabajo Social para solicitar a la trabajadora social del programa de indigencia y drogodependencia el inicio del trámite para retirar al familiar del centro de rehabilitación. Indica que la persona recluída ya cumplió con el tiempo estipulado por el centro de rehabilitación.

	• Firma el formulario de responsabilidad. • Presenta el original del formulario de responsabilidad en el centro de rehabilitación una vez lo haya presentado al trabajador social y que éste le indique que ya puede ir al centro de rehabilitación. DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia: • Entrevista al familiar o contribuyente que se hará responsable para conocer su grado de responsabilidad y si la vivienda reúne el espacio para darle la acogida. • Completa el formulario de responsabilidad con el nombre y cédula de la persona responsable; y con el nombre y cédula de la persona que será retirada del centro de rehabilitación. • Saca copia del formulario de responsabilidad una vez firmado por el contribuyente responsable. Archiva la copia y entrega el original al contribuyente responsable. Centro de Rehabilitación: • Verifica el formulario de responsabilidad y hace entrega de la persona recluida.
Formato o Documento	Documentos: • Acuerdo No.14 de 16 de enero de2017, por medio del cual se adopta las medidas sobre personas en situación de calle y dicta otras disposiciones. Requisitos a los benificiarios: • Haber cumplido el periodo dentro del centro de rehabilitación. • Formulario de Responsabilidad del Familiar de la Persona “sin techo” (Anexo A).

Descripción del Procedimiento:	**Retiro de Indigentes de los Centros de Rehabilitación**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
Contribuyente	1	Asistir a la oficina del Departamento de Trabajo Social a buscar a la trabajadora social del programa para iniciar el proceso de retiro del familiar, indicando que ya cumplió el periodo y que desean llevárselo a su casa.

DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia	2	Entrevistar al familiar o contribuyente responsable para conocer su grado de responsabilidad y si la vivienda reúne el espacio para darle la acogida.
DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia	3	Completar el formulario de responsabilidad con el nombre y cédula de la persona que se va a hacer responsable; y el nombre y la cédula de la persona que será retirada del centro de rehabilitación.
Contribuyente	4	Firmar el formulario de responsabilidad.
DTS / Trabajador Social de Indigencia y Drogodependencia	5	Sacar una copia del formulario de responsabilidad firmado por el contribuyente responsable, archivar y entregar el original al contribuyente para que vaya a retirar al familiar.
Contribuyente	6	Presentar en el centro de rehabilitación el original del formulario de responsabilidad para que le entreguen al familiar.
Centro de Rehabilitación	7	Hacer entrega de la persona recluida en el centro de rehabilitación al contribuyente que se hace responsable del mismo. Fin.

Diagrama de Flujo



Anexo A

ALCALDÍA DE PANAMÁ
GOBIERNO MUNICIPAL

GESTIÓN SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
Teléfonos: 506-9626/ Fax: 506-9619 / Trabajo Social 506-9622
Apdo. Postal: 0816-07728 / www.municipio.gob.

Panamá, _____ 2016

Señor
Raúl González
Encargado de Hogar Jacob
REMAR-Chilibre
E. S. D.

Estimado Señor:

Por medio de la presente,le notificamos que el señor (a)_____ , con C.I.P. _____de retirar a _____, con C.I.P. _____ del Centro Remar-Transistimica, bajo su responsabilidad, con el compromiso de que su familiar no incurrira en la falta administrativa según el Decreto Alcaldicío N° 1813 del 22 de septiembre de 2000.

Agradeciendo el apoyo brindado.

Dalys L. De Herrera
Coordinadora del Programa de Indigencia

1.9. Proceso de Ingreso al Programa Cataratón.

Nombre del Procedimiento:	**Ingreso al Programa Cataratón**
Objetivo	Mejorar la salud visual del contribuyente por medio del programa de cirugía ocular denominado “cataratón”para que pueda realizar su vida de forma normal.
Alcance	Este programa se realiza dos (2) veces al año y se atienden solicitudes de residentes de los corregimientos del distrito capital.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • DGS: Dirección de Gestión Social. • SDS: Subdirección de Desarrollo Social. • DTS: Departamento de Trabajo Social. • **: Nota aclaratoria. • VoBo: Visto bueno.
Responsabilidades	Contribuyente: • Envía nota de solicitud de admisión dirigida al señor alcalde para el programa de cataratón. Adjunta copia de la cédula, recibo de luz o de agua y diagnóstico médico. • Asiste a la entrevista con el trabajador social para brindar los datos generales, condiciones socio-económicas, seguro social (si tiene) y descripción del padecimiento. • Asiste al centro médico para realizarse los exámenes previos a la operación, los cuales son de glicemia y electrocardiograma. • Lleva los resultados de glicemia y electrocardiograma al centro de cirugía ocular con quince (15) días de antelación a la fecha de operación. • Regresa al centro de cirugía ocular al día siguiente de la operación para que le realicen una evaluación médica. DGS / Recepción: • Recibe la nota de solicitud de admisión por parte del contribuyente, la registra, coloca número de control en el sello de recibido y la entrega a la secretaria del director. DGS / Secretaria: • Recibe la nota de solicitud de admisión del contribuyente y la entrega al director de DGS.

	DGS / Director: • Recibe la hoja de solicitud del contribuyente, la firma de VoBo y la remite al DTS para que realicen la evaluación y gestión del ingreso al programa cataratón. DTS / Secretaria: • Recibe la solicitud del contribuyente firmada por el director de DGS, la registra en libro de control y la entrega al jefe del DTS. • Redacta las notas dirigidas al director y/o subdirector para el envío de los informes de cataratón por medio de mensajería interna. DTS / Jefe: • Recibe la solicitud del contribuyente firmada por el director, saca un juego de copias para el archivo y verifica si la solicitud aplica para el programa. • Si no aplica para el programa, entrega al trabajador social para que realice notificación de rechazo. • Si aplica para el programa, entrega la solicitud al trabajador social para llamar al contribuyente y hacer entrevista. • Recibe los tres juegos del informe de cataratas y solicita a la secretaria del departamento que redacte las notas de envío dirigidas al director de DGS y al subdirector de Desarrollo Social. DTS / Trabajador Social de Programa: • Recibe del jefe, la solicitud de llamar al contribuyente para notificarle que no aplica al programa cuando se da ese caso. • Recibe del jefe, la solicitud de llamar al contribuyente para citarlo y entrevistarlo. Si le falta algún requisito se lo comunica para que lo traiga el día de la entrevista. • Recibe la información que suministra el contribuyente en la entrevista, indaga sobre las condiciones de salud en cuanto si padece de diabetes, hipertensión o VIH-SIDA. Completa el formulario hoja de referencia. • Ingresa los datos captados durante la entrevista en el cuadro de pacientes de cataratas por corregimiento. • Da seguimiento a cada caso para asegurar que cada uno tenga su documentación completa.

	• Realiza la escogencia de los casos que reúnen los requisitos para ser parte del programa. • Confecciona el listado de pacientes para evaluación previa a la cirugía y envía por correo a las oficinas del club Kiwanis. • Llama a los aspirantes para que se presenten en fecha y hora establecida por el centro de cirugía ocular para la evaluación médica. • Llama al contribuyente para conocer si le van a realizar la cirugía, el día y la hora. • Coordina con los centros médicos los exámenes que se requieren. • Realiza llamada de seguimiento al contribuyente para asegurarse que asista a la cirugía con un acompañante. • Asiste al centro de cirugía ocular para coordinar la llegada de los pacientes, la verificación de la asistencia, la colocación de las carpas, sillas, mesas, hieleras, meriendas. Orienta a los pacientes sobre los preparativos personales antes de entrar al salón de operaciones. • Da indicaciones al contribuyente sobre el cuidado que debe tener después de la cirugía y brinda asistencia al paciente para mantenerlo en un estado ecuánime y sin emociones para no afectar su recuperación. • Asiste al día siguiente al contribuyente en el proceso de evaluación médica post operación en el centro de cirugía ocular. • Redacta y firma el informe de cataratón, saca dos juegos de copia y entrega por medio de notas al jefe de DTS. Centro de Cirugía Ocular: • Define y comunica al MUPA las fechas establecidas para evaluaciones médicas de los aspirantes a las cirugías. • Realiza las evaluaciones médicas a los aspirantes y completa el formulario con las indicaciones de cómo debe presentarse el contribuyente a la cirugía. • Realiza la cirugía.
Formato o Documento	Requisitos: • Nota de solicitud dirigida al señor alcalde (Anexo A). • Copia de la cédula.

	• Recibo de luz o agua para verificar que residen en el distrito capital. • El diagnóstico médico que indique que la persona tiene cataratas. • Exámen de glicemia (en el momento que se le solicite). • Electrocardiograma (en el momento que se le solicite). Documentos: • Hoja de Referencia (Anexo B). • Cuadro Listado de Pacientes de Cataratas (Anexo C). • Listado de Pacientes para Evaluación Previo a la Cirugía de Cataratas (Anexo D).

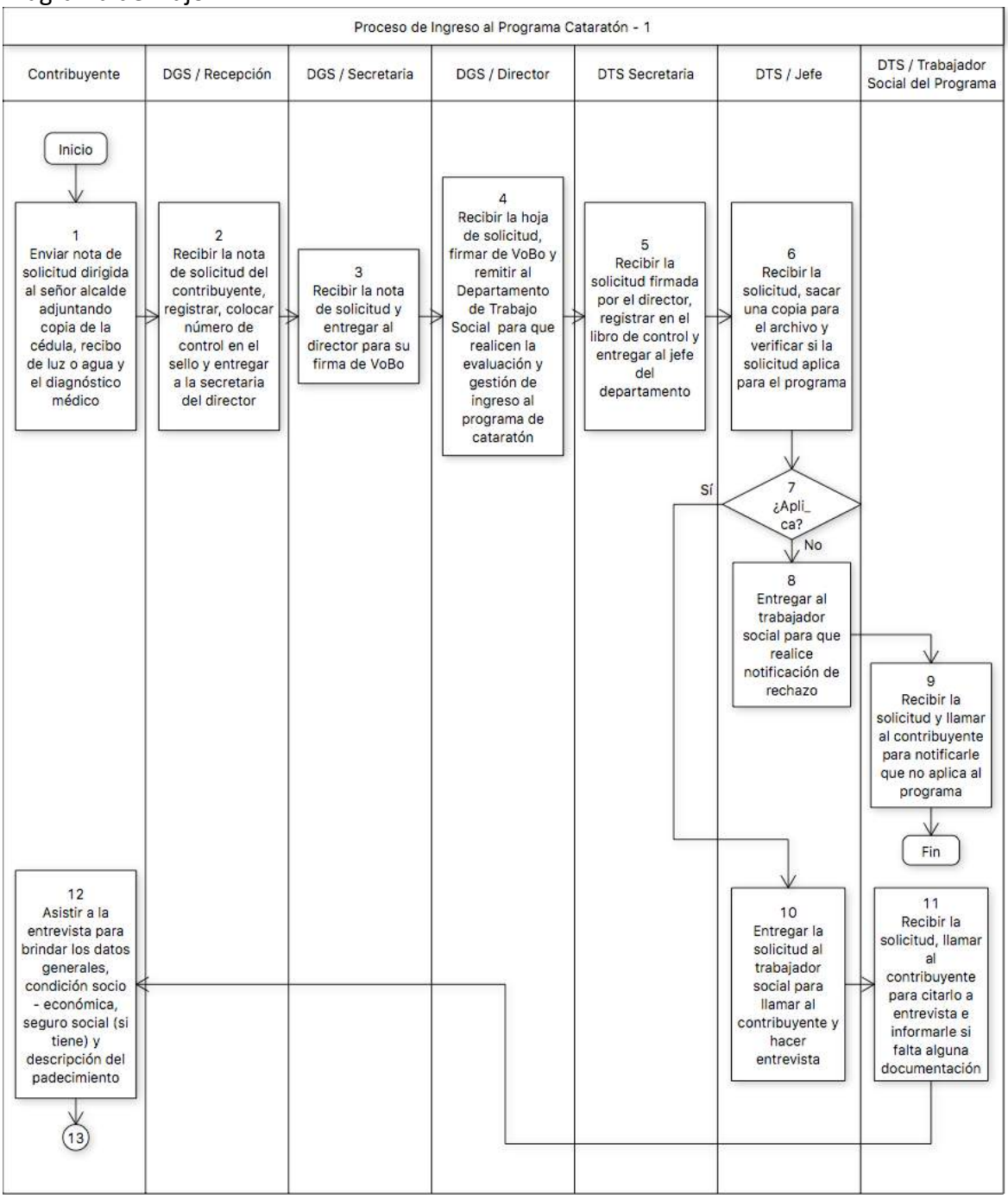
Descripción del Procedimiento:	**Ingreso al Programa Cataratón**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
Contribuyente	1	Enviar nota de solicitud dirigida al señor alcalde, adjuntando: • Copia de la cédula. • Recibo de luz o agua para verificar que el contribuyente solicitante reside en el distrito capital. • El diagnóstico médico que indique que la persona tiene cataratas. **El contribuyente puede entregar las notas de solicitudes en las oficinas de trabajo social que se encuentra en cada corregimiento.
DGS / Recepción	2	Recibir la nota de solicitud del contribuyente, registrar en cuadro de control, colocar el número de control en el sello y entregar a la secretaria del director de DGS.
DGS / Secretaria	3	Recibir la nota de solicitud y entregar al director para su firma de VoBo.
DGS / Director	4	Recibir la hoja de solicitud, firmar de VoBo y remitir al Departamento de Trabajo Social para que realicen evaluación y gestión de ingreso de la persona al programa cataratón si cumple con los requisitos.

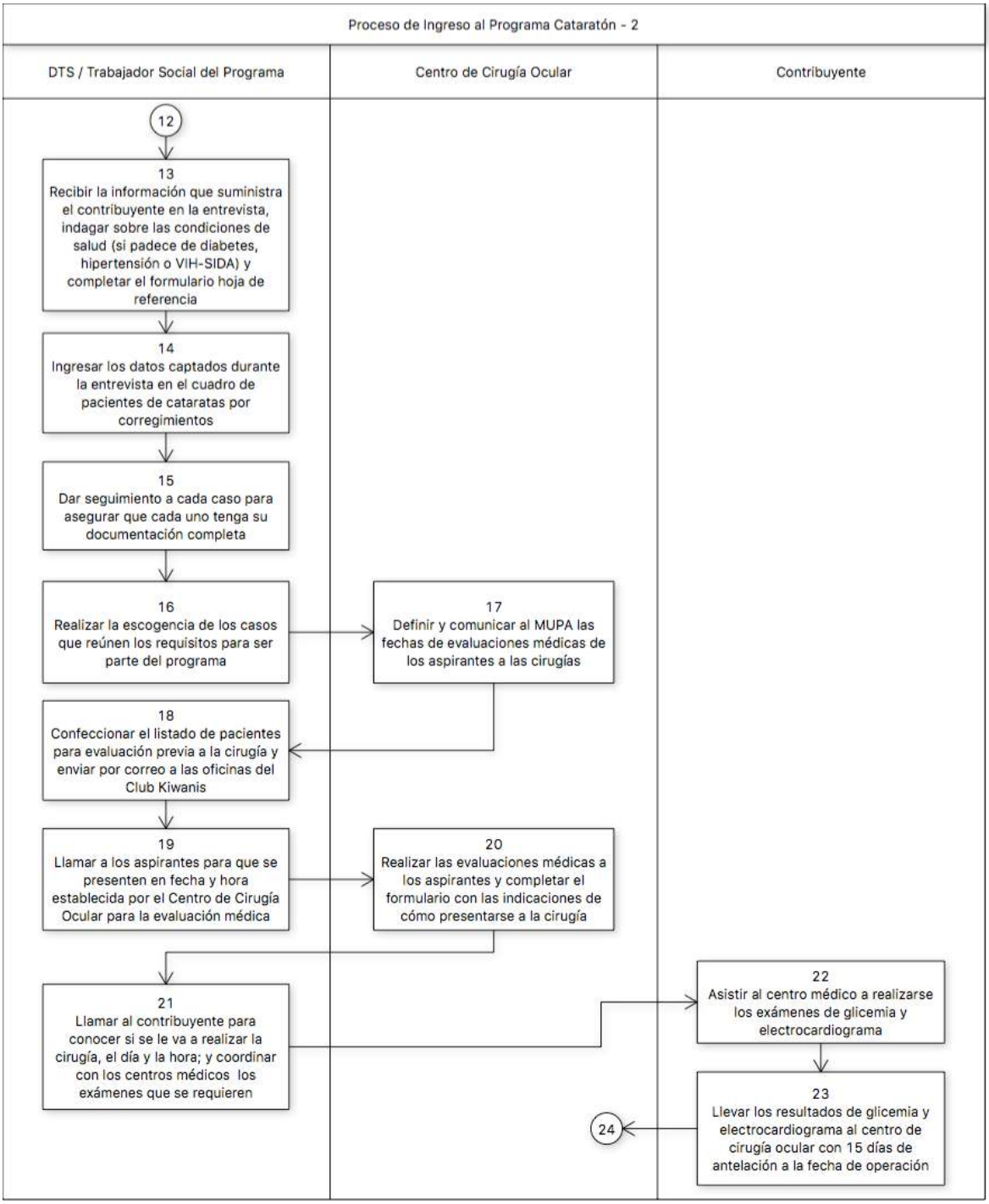
DTS / Secretaria	5	Recibir la hoja de solicitud firmada por el director, registrar la misma en el libro de control y entregar al jefe del departamento.
DTS / Jefe	6	Recibir la solicitud, sacar una copia para el archivo y verificar si la solicitud del contribuyente aplica para el programa. **El programa está destinado únicamente a la cirugía de cataratas por lo que el jefe del departamento verifica que el diagnóstico que presenta el contribuyente solicitante sea de este tipo de enfermedad y no otro.
DTS / Jefe	7	¿Aplica para el programa? Si no aplica, siga esta secuencia en el paso #8. Si aplica, salte al paso #10.
DTS / Jefe	8	Entregar a la trabajadora social para que realice la notificación del rechazo si hay suficiente evidencia en la nota de solicitud o si se requiere entrevistar a la persona para mayor información.
DTS / Trabajador Social de Programa	9	Recibir la solicitud y llamar al contribuyente para notificarle que su solicitud no aplica para el programa y se le explica las razones. Fin.
DTS / Jefe	10	Entregar la solicitud a la trabajadora social para que llame al contribuyente y hagan cita para la entrevista.
DTS / Trabajador Social de Programa	11	Recibir la solicitud de ingreso al programa, llamar al contribuyente para citarlo a entrevista y si le faltó alguna documentación requisito, se le informa para que la traiga el día de la entrevista.
Contribuyente	12	Asistir a la entrevista para brindar la siguiente información: • Datos generales. • Condición socio-económica. • Si cuenta con seguro social. • Para que informe o describa el padecimiento que tiene.
DTS / Trabajador Social de Programa	13	Recibir toda la información que suministra el contribuyente e indagar sobre si padece de diabetes, hipertensión o VIH-SIDA; completar el formulario “hoja de referencia”.

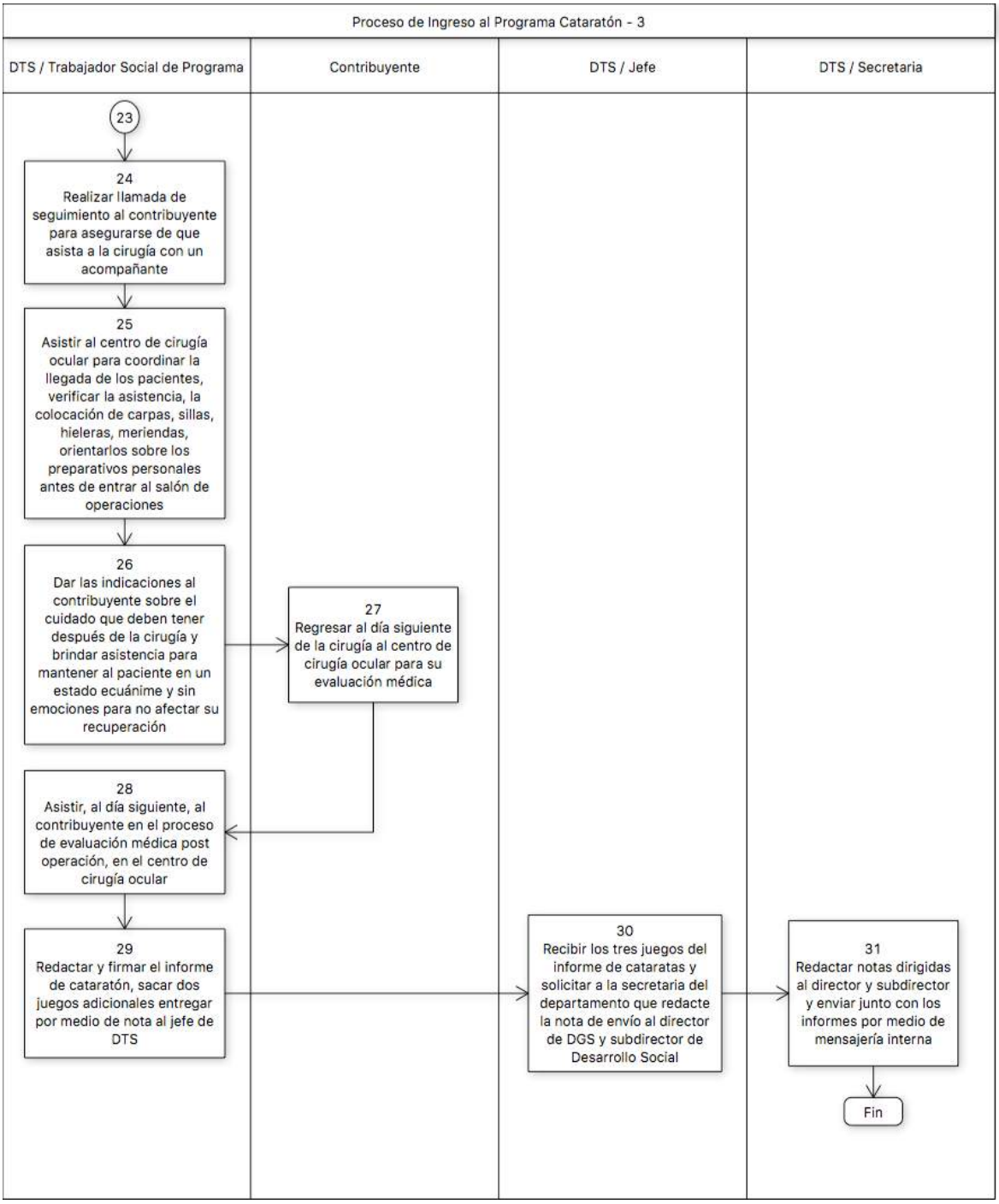
DTS / Trabajador Social de Programa	14	Ingresar los datos captados durante la entrevista en el cuadro listado de pacientes de cataratas por corregimientos.
DTS / Trabajador Social de Programa	15	Dar seguimiento a cada caso para asegurar que cada uno tenga su documentación completa.
DTS / Trabajador Social de Programa	16	Realizar la escogencia de los casos que reúnen los requisitos para ser parte del programa. **Se priorizan los casos que no han sido operado ninguno de los ojos.
Centro de Cirugía Ocular	17	Definir y comunicar al MUPA las fechas de evaluaciones médicas de los aspirantes a las cirugías. **Esto lo realiza en conjunto con el club Kiwanis.
DTS / Trabajador Social de Programa	18	Confeccionar el listado de pacientes para evaluación previa a la cirugía de cataratas y enviar el mismo vía correo electrónico a las oficinas del club Kiwanis.
DTS / Trabajador Social de Programa	19	Llamar a los aspirantes para que se presenten en fecha y hora establecida por el centro de cirugía ocular para su respectiva evaluación médica.
Centro de Cirugía Ocular	20	Realizar las evaluaciones médicas a los aspirantes y completar el formulario con las indicaciones de cómo presentarse para la cirugía si fue aceptado. **Por lo general, los casos en que hay una catarata incipiente o que la persona tiene algún problema reflejado en el electrocardiograma, el centro de cirugía ocular reporta que no podrán ser operados por lo que solicita se reemplacen con nuevos pacientes para realizar la evaluación.
DTS / Trabajador Social de Programa	21	Llamar al contribuyente para conocer si se le va a realizar la cirugía, qué día y a qué hora. **Coordinar con los centros médicos para que los contribuyentes puedan realizarse los exámenes de glicemia y de electrocardiograma a menor costo y en tiempo para su operación.
Contribuyente	22	Asistir al centro médico a realizarse los exámenes de glicemia y el electrocardiograma.
Contribuyente	23	Llevar los resultados de glicemia y electrocardiograma al centro de cirugía ocular con quince (15) días de antelación a la fecha de la cirugía.

DTS / Trabajador Social de Programa	24	Realizar llamada de seguimiento al contribuyente para asegurarse de que asista a la cirugía con un acompañante.
DTS / Trabajador Social de Programa	25	Asistir al centro de cirugía ocular para coordinar la llegada de los pacientes, verificar la asistencia, la colocación carpas, sillas, hieleras, meriendas, orientarlos sobre los preparativos personales antes de entrar al salón de operaciones, etc.
DTS / Trabajador Social de Programa	26	Una vez salen de cirugía, dar las indicaciones al contribuyente sobre el cuidado que deben tener después de la cirugía y brindar asistencia para mantener al paciente en un estado ecuánime y sin emociones para no afectar su recuperación.
Contribuyente	27	Regresar al siguiente día de la cirugía al centro de cirugía ocular para su evaluación médica.
DTS / Trabajador Social de Programa	28	Asistir, al día siguiente, al contribuyente en el proceso de evaluación médica post operación, en el centro de cirugía ocular.
DTS / Trabajador Social de Programa	29	Redactar y firmar el informe de cataratón, sacar dos juegos adicionales y entregar por medio de nota al jefe de DTS.
DTS / Jefe	30	Recibir los tres (3) juegos del informe de cataratón y solicitar a la secretaria del departamento que redacte notas de envío al director de DGS y subdirector de Desarrollo Social. **El jefe se queda con uno de los juegos para archivo.
DTS / Secretaria	31	Redactar las notas dirigida al director y subdirector y enviarlas junto con los informes de cataratón por medio de mensajería interna. Fin.

Diagrama de Flujo




Proceso de Ingreso al Programa Cataratón - 2
DTS / Trabajador Social del Programa
Centro de Cirugía Ocular
Contribuyente
12
13
Recibir la información que suministra el contribuyente en la entrevista, indagar sobre las condiciones de salud (si padece de diabetes, hipertensión o VIH-SIDA) y completar el formulario hoja de referencia
14
Ingresar los datos captados durante la entrevista en el cuadro de pacientes de cataratas por corregimientos
15
Dar seguimiento a cada caso para asegurar que cada uno tenga su documentación completa
16
Realizar la escogencia de los casos que reúnen los requisitos para ser parte del programa
17
Definir y comunicar al MUPA las fechas de evaluaciones médicas de los aspirantes a las cirugías
18
Confeccionar el listado de pacientes para evaluación previa a la cirugía y enviar por correo a las oficinas del Club Kiwanis
19
Llamar a los aspirantes para que se presenten en fecha y hora establecida por el Centro de Cirugía Ocular para la evaluación médica
20
Realizar las evaluaciones médicas a los aspirantes y completar el formulario con las indicaciones de cómo presentarse a la cirugía
21
Llamar al contribuyente para conocer si se le va a realizar la cirugía, el día y la hora; y coordinar con los centros médicos los exámenes que se requieren
22
Asistir al centro médico a realizarse los exámenes de glicemia y electrocardiograma
23
Llevar los resultados de glicemia y electrocardiograma al centro de cirugía ocular con 15 días de antelación a la fecha de operación
24


Proceso de Ingreso al Programa Cataratón - 3
DTS / Trabajador Social de Programa
Contribuyente
DTS / Jefe
DTS / Secretaria
23
24
Realizar llamada de seguimiento al contribuyente para asegurarse de que asista a la cirugía con un acompañante
25
Asistir al centro de cirugía ocular para coordinar la llegada de los pacientes, verificar la asistencia, la colocación de carpas, sillas, hieleras, meriendas, orientarlos sobre los preparativos personales antes de entrar al salón de operaciones
26
Dar las indicaciones al contribuyente sobre el cuidado que deben tener después de la cirugía y brindar asistencia para mantener al paciente en un estado ecuánime y sin emociones para no afectar su recuperación
27
Regresar al día siguiente de la cirugía al centro de cirugía ocular para su evaluación médica
28
Asistir, al día siguiente, al contribuyente en el proceso de evaluación médica post operación, en el centro de cirugía ocular
29
Redactar y firmar el informe de cataratón, sacar dos juegos adicionales entregar por medio de nota al jefe de DTS
30
Recibir los tres juegos del informe de cataratas y solicitar a la secretaria del departamento que redacte la nota de envío al director de DGS y subdirector de Desarrollo Social
31
Redactar notas dirigidas al director y subdirector y enviar junto con los informes por medio de mensajería interna
Fin

Anexo A

Panamá, 15 de febrero de 2017.

Señor
JOSÉ ISABEL BLANDÓN
Alcalde del Distrito Capital
E. S. D.

Por medio de la presente reciba un cordial saluda y éxitos en sus delicadas funciones a cargo de la Alcaldía de Panamá.

Yo Yolanda , con cédula 8- - , presento problemas de visión diagnosticada de Cataratas, lo que requiere de una operación que tiene un alto costo en clínicas privadas y en el Hospital Santo, dinero con el que no cuento ya que estoy desempleada y solo recibo el apoyo eventual de mis hijos para cubrir parte de mis necesidades básicas, es por ello que le solicito el apoyo para ingresar al programa de Cataratas, que usted dignamente dirige, esperando contar con su respuesta positiva, queda de usted.

Atentamente,
Yolanda ,
Cédula 8- -
Tel:

16/2/17

Municipio de Panamá
Dirección de Gestión Social
Teléfono: 505-3322/3623
RECIBIDO
Por:
Fecha: 15-2-17
Hora: 9:34 N°Control: 813

15-2-17.
REVISADO
16-2-17
Leonidas
16/2/17
10:30

Anexo B

ALCALDÍA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
Teléfonos: 506-9626 / Fax: 506- 9619 / Aptdo. Postal: 0816-07728 / www.municipio.gob.pa

HOJA DE REFERENCIA

Referido a: _____

Institución: _____

DATOS GENERALES:

Nombre: _____

Edad: _____ Fecha de Nacimiento: _____

Cédula: _____ S.S. _____ Estado Civil: _____

Ocupación: _____ Salario B/. _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

MOTIVO DE REFERENCIA:

TABLA DE MONTOS MÁXIMOS

CATEGORIA	TIPO DE APOYO	PERSONA NATURAL/ COMITES	ORG. PRIVADA	MONTO SOLICTADO	MONTO MÁXIMO	OBS.

SITUACIÓN SOCIAL:

_____

_____

_____

_____

OBSERVACIONES:

_____

_____

_____

_____

TRABAJADORA SOCIAL

JEFA DEL DEPARTAMENTO

FECHA

Refrendado por:
Subdirección de Desarrollo Social

Anexo C

LISTADO DE PACIENTES DE CATARATAS POR CORREGIMIENTOS

N|	NOMBRE	CEDULA	EDAD	CORREGIMIENTO	TELEFONO	OBSERVACIÓN

Anexo D

LISTADO DE PACIENTES DE CATARATAS PARA CITAS POR CORREGIMIENTOS

N|	NOMBRE	CEDULA	EDAD	CORREGIMIENTO	TELEFONO	OBSERVACIÓN

1.10. Proceso de Recuperación de Espacios Públicos.

Nombre del Procedimiento:	**Recuperación de Espacios Públicos**
Objetivo	Establecer la guía y metodología para la recuperación de los espacios públicos del distrito capital para que los peatones tengan una mejor movilización, al igual que los residentes del área, propietarios de locales y visitantes que transitan por estas importantes vías de la capital. Entre otras cosas, lograr la inclusión para las personas con discapacidad y/o no videntes para que puedan movilizarse de una lugar a otro. Hacer la ciudad más amigable abordando diferentes temas de infraestructura como los son, lograr una menor contaminación visual del cableado por medio del soterramiento del mismo (eléctrico y de telecomunicaciones); la ampliación del sistema de alcantarillado de descargas pluviales y aguas negras.
Alcance	Comprende las áreas de la avenida Justo Arosemena, Vía España, plaza 5 de Mayo hasta la plaza Santa Ana (toda la peatonal). Comprende los espacios que están intervenidos o utilizados por buhonerías, kioscos, locales comerciales que han hecho uso indebido de los espacios públicos como estacionamientos para los locales. Se contempla la ciclovía para que las personas que utilizan la bicicleta como medio de transporte la puedan utilizar o transitar por esos carriles que son exclusivos, los cuales conectan la avenida España, la avenida Ecuador con la cinta costera.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • DGS: Dirección de Gestión Social. • DTS: Departamento de Trabajo Social. • DOYC: Dirección de Obras y Construcciones de la Alcaldía de Panamá.
Responsabilidades	Empresa Contratista: • Presenta el proyecto global al personal de DTS para transmitir todos los detalles del mismo.

	• Realiza y entrega los estudios de infraestructura a la DOYC y comunica a DTS que pueden iniciar con las actividades de comunicación del proyecto. • Presenta los planos del proyecto a los residentes, comercios, etc., uno por uno, que se encuentran a lo largo del proyecto. • Contesta todas las preguntas o dudas que pueden tener los contribuyentes afectados. • Ejecuta el proyecto atendiendo las actividades desde cinco frentes de trabajo como lo son las obras civiles, lo eléctrico, las telecomunicaciones, lo hídrico, paisajismo y la arborización. DTS / Trabajador Social de Programa: • Realiza la introducción de las empresas contratistas a los diferentes propietarios de fincas y dueños de operaciones que se encuentran a lo largo del proyecto. • Realiza las actividades de comunicación con los afectados como la investigación previa, volanteo y reuniones informativas. • Realiza el informe del proceso de liberación y notificación ejecutado por cada cuadra. • Realiza la investigación social de las personas que se encuentran en los espacios públicos realizando algún tipo de comercio (buhonería, fondas, kioscos, etc.). • Redacta y firma el informe social. Lo entrega al supervisor para su visto bueno. • Atiende los llamados de los afectados por diferentes situaciones como rupturas en los acueductos, inundaciones, daños a las estructuras, cerramiento de vías. Realiza mediación entre las partes. • Da seguimiento a los avances de obra para verificar que se estén haciendo los trabajos como están estipulados en los planos, comunicando a la empresa constructora los ajustes que se deben hacer. • Realiza el recorrido final junto con la empresa constructora para verificar si realizaron los ajustes y poder recibir la obra. Contribuyente:

	• Expone sus preguntas y dudas a la empresa contratista cuando la misma realiza la presentación de los planos del proyecto a los residentes y comercios a lo largo de la obra. DTS / Supervisor: • Recibe y revisa el informe social. Emite observaciones si las hay y lo regresa al trabajador social para que realice las correcciones. DTS / Jefe: • Recibe el informe social, firma el mismo y archiva para su posterior consulta. MUPA / Dirección de Legal y Justicia: • Realiza el proceso de desalojo de los negocios que se encuentran en el área de intervención (buhonerías, kioscos, fondas, etc) que no se retiraron por voluntad propia.
Formato o Documento	Documentos: • Nota Informativa Inicial (Anexo A). • Informe de Entrevista (Anexo B).

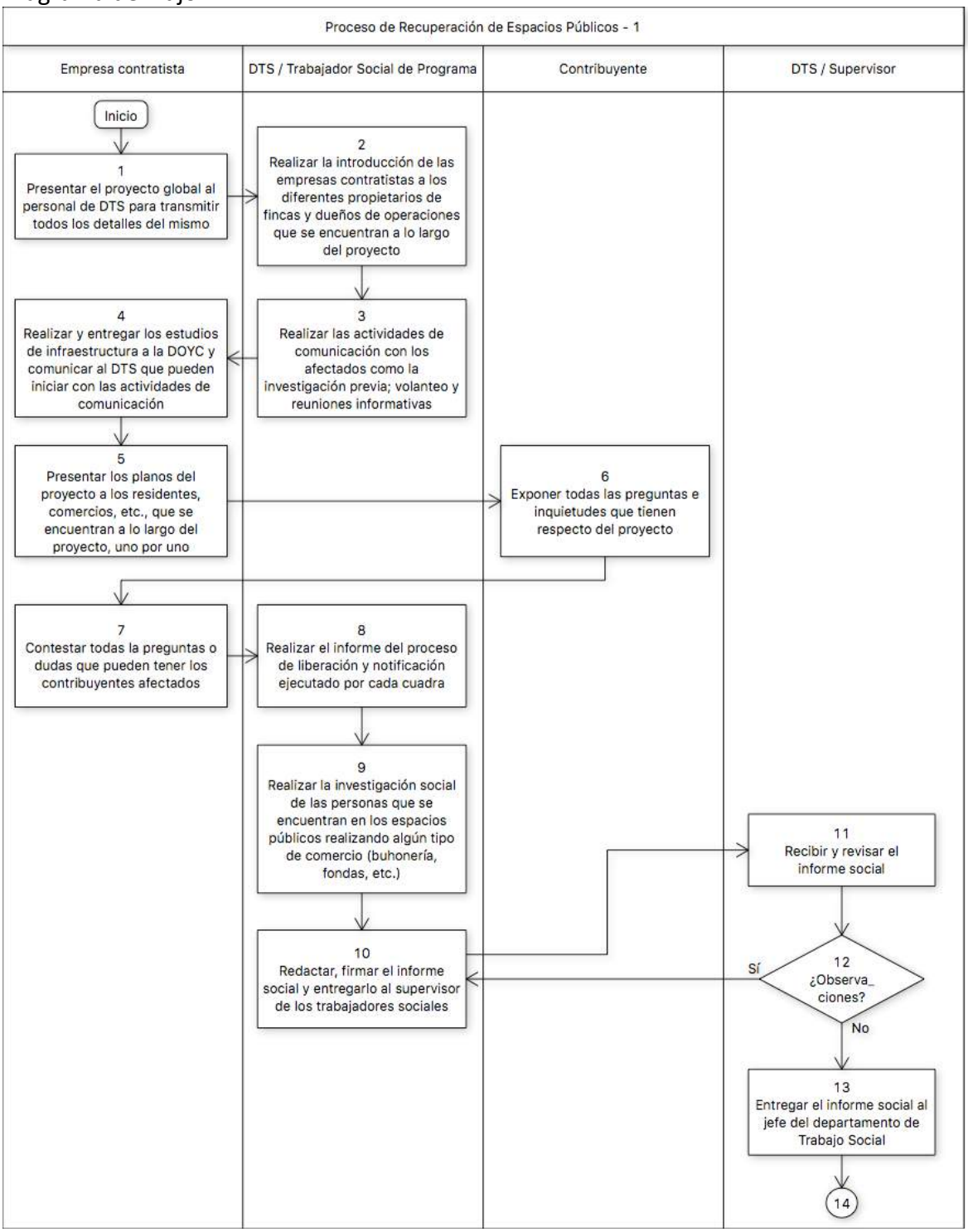
Descripción del Procedimiento:	**Recuperación de Espacios Públicos**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
Empresa Contratista	1	Realizar una presentación del proyecto global al personal del Departamento de Trabajo Social para transmitir todos los detalles del mismo, para que luego puedan tener un adecuado manejo de la información del proyecto en el proceso de comunicación con todos los involucrados y afectados a lo largo del mismo.
DTS / Trabajador Social de Programa	2	Realizar la introducción de las empresas contratistas a los diferentes propietarios de fincas y dueños de operaciones que se encuentran a lo largo de donde se desarrolla el proyecto y donde se necesitará realizar los estudios. **Esta introducción se realiza por medio de la entrega de una nota informativa, firmada por el señor alcalde en donde se les explica el nombre del proyecto, área del proyecto y el espacio que se va a utilizar.

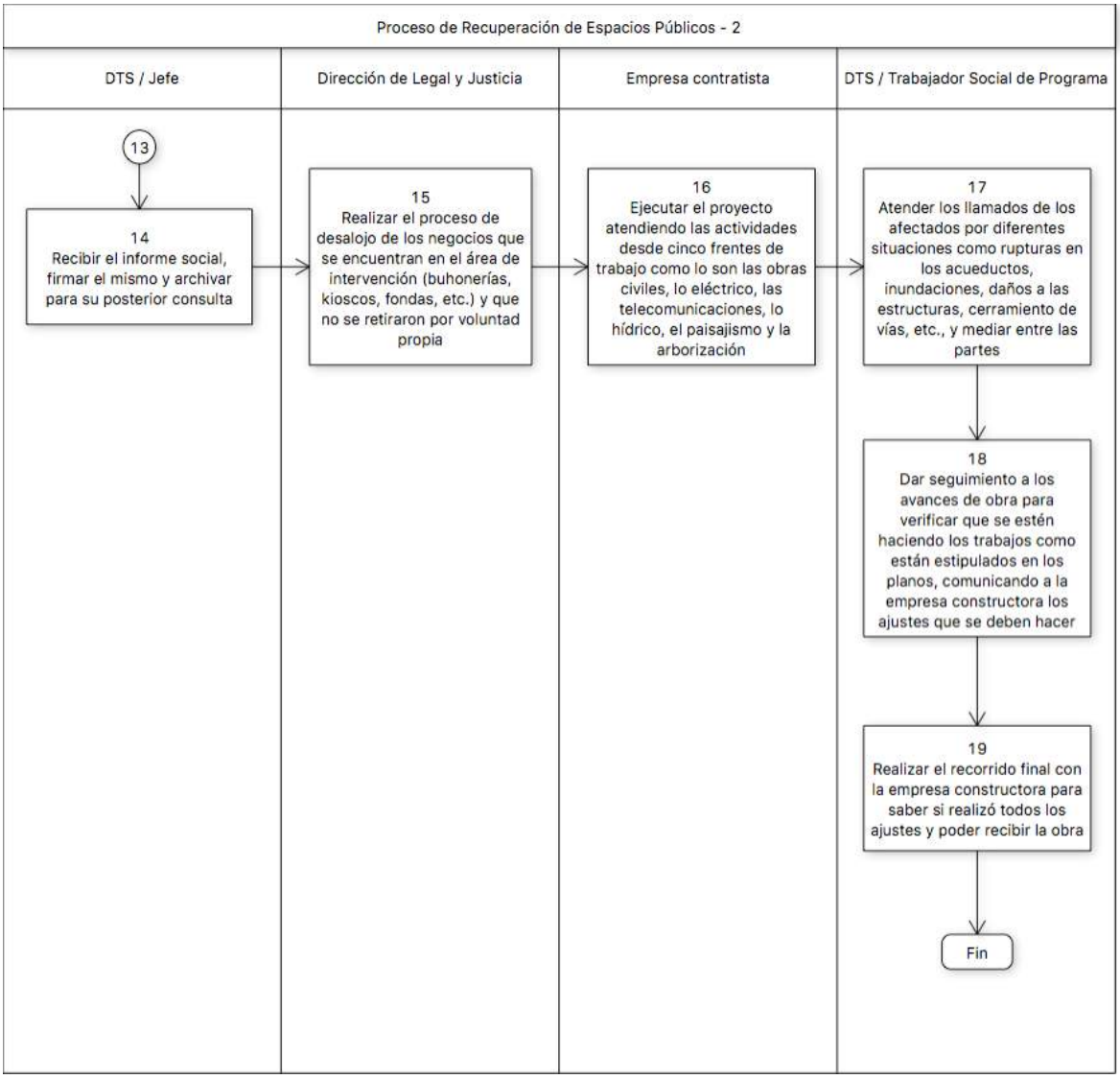
DTS / Trabajador Social de Programa	3	Realizar las actividades iniciales de comunicación con los afectados las cuales incluyen: • Investigación previa con el objetivo de conocer los propietarios de inmuebles y dueños de operaciones. Se investigan los números de contacto, correos y dirección. Se realiza la entrega de notas formales personalizadas referente al proyecto. • Volanteo informativo del proyecto y para citar a todos los afectados del proyecto. • Reuniones con los propietarios, con los dueños de operaciones (inquilinos), con juntas directivas de empresas, y en algunos casos con los apoderados legales.
Empresa Contratista	4	Realizar, entregar los estudios de infraestructura a la DOYC y comunicar al DTS que pueden iniciar con la coordinación de las actividades de presentación del proyecto y los planos a los afectados. El estudio está compuesto por los siguientes: • Estudios de infraestructura. En este estudio se observan las infraestructuras que están a lo largo del proyecto para determinar las condiciones físicas de las viviendas, centros comerciales, edificios, muros, etc. a lo largo del proyecto. • Estudios de soterramiento de cableado eléctrico. Comprende donde se encuentran ubicados los páneles eléctricos que suministran media y baja tensión. • Estudios de soterramiento de cableado de telecomunicaciones. • Estudio de servicios de agua potable, pluvial y aguas negras.
Empresa Contratista	5	Presentar los planos del proyecto a los residentes, comercios, etc., uno por uno, de los que se encuentran a lo largo del proyecto y que se verán afectados. **El trabajador social asiste a la presentación que realiza la empresa contratista a cada uno de los afectados para actuar como facilitador.

Contribuyente	6	Exponer todas las preguntas e inquietudes que tienen respecto del proyecto.
Empresa Contratista	7	Contestar todas las preguntas o dudas que pueden presentar todos los contribuyentes afectados.
DTS / Trabajador Social de Programa	8	Realizar un informe del proceso de liberación y notificación ejecutado por cada cuadra y el cual contiene: • Nota de remisión del informe dirigida al director de Gestión Social. • Sección sobre el marco general de indicadores de gestión. • Sección sobre las inquietudes presentadas por los grupos notificados y atenciones a las mismas. • Sección de anexos donde se adjuntan las cartas individuales que se entregan a cada afectado y las fotos de la reunión realizada.
DTS / Trabajador Social de Programa	9	Realizar la investigación social de las personas que se encuentran en los espacios públicos realizando algún tipo de operación (buhonerías, fondas, kioscos, centros de copiados, etc.) y que tendrán que salir de la zona donde operan.
DTS / Trabajador Social de Programa	10	Redactar y firmar el informe social, y entregarlo al supervisor de los trabajadores sociales.
DTS / Supervisor	11	Recibir y revisar el informe social.
DTS / Supervisor	12	¿Tiene observaciones al informe social? Si tiene observaciones, lo regresa al trabajador social para sus correcciones en el paso #10. Si no tiene observaciones, continúe en el paso #13.
DTS / Supervisor	13	Entregar el informe social al jefe del Departamento de Trabajo Social.
DTS / Jefe	14	Recibir el informe social, firmar el mismo y archivar para su posterior consulta.
MUPA / Dirección de Legal y Justicia	15	Realizar el proceso de desalojo de los negocios que se encuentran en el área de intervención los cuales pueden ser (buhonerías, fondas, kioscos, centros de copiados, etc.) y que no se retiraron por voluntad propia.
Empresa Contratista	16	Ejecutar el proyecto atendiendo las actividades desde cinco frentes de trabajo como lo son las obras civiles, lo eléctrico, las telecomunicaciones, lo hídrico, el paisajismo y la arborización.
DTS / Trabajador Social de Programa	17	Atender los llamados de los afectados por diferentes situaciones como rupturas en los acueductos,

		inundaciones, fisuras o daños en las estructuras, por el cerramiento de las vías de acceso a los locales comerciales, por malos olores, etc., con miras a hacer mediación entre la empresa constructora y los residentes.
DTS / Trabajador Social de Programa	18	Dar seguimiento a los avances de obra para verificar que se estén haciendo los trabajos como está estipulado en los planos, comunicando al representante de la constructora los ajustes que se deben hacer y conciliando con los afectados de la zona.
DTS / Trabajador Social de Programa	19	Realizar el recorrido final con la empresa constructora para saber si realizó todos los ajustes y poder recibir la obra. **Participan todos los involucrados en el proyecto, el señor alcalde, los trabajadores sociales y se realiza una ceremonia. Fin.

Diagrama de Flujo




Proceso de Recuperación de Espacios Públicos - 2
DTS / Jefe
Dirección de Legal y Justicia
Empresa contratista
DTS / Trabajador Social de Programa
13
14
Recibir el informe social, firmar el mismo y archivar para su posterior consulta
15
Realizar el proceso de desalojo de los negocios que se encuentran en el área de intervención (buhonerías, kioscos, fondas, etc.) y que no se retiraron por voluntad propia
16
Ejecutar el proyecto atendiendo las actividades desde cinco frentes de trabajo como lo son las obras civiles, lo eléctrico, las telecomunicaciones, lo hídrico, el paisajismo y la arborización
17
Atender los llamados de los afectados por diferentes situaciones como rupturas en los acueductos, inundaciones, daños a las estructuras, cerramiento de vías, etc., y mediar entre las partes
18
Dar seguimiento a los avances de obra para verificar que se estén haciendo los trabajos como están estipulados en los planos, comunicando a la empresa constructora los ajustes que se deben hacer
19
Realizar el recorrido final con la empresa constructora para saber si realizó todos los ajustes y poder recibir la obra
Fin

Anexo A

- Nota Informativa Inicial

ALCALDIA DE PANAMA

Panamá, 17 de octubre de 2016

Señor

Ciudad._

Estimado Señor:

Sean mis primeras palabras portadoras de un cordial saludo y deseos de éxito en sus delicadas funciones. Al mismo tiempo, aprovecho la misiva para comunicarle formalmente que el Municipio de Panamá ha puesto en marcha el proyecto de Revitalización del Eje Urbano de la Ciudad, el cual forma parte del Master Plan de Reordenamiento Capitalino que ha propuesto e impulsa esta entidad gubernamental.

Esta iniciativa, que se está desarrollando con miras a iniciar en el país un proceso de transformación integral urbana y planificada, contempla la intervención de la Vía España (tramo de la Vía Porras hasta su intersección con la Avenida Justo Arosemena); la Avenida Justo Arosemena hasta la estación del Metro de la plaza 5 de Mayo; y la Avenida Ecuador en su totalidad. Igualmente, se realizarán trabajos de recuperación y acondicionamiento en plazas emblemáticas como lo son: Belisario Porras, 5 de Mayo y el parque de Santa Ana.

A lo largo de las zonas mencionadas, se recuperaran 5.5 kilómetros de aceras que irán acompañados del soterramiento del cableado aéreo, iluminación en las calles, arborización, rehabilitación del sistema de drenaje pluvial y la dotación de mobiliario urbano entre otros elementos que ayudarán a hacer la ciudad amigable al peatón; así como el revalorar esta área como vitrina del país.

Cabe destacar, que las obras citadas se desarrollarán únicamente dentro de los perímetros establecidos por ley como servidumbre pública, previamente identificados. En este sentido, hacemos de su conocimiento que los avisos, luminarias, depósitos de desechos, maceteros, el área de estacionamientos actualmente utilizada, así como cualquier otro elemento o estructura encontrada dentro de la servidumbre pública que actualmente utiliza la entidad; será necesaria su remoción para garantizar la continuidad del proyecto citado. La Alcaldía pondrá a disposición su equipo de Gestión Social para la coordinación correspondiente.

Agradeciendo de antemano su valiosa colaboración, para dar paso a un proyecto que redundará en beneficios para todos los ciudadanos que utilizan este circuito de movilidad urbana, se despide de usted.

Anexo B

ALCALDÍA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL
Subdirección de Desarrollo Social
Teléfonos: 506-9626 ext. 9096 / fax: 506-9619
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

PROYECTO DE REVITALIZACIÓN VIAL

INFORME DE ENTREVISTA

NOMBRE:

ASUNTO:

DESTINADO A: Magister Isaac Atencio / Lcda. Ana Melissa Rojas
Dirección de Gestión Social

FECHA:

DATOS PERSONALES:

Edad:
N°. Cédula:
Seguro Social:
Fecha de Nacimiento:
Ocupación:
Educación:
Dirección:
Teléfono:

GRUPO FAMILIAR:

SITUACIÓN PRESENTADA:

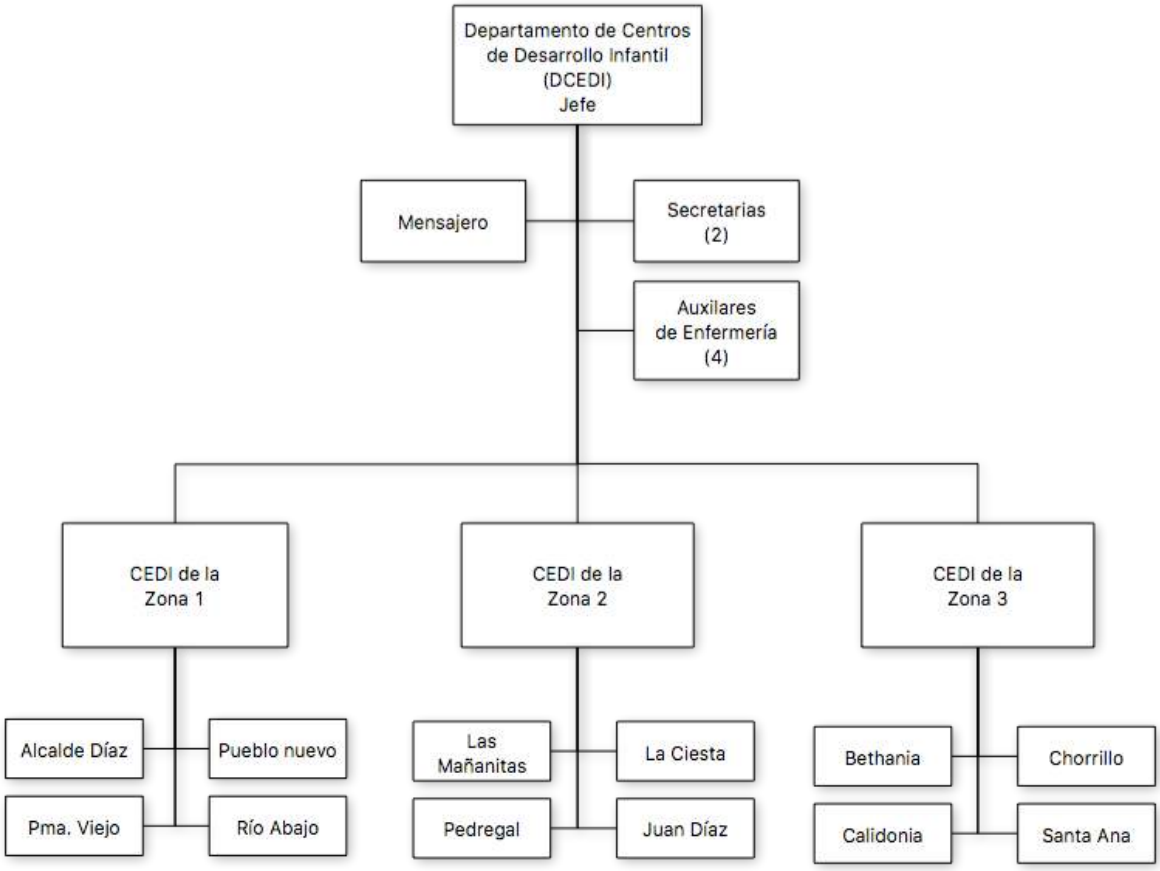
EVALUACIÓN:

Trabajadora Social

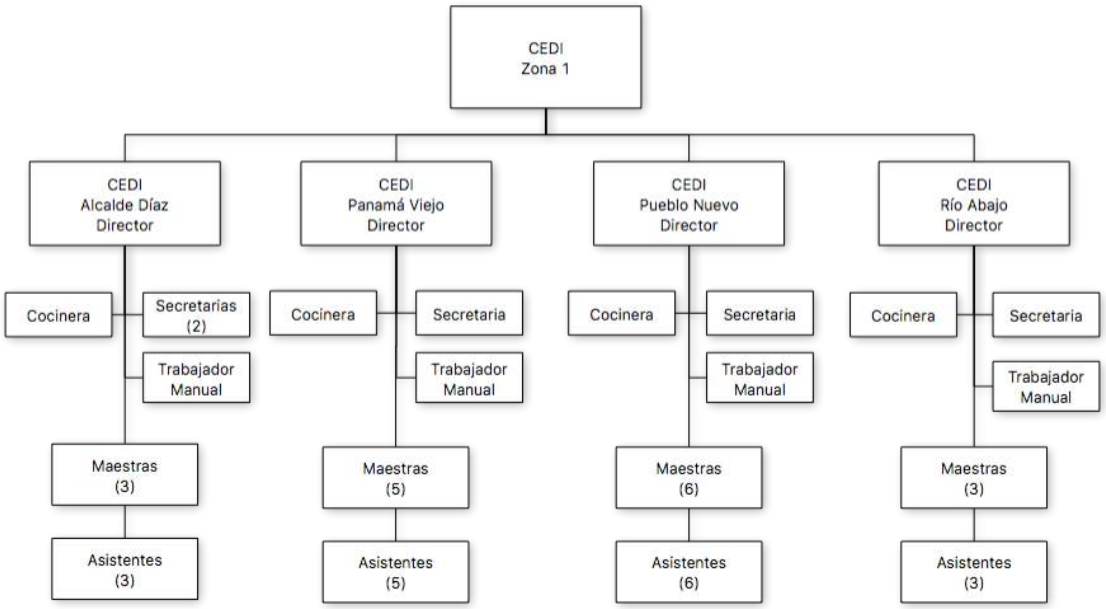
Refrenda:
Jefa del Departamento de Trabajo Social

2. Procesos del Departamento de Desarrollo Infantil (CEDI).

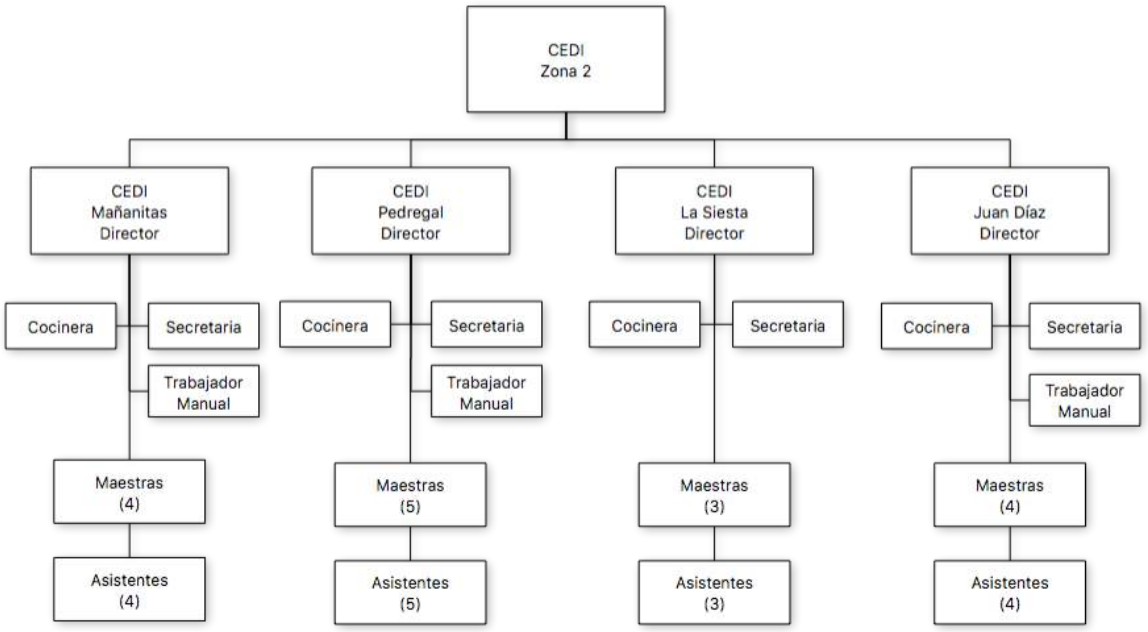
Organigrama del Departamento.



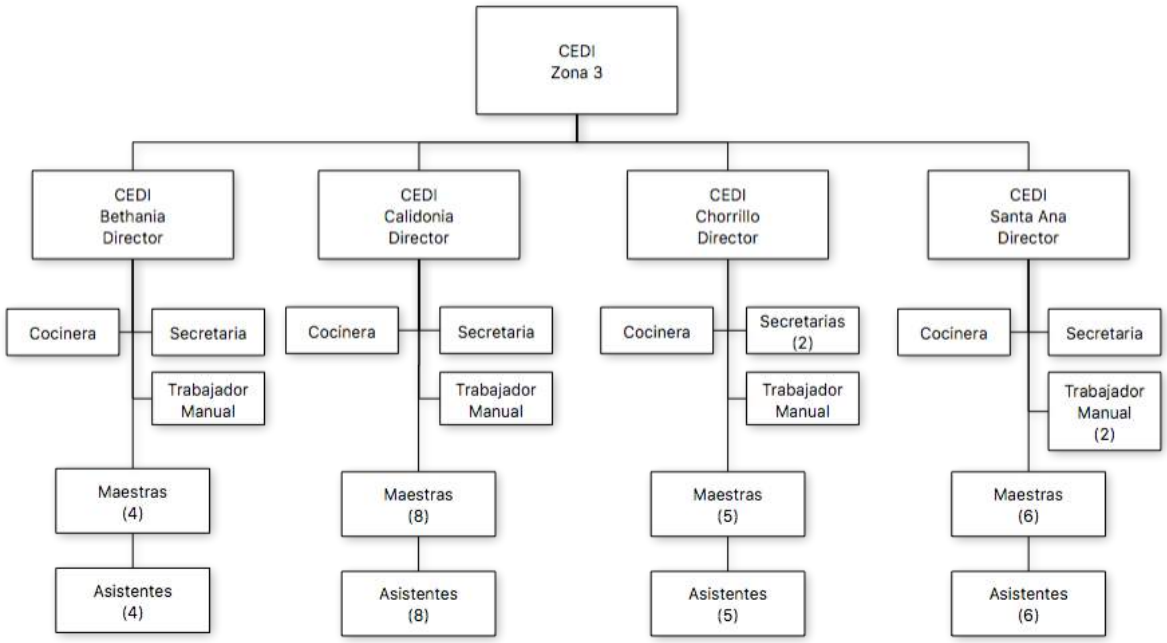
Organigrama de la Zona 1



Organigrama de la Zona 2



Organigrama de Zona 3



2.1. Proceso de Preinscripción, Inducción y Matrícula para el Ingreso al CEDI.

Nombre del Procedimiento:	**Preinscripción, Inducción y Matrícula para el Ingreso al CEDI**
Objetivo	Dicho proceso sirva de guía a los padres de familia en las diferentes etapas (preinscripción, inducción y matrícula) para el ingreso de sus hijos en alguno de los CEDI.
Alcance	Este proceso aplica para los niños desde lactantes hasta los cinco años de edad; cuyos padres laboran y necesitan el servicio de guardería en el que se da formación integral del niño (hábitos, actitudes, etc.) en horarios de 6:30 a.m. a 6:00 p.m. Está orientado principalmente a apoyar a las madres que laboran y que tienen dificultad de cuidar a sus hijos en ese periodo laboral; sin embargo, pueden aplicar los padres que tienen la custodia de sus hijos y se encuentran en la misma condición. Los maternales (de cero a tres años) que tienen el servicio completo de guardería pueden venir desayunados o traer su desayuno para tomarlo en la guardería. Los maternales pueden entrar en el rango de horario de 6:30 a.m. a 8:00 a.m.. Dichos infantes deben ser retirados por el padres, madre o la persona autorizada responsable (no puede ser un menor de edad) antes de las 6:00 p.m. A estos niños se les brinda almuerzo ya que permanecen en el CEDI más allá del medio día. Los niños de cuatro (4) y cinco (5) años, en los casos que ambos padres trabajen o en el caso que la madre trabaje y necesite el servicio de guardería, se consideran a los niños como “alumnos internos” y deben entrar entre las 6:30 a.m. a 7:00 a.m. ya que las clases inician a las 7:00 de la mañana. Deberán ser retirados hasta las 6:00 p.m.. Dichos niños pueden ir desayunados o pueden desayunar en el CEDI en un periodo de 6:30 a.m. a 7:00 a.m para comer la merienda que traigan, y al medio día se les brindará almuerzo. Los niños de cuatro (4) y cinco (5) en los casos en que el padre trabaje y la madre del menor no trabaje se consideran “alumnos externos”. El servicio que brinda a los “alumnos externos” será únicamente de 7:00 a.m. a 11:00 a.m. sin incluir desayuno y ni almuerzo.

	Los menores de edad podrán ser retirados por una "persona autorizada" por la madre. Para que dicha "persona autorizada" pueda retirar al menor, el padre o la madre deberá completar dos (2) formularios de "personas responsables que pueden retirar un niño" en el cual deberán aparecer las cédulas a colores y entregar dichos formularios en la dirección del CEDI el día de la matrícula. Durante el mes de enero, todo del proceso se realiza en la oficina del Departamento de Desarrollo Infantil (DCEDI) por vacaciones y cierre de los CEDI.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • DGS: Dirección de Gestión Social. • SDS: Subdirección de Desarrollo Social. • CEDI: Centro de Desarrollo Infantil o parvulario. • DCEDI: Departamento de Centros de Desarrollo Infantil. • DTS: Departamento de Trabajo Social.
Responsabilidades	DCEDI / Jefe: • Define la fechas de las inscripciones y gira instrucciones a la secretaria de informar dicha fecha a los directores de cada CEDI. • Recibe del director de cada CEDI los cuadros de Pre-Inscripción con la información de los padres de familia que se anotaron y con dicha información, organiza el cuadro de inducciones. • Coordina con cinco (5) directores de CEDI la inducción a los padres de familia y coordina los documentos que deberán tener. • Ejecuta la inducción en la fecha establecida, explicando a los padres de familia la carta de compromiso que deberán firmar, punto por punto. • Entrega a los padres de familia durante la inducción, el listado de materiales que utilizarán los niños durante el año. • Entrega a los padres de familia durante la inducción, el listado de requisitos para el proceso de matrícula. DCEDI/ Secretaria: • Recibe las instrucciones del jefe de llamar a los directores de CEDI para entregar la información de las fechas de las Pre-Inscripciones. También envía dicha información por correo electrónico.

	• Recibe los cuadros de Pre-Inscripción provenientes de los directores de los CEDI, registra en el libro récord y entrega al jefe de DCEDI. • Redca y envía notificación dirigida al Departamento de Contabilidad informando sobre las matriculas tramitadas. DGS / Subdirección de Desarrollo Social: • Realiza reunión con los directores de los CEDI para homologar información y materiales a utilizar en las actividades de matrícula. CEDI / Director: • Iniciar el proceso de Pre-Inscripciones en donde se completa el cuadro de Pre-Inscripción con la información de los padres del menor. • Coordina con el trabajador social la fecha en que se pueden realizar la entrevista a los padres de familia. • Entrega la carta de compromiso a los padres de familia quienes la deberán firmar el día de la matrícula. • Realiza reunión con el jefe de DCEDI, con las auxiliares de enfermería y la secretaria para resumir los cupos que quedan y los padres que no asistieron a la inducción. • Llama a lo padres de familia que faltaron a la inducción y coordina con ellos que participen en la siguiente inducción. • Ejecuta el proceso de matrícula verificando que los padres de familia entreguen los requisitos, realicen el pago del primer y último mes, en el horario establecido y que entreguen la carta de compromiso firmada. CEDI / Secretaria: • Recibe la documentación del padre de familia o persona responsable, organiza los documentos dentro del expediente del niño. • Indica al padre de familia o persona responsable cuánto es la mensualidad que le corresponde pagar según sus ingresos brutos. • Entrega el expediente del niño al director del CEDI para que se proceda con la preinscripción. • Recibe el pago del padre de familia o persona responsable, confecciona y entrega recibo de dinero.

	• Registra en libro record los datos indicados referente al niño, monto pagado, etc., y completa el Informe de Ingresos. • Entrega al personal de recaudación dos copias del informe de ingresos y el formulario Detalle de Efectivo Más Cheques. • Envía a la SDS dos copias del Formulario Informe de Ingresos junto con dos copias de cada recibo de dinero y con el libro record. Padre de familia o persona respnsable: • Retira en el CEDI la volante con los requisitos para la preinscripción. • Entrega en el CEDI todos los documentos solicitados en la volante de requisitos. • Realizar pago de la matrícula durante los primeros 5 días del mes. Paga un mes corriente y el mes de diciembre por adelantado. Tesorería / Recaudación: • Recauda diariamente los fondos recibidos en concepto de matrícula, el cobro en concepto del pago adelantado del primer y último mes. SDS / Oficinista: • Recibe de la secretaria del DCEDI el infomre de ingresos junto con los recibos de cobros realizados y el libro record. Revisa el informe de ingresos y actualiza el informe de morosidad. • Devuelve una copia al CEDI junto con el libro record.
Formato o Documento	Requisitos: • Original del certificado de nacimiento. • Copia de la cédula juvenil. • Carta de trabajo de ambos padres, de la madrastra o del padrastro del menor que vive con el padre o la madre biológica. En el caso de que uno de los dos tenga un trabajo informal, debe aportar una nota firmada en donde declara el monto mensual que aporta para el infante. • Constancia de pensión alimenticia, en el caso de madres separadas, emitida por la autoridad competente. • De ser independiente, detallar ocupación, salario mediante una carta.

	• Si labora en casa de familia (la madre), debe traer carta con copia de la cédula de los jefes, números de teléfonos. • Si trabaja en buhonería, debe traer paz y salvo vigente del municipio con una carta detallando su ingreso mensual. • Si labora en fondas o restaurantes, debe traer carta de trabajo. • Copia de la cédula de ambos padres y personas autorizadas para el retiro del niño o la niña. • Copia del talonario de cheque o ficha del seguro social de los padres (si las hay). Documentos: • Formularios de "personas responsables que pueden retirar un niño" (Anexo A). • Formulario de Pre-Inscripción de los Centros de Desarrollo Infantil (Anexo B). • Cuadro de inducciones (Anexo C). • Formulario de evaluación a los padres de familia para el ingreso del menor a los CEDI´s (Anexo D). • Formato de constancia de asistencia a la inducción para que el padre de familia lo entregue en su trabajo (Anexo E). • Formulario de constancia de haber tomado la inducción (Anexo F). • Carta de Compromiso (Anexo G). • Listado de Requisitos de Pre-Inscripción que se le entrega a los padres de familia (Anexo H) • Listado de Requisitos de Matrícula que se le entrega a los padres de familia (Anexo I). • Reglamento Interno para los Centros de Desarrollo Infantil.

Descripción del Procedimiento:	**Preinscripción, Inducción y Matrícula para el Ingreso al CEDI**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
DCEDI / Jefe	1	Definir la fecha de las inscripciones y girar la instrucción a la secretaria de iniciar con el proceso de comunicación a la dirección de los CEDI sobre las fecha de inicio de las pre-inscripciones.

DCEDI/ Secretaria	2	Recibir las instrucciones del jefe, llamar por teléfono y enviar por correo electrónico la información a los directores de los CEDI sobre la fecha de las pre-inscripciones.
DGS / Subdirección de Desarrollo Social	3	Realizar reunión con los directores de los CEDI y junto con el jefe de DCEDI en donde: • Se les entrega el formato Pre-Inscripción de Centro de Desarrollo Infantil" y se les explica el material que deberán tener el día de las preinscripciones. • Se les comunica la fecha estimada de la inducción. • Los directores pueden traer a la mesa, problemas o dificultades que están experimentando en sus labores cotidianas.
CEDI / Director	4	Publicar en el mural del CEDI las fechas de preinscripciones.
Padre de familia o persona responsable	5	Retirar en el CEDI la volante con los requisitos de la preinscripción.
Padre de familia o persona responsable	6	Entregar en el CEDI todos los documentos solicitados en la volante de requisitos.
CEDI / Secertaria	7	Recibir la documentación que aporta el padre de familia y organizar dicha documentación en el expediente del niño en orden ascendente con respecto a la lista de requisitos de preinscripción.
CEDI / Secretaria	8	Indicar al padre de familia o persona responsable cuánto es la mensualidad que le corresponde pagar según sus ingresos brutos recibidos mensualmente. **Los montos están estipulados en la tabla que aprueba el Consejo Municipal para este fin.
CEDI / Secretaria	9	Entregar el expediente al director del CEDI para que proceda con la preinscripción.
CEDI / Director	10	Completar el cuadro de Pre-Inscripción con los datos del niño (Fecha, nombre del infante, edad, fecha de naciemiento, acudiente, cédula, dirección y teléfono). **El plazo de las pre-inscripciones es de un (1) mes calendario.

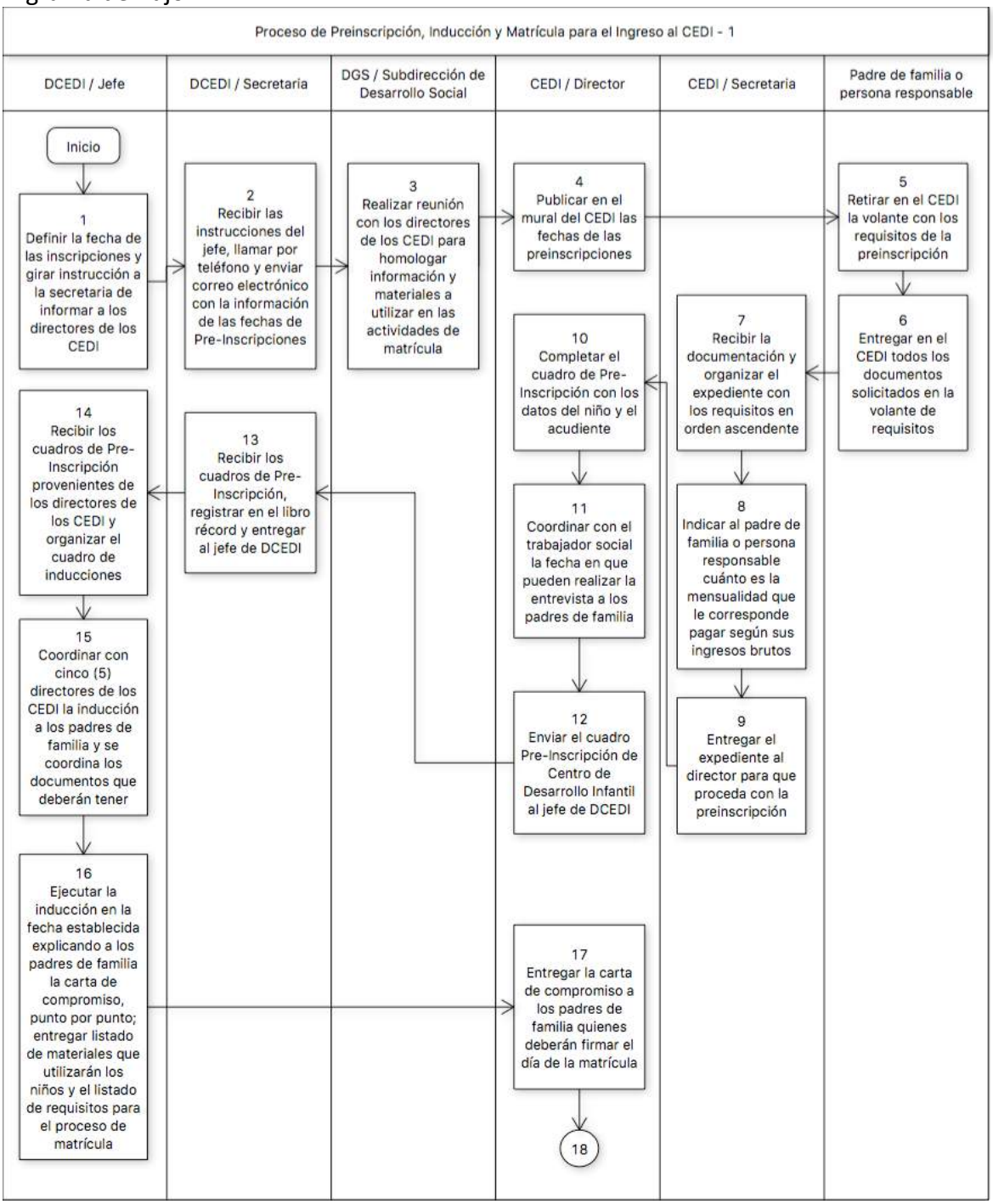
CEDI / Director	11	Coordinar con el trabajador social la fecha en que pueden realizar la entrevista a los padres de familia. ** El trabajador social realiza la entrevista a los padres de familia y completar el formulario de evaluación a los padres de familia para el ingreso del menor a los CEDI.
CEDI / Director	12	Enviar el cuadro Pre-Inscripción de Centro de Desarrollo Infantil al jefe del Departamento de Centros de Desarrollo Infantil.
DCEDI / Secretaria	13	Recibir los cuadros de Pre-Inscripción, registrar en cuadro Excel y entregar al jefe de DCEDI.
DCEDI / Jefe	14	Recibir los cuadros de Pre-Inscripción provenientes de los directores de los CEDI´s y organizar el cuadro de inducciones. **El cuadro se organiza por cantidad de padres de familiar en cada CEDI, de manera que tal que quepan en cada inducción la cantidad de padres de familia.
DCEDI / Jefe	15	Coordinar con cinco (5) directores de los CEDI la inducción y se les solicita tengan los siguientes documentos el dia de la inducción: • Listado de padres de familia (Cuadro de Pre-Inscripción). • Listado de asistencia que deberán firmar los padres de familia como constancia de asistencia a la inducción. Dicho cuadro debe tener la siguiente información: sección, nombre del niño, nombre del padre o la persona que asiste a la inducción, cédula y el espacio para firmar. • El formulario de Constancia de haber tomado la Inducción que se le entregará a los padres defamilia firmado por el Director del CEDI y el Jefe del Departamento de CEDI. Comunicar al director los siguiente: • Fecha y hora de las inducciones. • Que en cada inducción deberán asistir el director, la secretaria, la maestra y los auxiliares de enfermería. • Cómo será la organización de los padres de familia al momento que vayan llegando a la inducción.

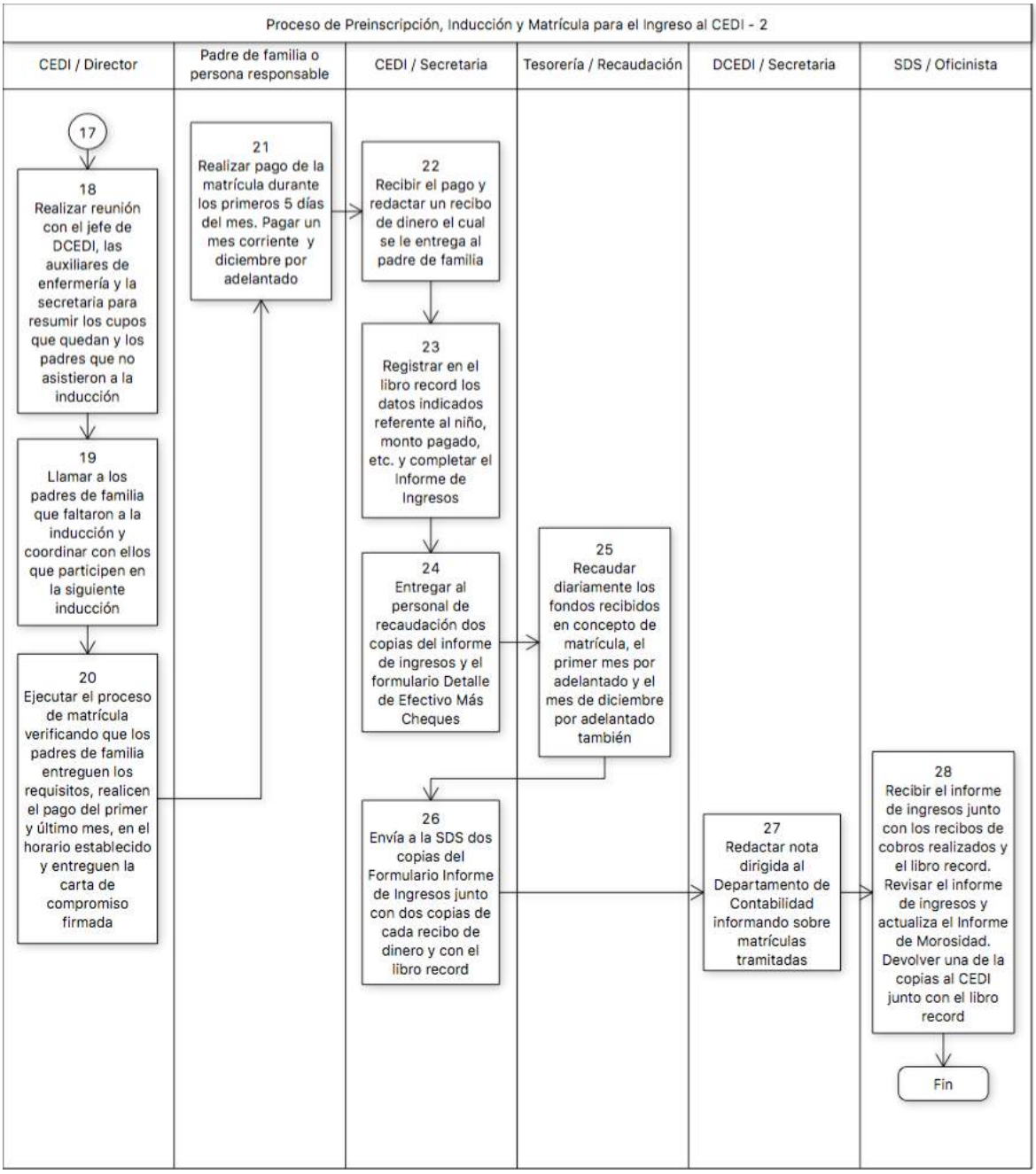
		• Se les entrega el listado de materiales que deberán utilizar los niños de cada sección. • Se comunica la fecha de la matrícula; la fecha de entrada de los niños a los CEDI´s. • Se les entrega el "formulario de constancia de haber tomado la inducción"; el cual deberá ser llenado y firmado la directora del CEDI y que también deberá firmar el Jefe del DCEDI.
DCEDI / Jefe	16	Ejecutar la inducción en la fecha establecida explicando a los padres de familia punto por punto de la carta de compromiso la cual será firmada por la madre, el padre y la directora del CEDI. Adicional, se les entrega un listado de los materiales que utilizarán sus hijos durante el año y un listado con los requisitos para el proceso de matrícula. **Participan las auxiliares de enfermería en los aspectos nutricionales y participan las directoras de los doce (12) CEDI.
CEDI / Director	17	Entregar la carta de compromiso a los padres de familia quienes la deberán firmar el día de la matrícula.
CEDI / Director	18	Realizar reunión, posterior a la inducción, con el jefe de DCEDI, las auxiliares de enfermería (dos) y la secretaria; para hacer un resumen de: • Los cupos que quedan. • Verificación de los padres familia que no asistieron a la inducción y que se les llamará para coordinar con ellos que particen en las siguientes inducciones.
CEDI / Director	19	Llamar a los padres de familia que faltaron a la inducción y coordinar con ellos que participen en la siguiente inducción. **Si el padre de familia o la persona responsable no asiste a la primera o segunda inducción perderá el cupo el cual será asignado a otra persona que lo haya solicitado.
CEDI / Director	20	Ejecutar el proceso de matrícula en la que se deberán dar las siguientes condiciones:

		• Los padres de familia deberán entregar la documentación listada en la hoja de requisitos de matrícula: o Copia de la tarjeta de vacunación del niño por ambos lados. o Carta de trabajo detallada de ambos padres o constancia de pensión alimenticia emitida por la autoridad competente (si es por descuento directo, debe traer copia del comprobante de dicho descuento; y si es por acuerdo voluntario, debe traer nota donde el padre declara el aporte voluntario que realiza mensualmente y adjunta copia de la cédula de la persona que aporta voluntariamente). o Dos copias de la cédula del padre, dos copias de la cédula de la madre y dos copias de cada persona autorizada para el retiro del niño. o Dos fotos tamaño carnet del niño. o Copia de los resultados de los exámenes de laboratorio (urianálisis, hemograma completo, heces, tipaje RH los de primer ingreso, electroforesis para los de primer ingreso). o Certificado de salud original expedido por un pediatra. o Pago del costo de la admisión. o Pago del mes inicial y del mes de diciembre. • Los padres de familia entregarán en la dirección la carta de compromiso firmada por ellos. • La matrícula deberá realizarse en el rango de horario establecido y comunicado previamente en la inducción. **En ausencia del director del CEDI, la secretaria puede ejectuar el proceso.
Padre de familia o persona responsable	21	Pagar el mes coriente y diciembre por adelantado en la dirección del CEDI, y dicho pago debe ser los primeros cinco (5) días de cada mes.

CEDI / Secretaria	22	Recibir el pago y redactar un recibo de dinero el cual se le entrega al padre de familia.
CEDI / Secretaria	23	Registrar en el libro récord la siguiente información: • Fecha. • Nombre del niño. • Número de tarjeta. • Monto recibido. • Monto de admisión (si aplica). • Monto de la mensualidad establecida. • Monto de la reserva del cupo. • Monto del pago adelantado. • Monto de la reserva del cupo adelantada. • Monto de un pago por morosidad. • Sección. Se coloca Lactante (3 a 11 meses); Maternal "A" (1 año), Maternal "B" (2 años); Maternal "C" (3 años); Prekinder "PK" (4 años); Kinder "K" (5 años). Completar el "Informe de Ingresos".
CEDI / Secretaria	24	Entregar al personal de recaudación: • Dos copias del informe de ingresos. • El formulario Detalle de Efectivo Más Cheques completado con el efectivo entregado y cheques. **El recaudador debe entregar un "recibo para el retiro de bolsas con valores de las corregidurías, parvularios, infoplazas, matadero municipal, summit y comedor Juan Ramón Pol".
Tesorería / Recaudación	25	Recaudar diariamente los fondos recibidos en concepto de matrícula, el primer mes y el mes de diciembre, ambos por por adelantado.
CEDI / Secretaria	26	Envía a la SDS dos (2) copias del Formulario Informe de Ingresos junto con las dos copias de cada recibo que se hizo cuando se recibió el dinero o el cheque del padre de familia y el libro record de registros.
DCEDI / Secretaria	27	Redactar nota dirigida al Departamento de Contabilidad informando sobre las matrículas tramitadas.
SDS / Oficinista	28	Recibir el informe de ingresos junto con los recibos de cobros realizados y el libro record. Revisar el informe de ingresos y actualiza el Informe de Morosidad. Devolver una de las copias al CEDI junto con el libro record. Fin.

Digrama de flujo




Proceso de Preinscripción, Inducción y Matrícula para el Ingreso al CEDI - 2
CEDI / Director
Padre de familia o persona responsable
CEDI / Secretaria
Tesorería / Recaudación
DCEDI / Secretaria
SDS / Oficinista
17
18 Realizar reunión con el jefe de DCEDI, las auxiliares de enfermería y la secretaria para resumir los cupos que quedan y los padres que no asistieron a la inducción
19 Llamar a los padres de familia que faltaron a la inducción y coordinar con ellos que participen en la siguiente inducción
20 Ejecutar el proceso de matrícula verificando que los padres de familia entreguen los requisitos, realicen el pago del primer y último mes, en el horario establecido y entreguen la carta de compromiso firmada
21 Realizar pago de la matrícula durante los primeros 5 días del mes. Pagar un mes corriente y diciembre por adelantado
22 Recibir el pago y redactar un recibo de dinero el cual se le entrega al padre de familia
23 Registrar en el libro record los datos indicados referente al niño, monto pagado, etc. y completar el Informe de Ingresos
24 Entregar al personal de recaudación dos copias del informe de ingresos y el formulario Detalle de Efectivo Más Cheques
25 Recaudar diariamente los fondos recibidos en concepto de matrícula, el primer mes por adelantado y el mes de diciembre por adelantado también
26 Envía a la SDS dos copias del Formulario Informe de Ingresos junto con dos copias de cada recibo de dinero y con el libro record
27 Redactar nota dirigida al Departamento de Contabilidad informando sobre matrículas tramitadas
28 Recibir el informe de ingresos junto con los recibos de cobros realizados y el libro record. Revisar el informe de ingresos y actualiza el Informe de Morosidad. Devolver una de la copias al CEDI junto con el libro record
Fin

Anexo A

ALCALDÍA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
Departamento de Centros de Desarrollo Infantil

CEDI: _____

Personas responsables para retirar a mi niño (a)

Nombre del niño: _____ **de la sección:** _____

Yo _____ **con cédula:** _____ **teléfono:** _____

Autorizo a las siguientes personas en un momento dado a retirar a mi niño (a)

1- _____ **Cédula:** _____ **Teléfono:** _____

2 - _____ **Cédula:** _____ **Teléfono:** _____

2- _____ **Cédula:** _____ **Teléfono:** _____

	Parentesco _____
	Parentesco _____
	Parentesco _____

Anexo B

PRE - INSCRIPCIÓN 2018

Centro de Desarrollo Infantil de Calidonia

0 CUPOS DISPONIBLES

#	FECHA	NOMBRE DEL INFANTE	EDAD	FECHA DE NACIMIENTO	ACUDIENTE	CÉDULA	DIRECCIÓN	TELÉFONO
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								

Anexo C

CUADRO DE INDUCCIONES

Lugar: Centro de Desarrollo Infantil de Panamá Viejo

FECHA	HORA	C.E.D.I.	CANTIDAD
Martes 12 de dic. 2017	8:00 - 10:00 A.M.	Bethania - Río Abajo	43 + 21 = 64
	10:00 - 12:00 P.M.	Alcalde Díaz - Pueblo Nuevo	41 + 28 = 69
Jueves 14 de dic. 2017	8:00 - 10:00 A.M.	Santa Ana - Las Mañanitas	26 + 46 = 72
	10:00 - 12:00 P.M.	Chorrillo - Panamá Viejo	44 + 43 = 87
Miércoles 20 de dic. 2017	8:00 - 10:00 A.M.	Pedregal - Calidonia	53 + 7 = 60
	10:00 - 12:00 P.M.	Juan Díaz - La Siesta	40 + 39 =79
			TOTAL : 431

		Cantidad de Padres Ausentes en la Induccion del Día 12/12/2017							
	CANTIDAD	Lactante	Maternal A	Maternal B	Maternal C	Pre Jardín	Jardín	F	A
Bethania	43	\	\	\	\	1	\	2	41
Rio Abajo	21	\	\	\	1	2	\	3	18
Alcalde Díaz	41	\	\	\	3	\	\	3	38
Pueblo Nuevo	28	1	\	\	\	\	\	1	27
Observacion: Pueblo Nuevo tiene 4 traslados, 1 de Bethania y 3 de Río Abajo								**9**	**124**

		Cantidad de Padres Ausentes en la Induccion del Día 14/12/2017							
	CANTIDAD	Lactante	Maternal A	Maternal B	Maternal C	Pre Jardín	Jardín	F	A
Santa Ana	26	3	1	1	1	\	1	7	19
Mañanitas	46	\	\	1	1	\	2	4	42
Chorrillo	44	\	\	3	1	3	2	9	35
Panamá Viejo	43	\	\	\	1	\	\	1	42
								21	**138**

Anexo D

ALCALDÍA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
Departamento de Centros de Desarrollo Infantil

DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

1- **¿Por qué requiere el servicio del CEDI Municipal?**

_____

_____

_____

2- **Familiar responsable del niño (a): Nombre y cédula**

_____

3 - **Composición familiar:**

Nombre	Edad	sexo	Parentesco	ocupación	salario	Lugar de trabajo

4 – **Situación Económica:**

Ingresos del padre:

Bruto: B/. _____

Neto: B/. _____

Ingresos de la madre

Bruto: B/._____

Neto: B/. _____

Otros ingresos:

Pensiones: B/. _____

Empleo: B/._____

TOTAL DE INGRESO FAMILIAR: B/._____

Observaciones:

_____

_____

5- **Condición laboral del padre y la madre:**

_____

_____

6- **Relaciones familiares:**

_____

_____

7- Diagnostico Social

8- Evaluación y recomendación:

Firma de la Trabajadora Social:_____

Fecha:_____

Anexo E

ALCALDÍA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
Departamento de Centros de Desarrollo Infantil

CONSTANCIA DE ASISTENCIA

Fecha: _____

Se hace constar que el Sr/a, _____ con cédula No _____ asistió al proceso de inducción en un horario de _____ hasta _____ en requisito para matricula del niño.

Atentamente,

_____
POFESORA ANA CELINA BARRERA
JEFA DEL DEPTO. DE CENTROS
DE DESARROLLO INTANTIL

ALCALDÍA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
Departamento de Centros de Desarrollo Infantil

CONSTANCIA DE ASISTENCIA

Fecha: _____

Se hace constar que el Sr/a, _____ con cédula No _____ asistió al proceso de inducción en un horario de _____ hasta _____ en requisito para matricula del niño.

Atentamente,

_____
POFESORA ANA CELINA BARRERA
JEFA DEL DEPTO. DE CENTROS
DE DESARROLLO INTANTIL

Anexo F

ALCALDÍA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
DEPARTAMENTO DE CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL

CEDI: _____ FECHA: _____

NOMBRE DEL NIÑO (A)_____CÈDULA_____

SECCIÒN _____

NOMBRE DE LA MADRE_____ CÈDULA_____

NOMBRE DEL PADRE_____CÈDULA_____

ESTA INDUCCÒN ES REQUISITO FUNDAMENTAL PARA LA MATRICULA 2017

_____

DIRECTORA DEL CEDI

JEFA DEL DEPARTAMENTO DE CEDI

ALCALDÍA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
DEPARTAMENTO DE CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL

CEDI: _____ FECHA: _____

NOMBRE DEL NIÑO (A)_____CÈDULA_____

SECCIÒN _____

NOMBRE DE LA MADRE_____ CÈDULA_____

NOMBRE DEL PADRE_____CÈDULA_____

ESTA INDUCCÒN ES REQUISITO FUNDAMENTAL PARA LA MATRICULA 2017

_____

DIRECTORA DEL CEDI

JEFA DEL DEPARTAMENTO

Anexo G

ALCALDÍA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
DEPARTAMENTO DE CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL

CARTA DE COMPROMISO

C.E.D.I_____ **Teléfono**_____

Directora: _____ **yo**_____

Cédula: _____

Me comprometo a cumplir con las disposiciones del reglamento que rigen los "**Centros de Desarrollo Infantil de la Alcaldía de Panamá**", para la formación y el bienestar de mi hijo (a).

1. Como madre que laboro tiempo completo fuera del Hogar. El CEDI, de la Alcaldía de Panamá me Brinda el servicio del cuido y formación integral de mi Hijo (a).

2. Madres que declaren trabajos independientes, serán Visitadas por trabajadoras Sociales de la Alcaldía de Panamá, donde Certificaran su información (v/F) Carnet de Salud: Blanco y Verde, Declaraciones de Rentas, etc.). y solo se le brindara el servicio hasta las 3:00 P.M

3. Me comprometo a pagar B/5.00 de Admisión, anualmente la primera mensualidad; y pago adelantado del mes de diciembre (sin derecho a devolución). **Los Días de pago de mensualidad se realizará en horario de 7:00 am a 10:00 am.**

4. Debo cancelar las mensualidades dentro de los **5 primeros Días del mes**. De no cumplir con esta disposición **Automáticamente** se les suspenderá a su hijo (a). durante todo el mes y a su vez reintegro debe cancelar las dos mensualidades.

5. Si su niño es admitido durante los 5 primeros días del mes o utiliza 1 Día del mismo deberá pagará la mensualidad completa.

6. ¿Debo notificar por escrito la Ausencia será? enfermedad u otro motivo del niño(a) a la directora del centro; los 5 primeros días del mes. Se me hará reserva de cupo: licencia por gravidez, vacaciones u/o enfermedad comprobada. De no cumplir con este punto, debo cancelar el mes completo.

- Si se encuentra incapacitada o en licencia por gravidez, debo permanecer con mi hijo(a) en casa. Si su niño(a) está en Pre – jardín o jardín debo llevarlo a sus clases y retirarlo a las 11:00 am.

7. Los Horario de Entrada Escolares son los siguientes:
   Lactante y Maternales 8:00 a.m
   Pre – Jardín y Jardín 7:00 a.m

   OBS: Debe llegar puntual a su hora. Deben venir desayunados y los externos cumplir su horario 8:00 a.m -11:00 a.m

8. Debe regirse al horario de llegada; pasada la hora; no se recibirá al niño /niña

9. No Debo enviar a un menor de edad a entregar o retirar a mi acudido /a.

10. Debo de tener dos o tres personas, para retirar al niño en caso de emergencia. (Fiebre Diarrea, Vomito, Falta de agua o cualquier otro incidente. (solicitar el formulario.)

11. Al llegar y al retirar a mi acudido debo de firmar el registro de entrada y salida del niño/a, de igual forma debe hacerlo el transportista si fuera el Caso.

12. Debo entregar **Copia de cédula** de la persona responsable que retirara a mi niño (a) en caso de **EMERGENCIA** y firma bel Registro de salida **DIARIAMENTE.**

13. La institución me ofreceré el servicio de lunes a viernes, durante el año excepto: **días feriados, fumigaciones, falta de agua capacitación del personal, o disposiciones superiores,** con previa notificaciones. Como responsable, acudiré a un plan B.

14. Mi Hijo (a) no llevara objetos de valor al centro.

15. Si Retiro a mi Hijo (a) después de la hora de salida 6:00 p.mm se me aplicara las siguientes sanciones:

    A. Amonestación Verbal y escrita.
    B. Segunda vez suspensión de 2 Días
    C. Tercera vez: retiro automáticamente el cupo.

16. A mediados del mes (agosto) debo traer nuevamente: **Carta de trabajo y exámenes de heces** de no entregar la documentación será suspendido.

17. Me comprometo a ser parte **del CLUB DE PADRE DE FAMILIA y** participaré en forma pro activa al llamado de la Asamblea General, Convivencia y Actividades recreativas para el bienestar de mi hijo (a).

18. Todas sus pertenencias de mi niño(a) deben estar rotuladas o identificadas:(uniforme, útiles, mochilas, lonchera etc.). Nombre completo No Iniciales.

19. Mi obligación, es **DIARIAMENTE** Traer a mi párvulo aseado, con las uñas cortas y uniformado desde el primer día.

20. EL Acudiente debe tener 2 personas para retirar al niño /a por caso de emergencia en el CEDI.

21. Cualquier observación con respecto al cuidado de su niño, debe dirigirse a la dirección en forma decente y de la mejor manera.

22. Evitar discusiones en el centro donde usted educa a sus niños ya que debe reinar el orden y la armonía.

23. Todos los padres deben guardar el debido respeto y compromiso para el personal del CEDI el que agrede verbalmente, se le suspenderá el servicio temporalmente hasta por 1 semana. Si la agresión es física perderá su cupo.

24. Es obligación de todo padre de familia que se le cite a (psicología, trabajo social, dirección del centro asistir a la Hora y fecha indicada en caso de no asistir debe notificarlo para evitar ser sancionado.

25. La información Suministrada por el padre debe ser veraz por el beneficiario de su niño (cambio de trabajo, número de teléfonos).

26. Como madre con valores, respetuoso, tolerante y responsable, conversare y enseñare a mis hijos, dentro y fuera de la institución, al igual con los educadores y personal a respetar las

27. **Salud y Nutrición**: si mi hijo(a) mantiene tratamiento médico los medicamentos referidos, debo entregárselo a la auxiliar de enfermería o maestra de sesión. Todo medicamento debe traer Prescripción es concreto la palabra médica y fecha vigente.

- Para reingresar después de un padecimiento de salud:
  - a- Llevar a mi hijo (a) al médico atención inicial.
  - b- Cumplir con el tratamiento en casa.
  - c- Llevarlo a revaluación y solicitar al médico "constancia de reintegro del niño(a) y entregarlo a la dirección.

28. Si el niño (a) presenta síntomas o enfermedad como: Piojos, Varicela, Sarampión, Rubiola, conjuntivitis, dengue, resfriado (Secreción nasal abundante, tos persistente, Fiebre). Diarrea Vómitos, erupciones en la piel. Debo retíralo.
    Nutrición: Debo mantener **DIARIAMENTE** la lonchera de mi hijo(a) limpia.
    Evitar preparaciones: pesadas grasosas, muy dulces o saladas (Frituras)
    CARACTERISTICA DE LA LONCHERA ESCOLAR:
    - A- **Nutritivas:** jugos naturales, frutas picadas en cubitos, lácteos (yogurt) Emparedados (LECHUGA, TOMATE QUESO)
    - B- ¿Fácil de elaborar?
    - C- Prácticas de llevar; usar envases simples e higiénicos y herméticos.
    - D- Varias diariamente el menú.

29. Todo material que utilice el niño como: Forros, zapatillas, medias etc deben estar limpio y en buen estado, y marcados

30. El niño debe venir bañado al ingresar al CEDI. Más no limpiado con toallita

31. Toda información suministrada debe ser veraz; de comprobarse lo contrario, perderá el cupo.

32. **En nombre de la dirección, subdirección y el Departamento del C.E.D.I., les expresamos nuestra confianza, en el fiel cumplimientos de estas disposiciones, para el beneficio y preparación integral de sus dicentes en el proceso de enseñanza -aprendizaje.**

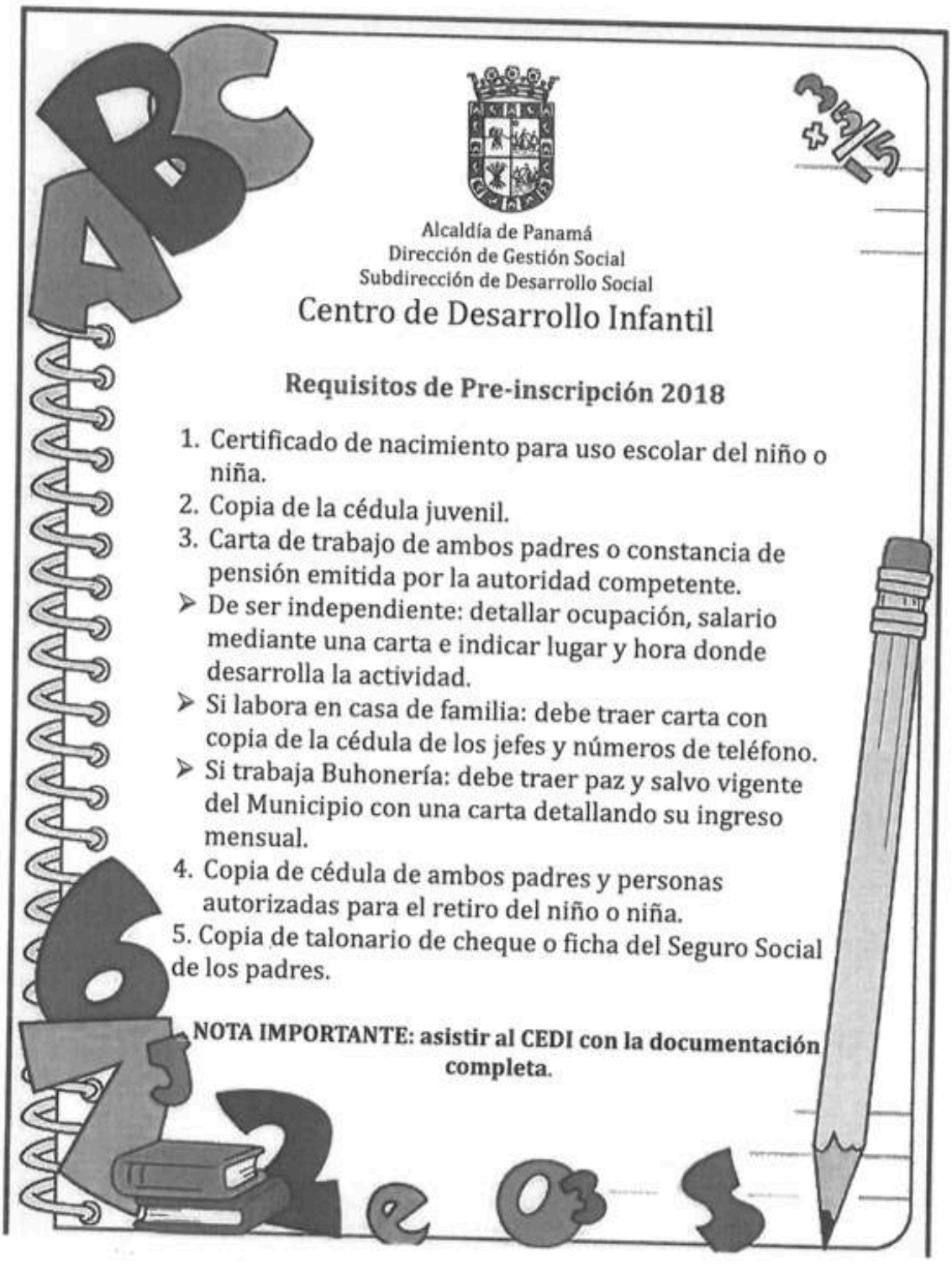
_____ _____

Firma y cédula de la madre **Firma y cédula del Padre**

_____

Firma y Cédula del director del CEDI

Anexo H



Alcaldía de Panamá
Dirección de Gestión Social
Subdirección de Desarrollo Social

Centro de Desarrollo Infantil

Requisitos de Pre-inscripción 2018

1. Certificado de nacimiento para uso escolar del niño o niña.
2. Copia de la cédula juvenil.
3. Carta de trabajo de ambos padres o constancia de pensión emitida por la autoridad competente.
   - De ser independiente: detallar ocupación, salario mediante una carta e indicar lugar y hora donde desarrolla la actividad.
   - Si labora en casa de familia: debe traer carta con copia de la cédula de los jefes y números de teléfono.
   - Si trabaja Buhonería: debe traer paz y salvo vigente del Municipio con una carta detallando su ingreso mensual.
4. Copia de cédula de ambos padres y personas autorizadas para el retiro del niño o niña.
5. Copia de talonario de cheque o ficha del Seguro Social de los padres.

NOTA IMPORTANTE: asistir al CEDI con la documentación completa.

Anexo I

ALCALDÍA DE PANAMÁ
Dirección de Gestión Social
Sub-Dirección de Desarrollo Social
Centro de Desarrollo Infantil
Teléfonos: 506-9626/ Fax: 506-9619 / Apto. Postal: 0816-07728 / www.municipio.gob.pa

REQUISITOS DE MATRÍCULA

a. Copia de la tarjeta de vacunación (ambos lados)
b. Carta de trabajo detallada de ambos padres o constancia de pensión alimenticia emitida por la autoridad competente. (Si la entrego en la Pre-Inscripción no es necesaria).
   ✓Por descuento directo – traer copia de comprobante o tarjeta
   ✓Por acuerdo voluntario – traer nota y copia de cédula
c. Copia de talonario de cheque o ficha del seguro social vigente de ambos padres.
d. Dos fotos tamaño carnet del(a) niño(a)
e. Copia de los resultados de los exámenes de laboratorio
   ✓ Urinálisis
   ✓ Hemograma completo
   ✓ Heces
   ✓ Tipaje RH (primer ingreso)
   ✓ Electroforesis (primer ingreso)
g. Certificado de salud original expedido por un pediatra
h. Costo de admisión B/.5.00
i. Cancelar mensualidad del mes inicial y el mes de diciembre

Nota importante:
Recuerde que su niño(a) debe ser matriculado antes de ingresar al centro. De faltar algún requisito no se realizara la misma.

2.2. Proceso de Reserva Temporal de un Cupo.

Nombre del Procedimiento:	**Reserva Temporal de un Cupo**
Objetivo	Guíar al padre, a la madre o a la persona responsable de un niño que se encuentra matriculado en un CEDI y que por alguna razón necesita ser retirado temporalmente de dicho CEDI, en el proceso de asegurar su cupo con miras a regresar posteriormente.
Alcance	La reserva temporal de un cupo debe ser solicitada por escrito y aplica para niños que ya se encuentran matriculados en un CEDI. Los padres podrán realizar o solicitar dos (2) reservas de cupo en el año. Las madres pueden solicitar su reserva de cupo en las siguientes circunstancias: • Por gravidez. • Cuando las madres se encuentran de vacaciones, deberán retirar al niño y realizar la reserva si desean volver a ingresar al menor cuando termine el periodo de vacaciones. • Por enfermedad comprobada. • Por vacaciones del padre que requiere llevarse al niño. Todas las solicitudes de reserva se deberán pagar inmediatamente al ingresar la solicitud en la dirección del CEDI. Si el niño ha asistido los primeros días del mes y la madre desea solicitar la reserva del cupo deberá pagar el mes completo. Si la reserva del cupo es por varios meses, se deberá pagar el monto de la reserva por cada mes. En los casos en que la madre se encuentre incapacitada o en licencia por gravidez, y cuyo niño esté en pre-jardín o jardín, debe llevarlo a clases y retirarlo a las 11:00 a.m.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • DGS: Dirección de Gestión Social. • SDS:Subdirección de Desarrollo Social. • DCEDI: Departamento de Centros de Desarrollo Infantil. • CEDI: Centro de Desarrollo Infantil o Parvulario. • **: Nota aclaratoria.

	• VoBo: Visto bueno.
Responsabilidades	Madre, padre o persona responsable: • Solicita la reserva del cupo por medio de nota escrita dirigida a la dirección del CEDI. • Realiza el pago correspondiente del cupo reservado en la dirección del CEDI. CEDI / Director: • Recibe la nota de solicitud de reserva de cupo, la revisa, da visto bueno, saca una copia a la nota, archiva la original y envía la copia al jefe de DCEDI. CEDI / Secretaria: • Recibe la nota de solicitud de la reserva de cupo, saca una copia, archiva la original y cobra al padre de familia el monto que corresponde de la reserva. • Registra en las dos tarjetas de Control de Pagos el cobro realizado al padre, madre o persona responsable, redacta el recibo de dinero y entrega una de las dos tarjeas al padre de familia junto con el recibo de dinero original. • Registra en el libro record los campos correspondientes a la reserva de cupo. • Completa los campos del Informe de Ingresos. • Entrega al personal de recaudación dos copias del Informe de Ingresos y el formulario Detalle de Efectivos Más Cheques. • Envía a la Subdirección de Desarrollo Social (SDS) dos copias del formulario de Informe de Ingresos junto con dos copias de cada recibo que se hizo. DCEDI / Jefe: • Recibe la documentación de solicitud de reserva y del pago realizado, solicita a la secretaria que redacte y envíe nota informativa de la reserva del cupo dirigida al Departamento de Contabilidad DCEDI / Secretaria: • Redacta y envía nota dirigida al Departamento de Contabilidad informando sobre la reserva del cupo tramitada. SDS / Oficinista:

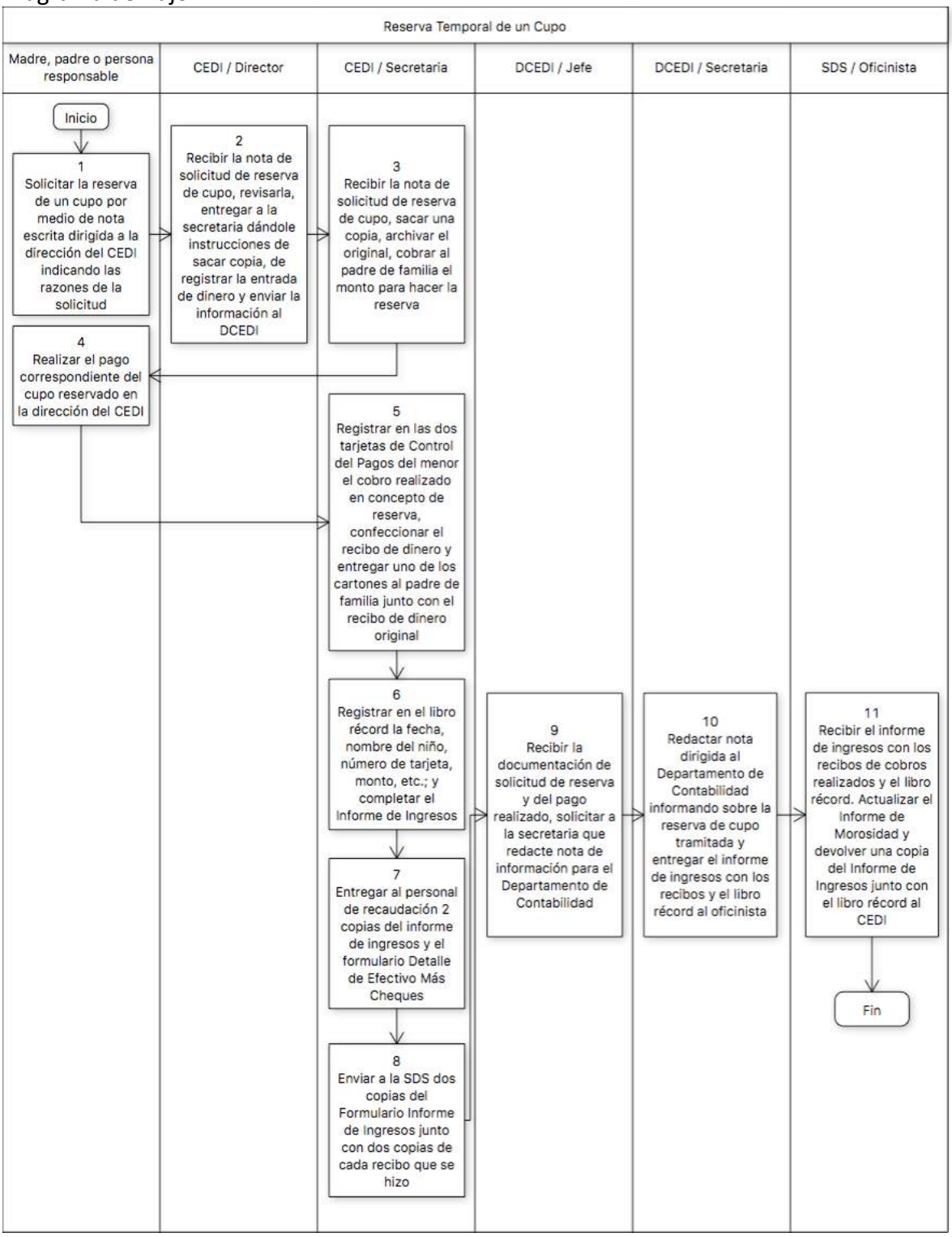
	• Recibe el informe de ingresos con los recibos de cobro realizados y junto con el libro record. • Actualiza el informe de morosidad. • Devuelve una copia del Informe de Ingresos junto con el libro record al CEDI correspondiente.
Formato o Documento	Requisitos: • Solicitud por escrito dirigida al director del CEDI. Documentos: • Tarjeta de control de pago (Anexo A). • Informe de Ingresos (Anexo B). • Recibo de dinero de los Centros Parvularios Municipales (Anexo C). • Recibo para el Retiro de Bolsas con Valores de las Corregidurías, Parvularios, Infoplazas, Matadero Municipal, y Comedor Juan Ramón Pol (Anexo D). • Formulario Detalle de Efectivo Más Cheques (Anexo E). • Informe de Morosidad (Anexo F). • Reglamento Interno para los Centros de Desarrollo Infantil.

Descripción del Procedimiento:	**Reserva Temporal de un Cupo**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
Padre de familia o persona responsable	1	Solicitar la reserva del cupo por medio de nota escrita dirigida a la dirección del CEDI. **La nota debe argumentar las razones por las que se está solicitando dicha reserva.
CEDI / Director	2	Recibir la nota de solicitud de reserva de cupo, revisar y entregar a la secretaria dándole instrucciones de sacar copia, de registrar la entrada de dinero y enviar la información al DCEDI.
CEDI / Secretaria	3	Recibir la nota de solicitud de reserva de un cupo, sacar una copia, archivar la original, cobrar al padre, madre o persona responsable el monto para hacer la reserva.

Padre de familia o persona responsable	4	Realizar el pago del correspondiente del cupo reservado en la dirección del CEDI. **La reserva del cupo tiene que ser realizada antes de que empiece a correr el mes corriente. Si el niño ha asistido al CEDI los primeros días del mes corriente, se deberá pagar el mes completo.
CEDI / Secretaria	5	Registrar en las tarjetas de Control de Pagos del menor (la del padre y la del CEDI) el cobro realizado en concepto de reserva, confeccionar el recibo de dinero y entregar una de las tarjetas de Control de Pago al padre, madre o persona responsable y el recibo original.
CEDI / Secretaria	6	Registrar en el libro récord la siguiente información: • Fecha. • Nombre del niño. • Número de tarjeta. • Monto recibido. • Monto de admisión (si aplica). • Monto de la mensualidad establecida. • Monto de la reserva del cupo. • Monto del pago adelantado. • Monto de la reserva del cupo adelantada. • Monto de un pago por morosidad. • Sección. Se coloca Lactante (3 a 11 meses); Maternal "A" (1 año), Maternal "B" (2 años); Maternal "C" (3 años); Prekinder "PK" (4 años); Kinder "K" (5 años). Completar el "Informe de Ingresos".
CEDI / Secretaria	7	Entregar al personal de recaudación: • Dos copias del informe de ingresos. • El formulario Detalle de Efectivo Más Cheques completado con el efectivo entregado y cheques. **El recaudador debe entregar un "recibo para el retiro de bolsas con valores de las corregidurías, parvularios, infoplazas, matadero municipal, summit y comedor Juan Ramón Pol".
CEDI / Secretaria	8	Envia a la SDS dos (2) copias del Formulario Informe de Ingresos junto con las dos copias de cada recibo que se hizo cuando se recibió el dinero o el cheque del padre de familia y el libro record de registros.

DCEDI / Jefe	9	Recibir la documentación de solicitud de reserva y del pago realizado, solicitar a la secretaria que redacte nota para informar al Departamento de Contabilidad y entregar la documentación al oficinista.
DCEDI / Secretaria	10	Redactar nota dirigida al Departamento de Contabilidad informando sobre la reserva de cupo tramitada.
SDS / Oficinista	11	Recibir el informe de ingresos junto con los recibos de cobros realizados y el libro record. Revisar el informe de ingresos y actualiza el Informe de Morosidad. Devolver una de las copias al CEDI junto con el libro record. Fin

Diagrama de flujo



Anexo A

ALCALDÍA DE PANAMÁ
Dirección de Gestión Social
Subdirección de Desarrollo Social
Centro de Desarrollo Infantil

CONTROL DE PAGO 2017

Nombre:		Tarjeta N.º	
Sección:		Ingreso familiar:	
Acudiente:		Mensualidad:	
Teléfonos:		CEDI:	
Dirección:		Directora:	

FECHA	N.º DE RECIBO	DETALLE DE PAGO	MONTO B/.	RESPONSABLE

Nota:
1. Llenar todos los campos con la información solicitada.
2. La tarjeta del acudiente debe contener la misma información que la del CEDI.
3. Los pagos se realizas únicamente los primeros 5 días de cada mes.

Nº 1103

Anexo B

ALCALDÍA DE PANAMÁ
Subgerencia de Desarrollo Social
Unidad Administrativa
CENTRO PARVULARIOS

Nº 27951

INFORME DE INGRESOS

Nombre del Parvulario ______________________ Fecha ______________________

Nº Recibo	Nombre del niño	Admisión	Mensualidad	Reservación de cupos	Otros	Total
TOTAL DE INGRESOS B/.						

OBSERVACIÓN:

DIRECTOR DEL CENTRO

SECRETARIA

REVISADO - CONTADOR

Anexo C

DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
Centros Parvularios Municipales Nº 157702

Hemos Recibido de _____

la suma de _____ B/. _____

en concepto de _____

Centro Parvulario Municipal de _____

DETALLE DE INGRESO

Admición o Matrícula _____

Mensualidad _____

Alimentación de Personal _____

Otros _____

Total Pagado _____

Fecha de Pago

_____ _____ _____
DIA *MES* *AÑO*

_____
Firma Responsable

Anexo D

TX PANAMA, S.A.
RECIBO PARA EL RETIRO DE BOLSAS CON VALORES DE LAS
- CORREGIDURIAS - PARVULARIOS - INFOPLAZAS - MATADERO MUNICIPAL -
SUMITT Y COMEDOR JUAN RAMON POLL

59412

FECHA: 27/12/2017

CENTRO DE RECAUDO: Parv. Calidonia

CANTIDAD DE BOLSAS RETIRADAS 1 NÚMERO DE BOLSAS RETIRADAS 7

DESTINO CAJA CENTRAL EDIFICIO HATILLO

OBSERVACIONES:

BOLSA CERRADA Y ASEGURADA SÍ ✓ NO ___

DE ESCOGER LA OPCIÓN NO, POR FAVOR DETALLAR EN FORMA BREVE EL ESTADO DE LA BOLSA:

FIRMA Y CÉDULA REMITENTE

FIRMA Y CÉDULA RECEPTOR

Anexo E

TESORERÍA MUNICIPAL DE PANAMÁ
DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN

DETALLE DE EFECTIVO MAS CHEQUES

Panamá____ de _____ de 2015 17 OFICINA_____

DENOMINACIÓN	VALOR	
BILLETES DE B/ 100.00		
BILLETES DE B/50.00		
BILLETES DE B/20.00		
BILLETES DE B/10.00		
BILLETES DE B/5.00		
BILLETES DE B/1.00		
Sub-total		
Moneda de B/. 5.00		
Moneda de B/. 1.00		
Moneda de B/. 0.50		
Moneda de B/. 0.25		
Moneda de B/. 0.10		
Moneda de B/. 0.05		
Moneda de B/. 0.01		
TOTAL DE BILLETES Y MONEDAS		

Fecha y Numero		Girador	Banco	valor	
		TOTAL DE CHEQUES			

DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL
Centro de Desarrollo Infantil de Calidonia
MUNICIPIO DE PANAMÁ

TOTAL DE EFECTIVOS MAS CHEQUES B/. 105.00

_____ Cajero

Recibi conforme:_____

Anexo F

INFORME DE MOROSIDAD
CENTROS PARVULARIOS MUNICIPALES
CORRESPONDIENTE SEPTIEMBRE DEL 2017
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

CENTROS	SALDO	AJUSTES		FACTURACIÓN		PAGOS			SALDO DE CUENTA
PARVULARIOS	ANTERIOR	MAS	MENOS	DEL MES	ADELANTADA	MES ACTUAL	MOROSIDAD	ADELANTADO	POR COBRAR
ALCALDE DIAZ	105,00	30,00	15,00	1343,00	140,00	1283,00	120,00	140,00	60,00
BETHANIA	0,00			1747,50	110,00	1747,50		110,00	0,00
CALIDONIA	80,00		40,00	3715,50	0,00	3542,50	40,00		173,00
CHORRILLO	182,50		105,50	1590,00	0,00	1533,00	77,00		57,00
JUAN DIAZ	0,00	70,00		1638,00	0,00	1638,00	70,00		0,00
MAÑANITAS	7,00			1483,50	0,00	1483,50	7,00		0,00
PANAMA VIEJO	112,00		65,00	1617,00	0,00	1577,00	47,00		40,00
PEDREGAL	0,00			1929,50	15,00	1874,50	0,00	15,00	55,00
PUEBLO NUEVO	0,00	80,00		2977,00	0,00	2855,00	80,00		122,00
RIO ABAJO	0,00			1055,00	0,00	1015,00			40,00
SAN FELIPE	0,00			0,00	0,00				0,00
SANTA ANA	104,00		104,00	3057,00	0,00	2992,00	0,00	0,00	65,00
LA SIESTA	40,00	40,00	25,00	1076,00	57,00	936,00	55,00	57,00	140,00
TOTAL	**630,50**	**220,00**	**354,50**	**23.229,00**	**322,00**	**22.477,00**	**496,00**	**322,00**	**752,00**

Fuente: Departamento Administrativo

Preparado por: Josseline Jurado

2.3. Proceso de Traslado a otro CEDI.

Nombre del Procedimiento:	**Traslado a otro CEDI**
Objetivo	Brindar la posibilidad a la familia de tramitar un traslado que puede estar condicionado por cambio de residencia o de empleo. Brindar al padre de familia o persona responsable una mejor atención ofreciéndole mayor facilidad en cuanto al acceso al CEDI.
Alcance	Aplica para situaciones en que los padres necesitan realizar un traslado, ya sea porque se mudaron de residencia, o se cambiaron de trabajo. Todos los traslados dependerán de la disponibilidad de cupo en el CEDI donde pretende ingresar el niño.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • DGS: Dirección de Gestión Social. • DCEDI: Departamento de Centros de Desarrollo Infantil. • CEDI: Centro de Desarrollo Infantil o parvulario. • DTS: Departamento de Trabajo Social. • VoBo: Visto bueno. • **: Nota aclaratoria
Responsabilidades	Padre de familia o persona responsable: • Solicita el traslado del menor de edad por medio de nota escrita dirigida al director del CEDI. • Acepta alguna de las opciones brindadas por el jefe del DCEDI o se queda en el CEDI en el que ya está matriculado. CEDI / Dirección: • Recibe la solicitud de traslado y remite al jefe del DCEDI. • Entrega el expediente completo del menor que será trasladado al jefe del DCEDI. DCEDI / Jefe: • Recibe la solicitud de traslado del menor, verifica la disponibilidad del cupo en el CEDI de destino. • Si no hay disponibilidad de cupo, verifica en los otros CEDI. • Comunica por escrito, al padre, a la madre o a la persona responsable del menor, que no hay cupo en el CEDI que

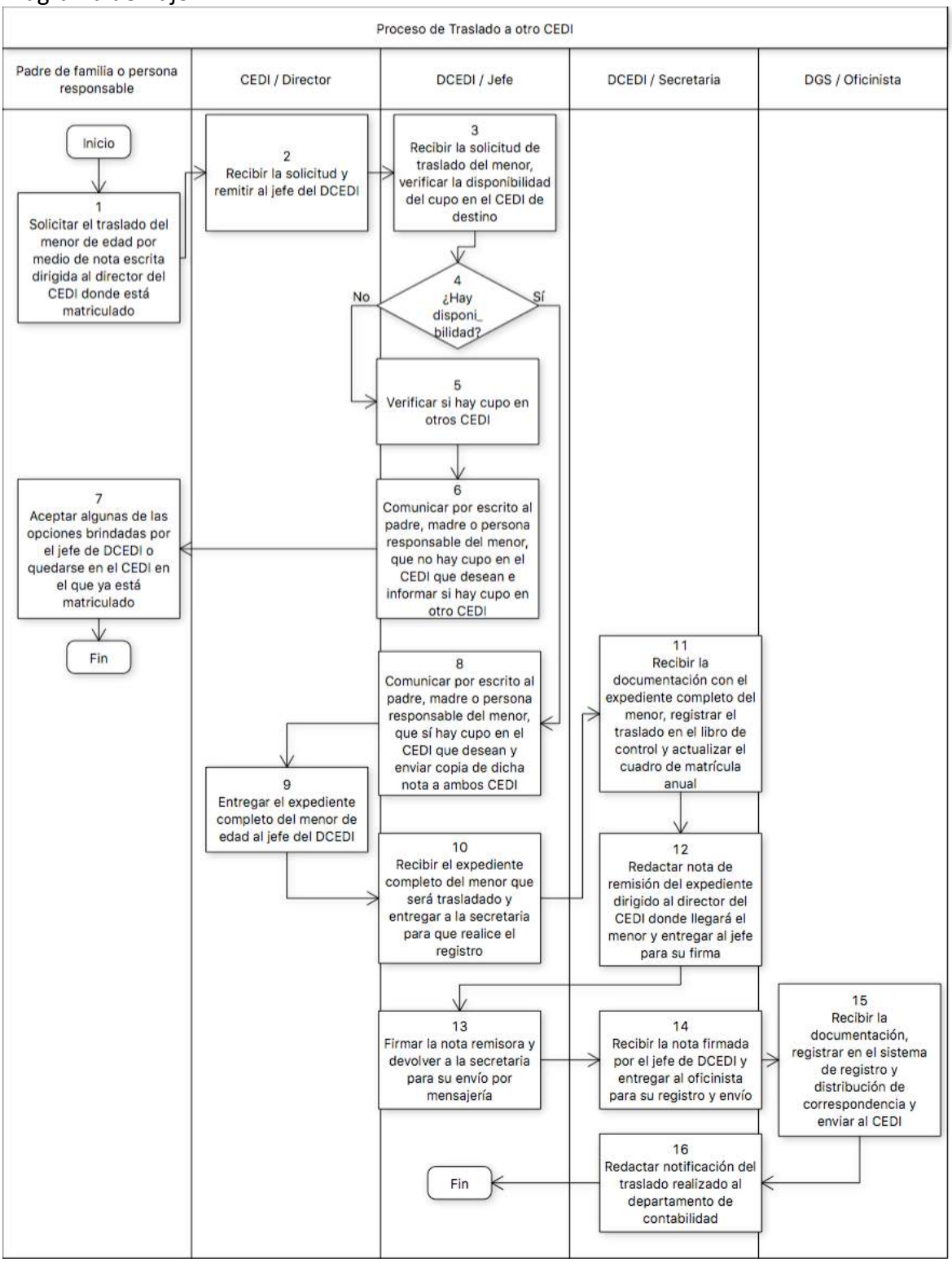
	desean; y comunica si hay cupo en algún otro CEDI por si están interesados. • Comunica por escrito, al padre, a la madre o a la persona responsable del menor, que sí hay cupo en el CEDI que desean y envía copia de dicha nota a los directores de ambos CEDI. • Recibe del director del CEDI el expediente completo del menor que será trasladado y lo entrega a la secretaria para que realice el registro. • Firma la nota remisora de envío del expediente del menor y la devuelve a la secretaria para su envío por mensajería. DCEDI / Secretaria: • Recibe del jefe del DCEDI, el expedinete completo del menor que será trasladado, registra dicho traslado en el libro de control y actualiza el cuadro de matrícula anual. • Redacta nota de remisión del expediente dirigido al director del CEDI donde llegará el menor y entrega al jefe del DCEDI para su firma. • Recibe la nota firmada por el jefe del DCEDI y entrega al oficinista para su registro y envío por el sistema de mensajería. • Redacta notificación del traslado realizado y la envía al Departamento de Contabilidad. DGS / Oficinista: • Recibe la documentación del traslado junto con la nota de remisión, la registra en el sistema de registro y distribución de correspondencia, para luego enviar al CEDI.
Formato o Documento	Requisitos: • Solicitud por escrito dirigida al director del CEDI. Documentos: • Cuadro de Matrícula Anual (Anexo A). • Reglamento Interno para los Centros de Desarrollo Infantil.

Descripción del Procedimiento:	**Traslado a otro CEDI**

Área Funcional / Responsable	Paso Nº	Actividad
Padre de familia o persona responsable	1	Solicitar el traslado del menor de edad a otro CEDI por medio de nota dirigida al Director del CEDI donde se encuentra matriculado el menor de edad. **La nota debe contener los argumentos por los cuales solicita el traslado y podrá aportar, opcionalmente, cualquier documentación o evidencia que sustente la solicitud.
CEDI / Dirección	2	Recibir la solicitud y remitir la misma al jefe del DCEDI.
DCEDI / Jefe	3	Verificar la disponibilidad de cupos en el CEDI de destino para coordinar dicho traslado.
DCEDI / Jefe	4	¿Hay disponibilidad? Si no hay disponibilidad continúe esta secuencia en el paso #5. Si hay disponibilidad de cupo, salte al paso #8.
DCEDI / Jefe	5	Como no hay cupo, verificar en los otros CEDI la disponibilidad de cupos.
DCEDI / Jefe	6	Comunicar por escrito al padre, madre o persona responsable del menor que no hay cupo en el CEDI al cual desean trasladarlo y se le informa sobre los cupos existentes en otros CEDI.
Padre de familia o persona responsable	7	Aceptar algunas de las opciones brindadas por el jefe de DCEDI o quedarse en el CEDI en que ya están. Fin.
DCEDI / Jefe	8	Comunicar por escrito al padre, madre o persona responsable del menor que hay cupo en el CEDI de destino y enviar copia de esta nota a los directores de ambos CEDI.
CEDI / Director	9	Entregar el expediente completo del menor al jefe de DCEDI.
DCEDI / Jefe	10	Recibir el expediente completo del menor que será trasladado y entregar a la secretaria para que realice el registro.
DCEDI / Secretaria	11	Recibir la documentación con el expediente del menor, registrar dicho traslado en el libro de control y actualizar el “cuadro de matrícula anual”.
DCEDI / Secretaria	12	Redactar nota de remisión del expediente dirigido al director del CEDI donde llegará el menor; entregar al jefe para su firma.

DCEDI / Jefe	13	Firmar la nota remisora y devolverla a la secretaria para su envío por mensajería.
DCEDI / Secretaria	14	Recibir la nota firmada por el jefe de DCEDI y entregar al oficinista para su registro y envío.
DGS / Oficinista	15	Recibir la documentación, registrar en el sistema de registro y distribución de correspondencia y enviar dicha documentación al CEDI.
DCEDI / Secretaria	16	Redactar y enviar notificación del traslado realizado al Departamento de Contabilidad. Fin.

Diagrama de flujo



Anexo A

Subdirección de Desarrollo Social
Centro de Desarrollo Infantil
PRE MATRÍCULA 2018

CEDI	3-12 meses Lactante			1 año Maternal A			2 años Maternal B			3 años Maternal C					4 años Pre-Jardín					5 años Jardín					TOTALES		
			T			T			T	1		2		T	1		2		T	1		2		T			
	F	M		F	M		F	M		F	M	F	M		F	M	F	M		F	M	F	M		Total	F	M
Alcalde Díaz										6	14			20	17	13			30	9	16			25	75	32	43
Panamá Viejo				6	2	8	5	9	14	8	12			20	15	9			24	9	10			19	85	43	42
Pueblo Nuevo	2	5	7	6	6	12	6	12	18	9	10			19	14	9			23	14	9			23	102	51	51
Río Abajo			0			0	6	6	12	6	8			14	11	6			17					0	43	23	20
Juan Díaz			0			0	6	8	14	5	13			18	10	15			25	12	8			20	77	33	44
Las Mañanitas			0			0	6	9	15	9	11			20	9	16			25	13	9			22	82	37	45
La Siesta			0			0			0	8	8			16	5	20			25	14	10			24	65	27	38
Pedregal			0	5	7	12	7	8	15	8	12			20	14	11			25	12	13			25	97	46	51
Bethania			0			0	6	9	15	12	8			20	9	9			18	8	17			25	78	35	43
Calidonia			0	6	7	13	7	7	14	11	4	9	7	31	9	5	4	10	28	9	7	8	7	31	117	63	54
El Chorrillo			0	4	8	12	6	9	15	8	8			16	11	10			21	8	7			15	79	37	42
Santa Ana	6	5	11	8	6	14	8	7	15	9	13			22	13	14			27	10	8			18	107	54	53
Total	8	10	18	35	36	71	63	84	147	99	121	9	7	236	137	137	4	10	288	118	114	8	7	247	1007	481	526

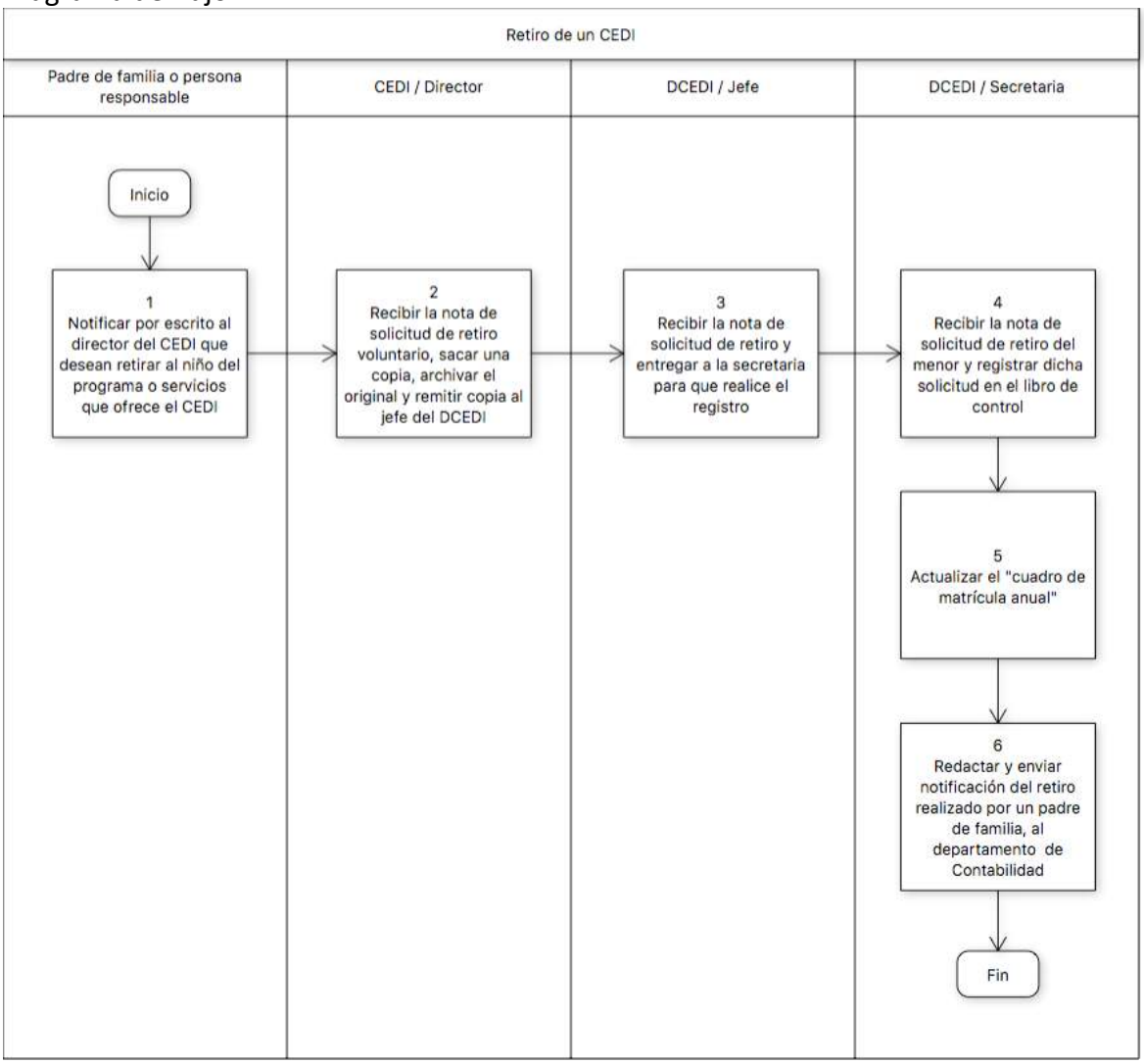
2.4. Proceso de Retiro de un CEDI.

Nombre del Procedimiento:	**Retiro de un CEDI**
Objetivo	Formalizar el retiro de un niño de un CEDI, si así lo requiere la familia, dando el aviso de manera formal durante el mes anterior al retiro.
Alcance	Este proceso aplica para los padres o persona responsables que desean retirar al menor del programa o servicios que brinda el CEDI. Para este proceso no se devuelve el abono o adelanto del último mes ya pagado por el padre o la persona responsable. Si el padre, madre o persona responsable retira al niño sin dar aviso formal al director del CEDI, no podrá tener reintegro a ningún CEDI.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • DGS: Dirección de Gestión Social. • DCEDI: Departamento de Centros de Desarrollo Infantil. • CEDI: Centro de Desarrollo Infantil o parvulario. • DTS: Departamento de Trabajo Social. • VoBo: Visto bueno. • **: Nota aclaratoria.
Responsabilidades	Padre de familia o persona responsable: • Notifica por escrito al director del CEDI que desea retirar al niño del programa o servicios que ofrece el CEDI. CEDI / Director: • Recibe la nota de solicitud de retiro voluntario, saca una copia, archiva el original y remite copia al jefe del DCEDI. DCEDI / Jefe: • Recibe la nota de solicitud de retiro del menor, entrega a la secretaria para que realice el registro. DCEDI / Secretaria: • Recibe la nota de solicitud de retiro del menor y registra dicha solicitud en el libro de control. • Actualiza el cuadro de matrícula anual. • Redacta y envía notificación al departamento de Contabilidad sobre el retiro realizado por un padre de familia de un CEDI.

Formato o Documento	Requisitos: • Solicitud por escrito dirigida al director del CEDI. Documentos: • Cuadro de Matrícula Anual (Anexo A). • Reglamento Interno para los Centros de Desarrollo Infantil.

Descripción del Procedimiento:	**Retiro de un CEDI**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
Padre de familia o persona responsable	1	Notificar por escrito al director del CEDI que desean retirar al niño del programa o servicio que ofrece el CEDI.
CEDI / Director	2	Recibir la nota de solicitud de retiro voluntario, sacar copia, archivar el original y remitir copia al jefe de DCEDI.
DCEDI / Jefe	3	Recibir la nota de solicitud de retiro y entregar a la secretaria para que realice el registro.
DCEDI / Secretaria	4	Recibir la nota de solicitud de retiro del menor y registrar dicha solicitud en el libro de control.
DCEDI / Secretaria	5	Actualizar el “cuadro de matrícula anual”.
DCEDI / Secretaria	6	Redactar y enviar notificación del retiro realizado al Departamento de Contabilidad del MUPA. Fin.

Diagrama de flujo



Anexo A

Subdirección de Desarrollo Social
Centro de Desarrollo Infantil
PRE MATRÍCULA 2018

CEDI	3-12 meses Lactante			1 año Maternal A			2 años Maternal B			3 años Maternal C					4 años Pre-Jardín					5 años Jardín					TOTALES		
			T			T			T	1		2		T	1		2		T	1		2		T			
	F	M		F	M		F	M		F	M	F	M		F	M	F	M		F	M	F	M		Total	F	M
Alcalde Díaz										6	14			20	17	13			30	9	16			25	75	32	43
Panamá Viejo				6	2	8	5	9	14	8	12			20	15	9			24	9	10			19	85	43	42
Pueblo Nuevo	2	5	7	6	6	12	6	12	18	9	10			19	14	9			23	14	9			23	102	51	51
Rio Abajo							6	6	12	6	8			14	11	6			17						43	23	20
Juan Díaz							6	8	14	5	13			18	10	15			25	12	8			20	77	33	44
Las Mañanitas							6	9	15	9	11			20	9	16			25	13	9			22	82	37	45
La Siesta										8	8			16	5	20			25	14	10			24	65	27	38
Pedregal				5	7	12	7	8	15	8	12			20	14	11			25	12	13			25	97	46	51
Bethania							6	9	15	12	8			20	9	9			18	8	17			25	78	35	43
Calidonia				6	7	13	7	7	14	11	4	9	7	31	9	5	4	10	28	9	7	8	7	31	117	63	54
El Chorrillo				4	8	12	6	9	15	8	8			16	11	10			21	8	7			15	79	37	42
Santa Ana	6	5	11	8	6	14	8	7	15	9	13			22	13	14			27	10	8			18	107	54	53
Total	8	10	18	35	36	71	63	84	147	99	121	9	7	236	137	137	4	10	288	118	114	8	7	247	1007	481	526

2.5. Proceso de Atención de Quejas de Padres de Familia de los CEDI.

Nombre del Procedimiento:	**Proceso de Atención de Quejas de Padres de Familia de los CEDI**
Objetivo	Ante alguna situación de inconformidad, los padres de familia o la persona responsable de los niños tengan la oportunidad de manifestarse y recibir la atención que requieren.
Alcance	Este proceso aplica para que los padres de familia cuyo niño está matriculado y asistiendo a algún CEDI, cuente con un procedimiento de reporte de las inconformidades. Dependiendo de la situación presentada, se puede solicitar el apoyo de un psicólogo o un abogado de familia
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • DGS: Dirección de Gestión Social. • DCEDI: Departamento de Centros de Desarrollo Infantil. • CEDI: Centro de Desarrollo Infantil o parvulario. • DTS: Departamento de Trabajo Social. • VoBo: Visto bueno. • **: Nota aclaratoria.
Responsabilidades	Padre de familia o persona responsable: • Expone la queja o inconformidad ante la maestra encargada del menor de edad en el CEDI correspondiente. • Determina si está satisfecho con la solución o respuesta brindada por la maestra encargada y si no, solicita hablar con el director del CEDI. • Determina si está satisfecho con la solución o respuesta brindada por el director del CEDI y si no, solicita hablar con el jefe del Departamento de Centros de Desarrollo Infantil. CEDI / Maestra: • Escucha la queja del padre de familia o persona responsable y determina si puede resolver su queja o si la misma tiene que ser elevada a la dirección del CEDI. • Si puede dar solución, completa el reporte de incidencias con lo expresado por el padre de familia y con la solución brindada. • Entrega el reporte de indicencias a la secretaria del CEDI. CEDI / Secretaria:

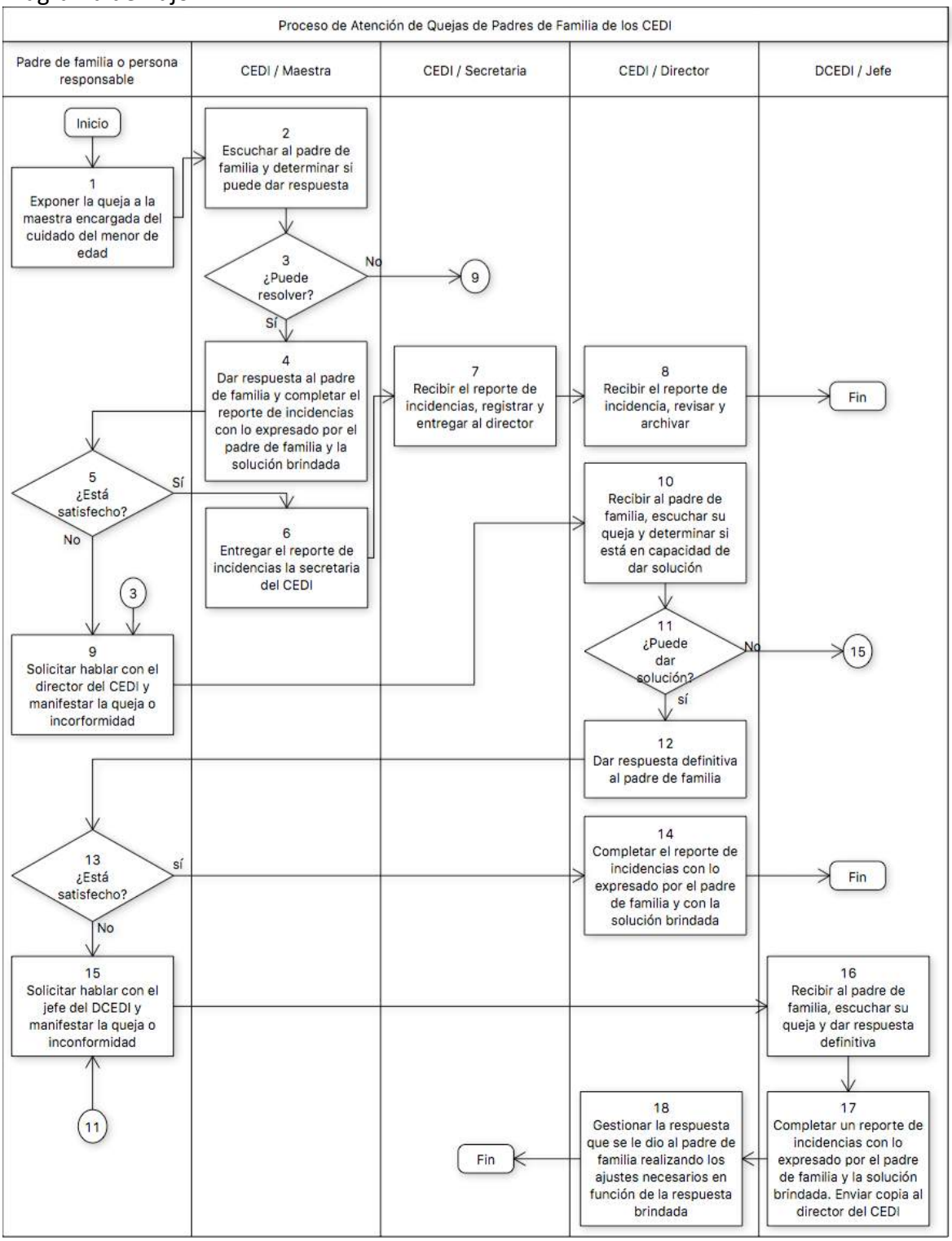
	• Recibe el reporte de incidencias de la maestra, lo registra y entrega al director. CEDI / Director: • Recibe el reporte de incidencias que redactó la maestra, revisa y archiva el mismo. • Recibe al padre de familia cuando la maestra no puede dar solución de la queja, determina si está en capacidad de dar solución al padre de familia. • Da respuesta o solución al padre de familia o lo refiere donde el jefe del DCEDI. • Cuando da solución, completa el reporte de incidencias con lo expresado por el padre de familia y con la solución brindada. • Gestiona la respuesta que se le dio al padre de familia realizando los ajustes necesarios en función de la respuesta brindada. DCEDI / Jefe: • Recibe al padre de familia cuando el director del CEDI no le puede dar solución a su queja. Escucha y da respuesta definitiva a la queja del padre de familia. • Completa el reporte de incidencias con lo expresado por el padre de familia y con la solución brindada. • Envía copia del reporte al director del CEDI.
Formato o Documento	Requisitos: • Solicitud por escrito dirigida al director del CEDI. Documentos: • Reporte de Incidencias (Anexo A).

Descripción del Procedimiento:	**Proceso de Atención de Quejas de Padres de Familia de los CEDI**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
Padre de familia o persona responsable	1	Exponer su queja inicialmente con la maestra encargada del cuidado del menor de edad.

CEDI / Maestra	2	Escuchar al padre de familia o persona responsable y determinar si está en capacidad de dar respuesta definitiva a la queja del padre de familia.
CEDI / Maestra	3	¿Está en capacidad de resolver la queja del padre de familia? Si está en capacidad de dar respuesta definitiva, continúe esta secuencia en el paso #4. Si no está en capacidad de dar respuesta definitiva, salte al paso #9.
CEDI / Maestra	4	Dar respuesta al padre de familia y completar un reporte de incidencias con lo expresado por el padre de familia y con la respuesta que se le dio.
Padre de familia o persona responsable	5	Recibir la respuesta de la maestra y definir si está satisfecho. ¿Está satisfecho con la respuesta brindada por la maestra? Si está satisfecho, continúe esta secuencia en el paso #6. Si no está satisfecho, salte al paso #9.
CEDI / Maestra	6	Entregar el reporte de incidencias a la secretaria del CEDI.
CEDI / Secretaria	7	Recibir el reporte de incidencia, registrar y entregar al director.
CEDI / Director	8	Recibir el reporte de incidencia, revisar y archivar. Fin.
Padre de familia o persona responsable	9	Solicitar hablar con el director del CEDI y manifestar la queja o inconformidad.
CEDI / Director	10	Recibir al padre de familia, escuchar su queja o inconformidad y determinar si está en capacidad de dar respuesta definitiva a la queja del padre de familia.
CEDI / Director	11	¿Está en capacidad de resolver la queja del padre de familia? Si está en capacidad de dar respuesta definitiva, continúe esta secuencia en el paso #12. Si no está en capacidad de dar respuesta definitiva, salte al paso #15.

CEDI / Director	12	Dar respuesta definitiva al padre de familia.
Padre de familia o persona responsable	13	Recibir la respuesta del director CEDI y definir si está satisfecho. ¿Está satisfecho con la respuesta brindada por el director? Si está satisfecho, continúe esta secuencia en el paso #14. Si no está satisfecho, salte al paso #15.
CEDI / Director	14	Completar un reporte de incidencias con lo expresado por el padre de familia y con la respuesta que se le dio; y archivar. Fin.
Padre de familia o persona responsable	15	Solicitar hablar con el jefe del DCEDI y manifestar la queja o inconformidad.
DCEDI / Jefe	16	Recibir al padre de familia, escuchar su queja o inconformidad y dar respuesta definitiva a la queja del padre de familia.
DCEDI / Jefe	17	Completar un reporte de incidencias con lo expresado por el padre de familia y con la respuesta que se le dio. Enviar copia del reporte al director del CEDI.
CEDI / Director	18	Gestionar la respuesta que se le dio al padre de familia realizando los ajustes necesarios en función de la respuesta brindada. Fin.

Diagrama de flujo



Anexo A

ALCALDIA DE PANAMA	**Municipio de Panamá** **Dirección de Gestión Social** **Sub dirección de Desarrollo Social** **Departamento de Centros de Desarrollo Infantil**

REPORTE DE INCIDENCIAS	**Directora:** **Fecha:**

Personas involucradas

Breve relato de la situación:

Elaborado por: _____ Fecha: _____

Recibido por: _____ Fecha: _____

2.6. Proceso de Suspensión por Morosidad.

Nombre del Procedimiento:	**Suspensión por Morosidad**
Objetivo	Establecer una guía que oriente y reglamente el proceso de suspensión del servicio a las familias que incumplen con el pago de la mensualidad para la atención de sus hijos en los CEDI.
Alcance	El pago debe debe realizarse los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes. Si el padre de familia o la persona responsable no paga durante esos días, deberá apersonarse los primeros cinco (5) días del mes siguiente a pagar la mensualidad atrasada y la mensualidad del mes en curso. Si en este término el padre no paga el mes de atraso y el mes en curso, se procederá con la suspensión del servicio al menor de edad. Si la situación de morosidad se vuelve recurrente, más de dos veces en el año, la dirección deberá realizar una evaluación del caso.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • DGS: Dirección de Gestión Social. • SDS: Subdirección de Desarrollo Social. • DCEDI: Departamento de Centros de Desarrollo Infantil. • CEDI: Centro de Desarrollo Infantil o parvulario. • DTS: Departamento de Trabajo Social. • VoBo: Visto bueno. • **: Nota aclaratoria.
Responsabilidades	CEDI / Director: • Notifica por escrito al padre de familia que debe cancelar el pago atrasado más el mes corriente. • Notifica por escrito al padre de familia que le suspenden el servicio de los CEDI al menor de edad y le sugiere al padre de familia realizar el Proceso de Retiro de Un CEDI para que la deuda no aumente. • Saca copia a la notificación entregada al padre de familia, archiva el original y remite copia al jefe de DCEDI. Padre de Familia o persona responsable:

	• Recibe notificación y realiza el pago durante los primeros cinco (5) días del mes. El pago debe incluir el mes atrasado y el mes corriente. CEDI / Secretaria: • Recibe el pago del padre de familia, realiza el registro del pago en las dos tarjetas de control de pago del niño, confecciona el recibo de dinero, entrega una de las tarjetas y el recibo de dinero al padre de familia. • Registra en el libro record los datos del niño y completa el informe de ingresos. • Entrega al personal de recaudación dos (2) copias del informe de ingresos; el formulario detalle de efectivo más cheques y recibe el recibo para retiro de bolsas con valores de las corregidoras, parvularios, infoplazas, Matadero Municipal, Summit y comedor Juan Ramón Pol. • Envía a la SDS dos (2) copias del formulario informe de ingresos junto con las dos (2) copias de cada recibo de dinero y el libro record. • Recibe del jefe de DCEDI, la nota de cancelación del servicio al menor y registra dicha nota en el libro de control. • Actualiza el cuadro de matrícula anual. • Redacta y envía notificación de la cancelación del servicio realizado al Departamento de Contabilidad del MUPA. SDS / Oficinista: • Recibe el informe de ingresos junto con los recibos de cobros realizados y el libro record. Revisa el informe de ingresos y actualiza el informe de morosidad. Devuelve una de las copias al CEDI junto con el libro record. DCEDI / Jefe: • Recibe la nota de cancelación del servicio y entrega a la secretaria para que realice el registro.
Formato o Documento	Requisitos: • Solicitud por escrito dirigida al director del CEDI. Documentos: • Tarjetas de control de pago (Anexo A). • Completar el “Informe de Ingresos” (AnexoB).

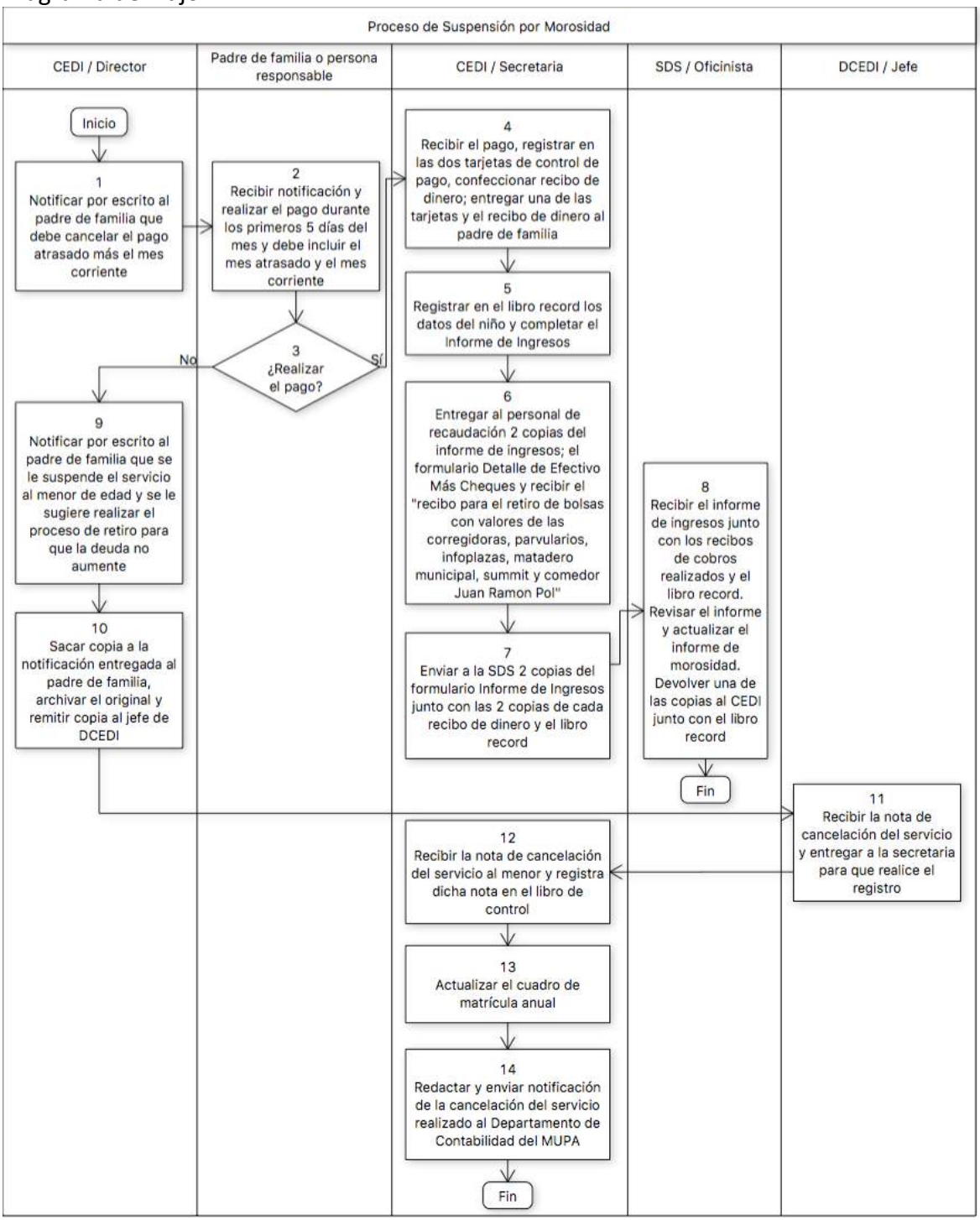
	• Recibo de dinero de los Centros Parvularios Municipales (Anexo C). • Recibo para el Retiro de Bolsas con Valores de las Corregidurías, Parvularios, Infoplazas, Matadero Municipal, y Comedor Juan Ramón Pol (Anexo D). • Formulario "Detalle de Efectivo Más Cheques" (Anexo E). • Reglamento Interno para los Centros de Desarrollo Infantil.

Descripción del Procedimiento:	**Suspensión por Morosidad**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
CEDI / Director	1	Notificar por escrito al padre de familia o persona responsable del niño que en los próximos días del mes siguiente debe cancelar o pagar el pago atrazado más el mes corriente. **El padre de familia contará con un mes para hacer el pago del mes atrasado y del mes corriente, de lo contrario se procede con la suspensión automática del niño. **El padre de familia debe realizar el pago del mes corriente los primeros cinco (5) días de ese mes; y si no lo realizara en ese periodo, deberá realizar el pago los primeros cinco (5) días del mes siguiente en el que deberá incluir el monto por el mes atrasado más el mes corriente.
Padre de Familia o persona responsable	2	Recibir la notificación y realizar el pago durante los primeros cinco (5) días del mes siguiente. **El padre debe pagar el monto del mes atrasado más el mes corriente.
Padre de Familia o persona responsable	3	¿Realizar el Pago? Si realiza el pago, continúe esta secuencia en el paso #4. Si no realiza el pago, salte al paso #9.
CEDI / Secretaria	4	Recibir el pago del padre de familia, registrar el mismo en las dos "tarjetas de control de pago" (la del CEDI y la del padre de familia), confeccionar recibo del dinero recaudado y entregar al padre de familia una de las tarjetas y el recibo original.
CEDI / Secretaria	5	Registrar en el libro récord la siguiente información: • Fecha.

		• Nombre del niño. • Número de tarjeta. • Monto recibido. • Monto de admisión (si aplica). • Monto de la mensualidad establecida. • Monto de la reserva del cupo. • Monto del pago adelantado. • Monto de la reserva del cupo adelantada. • Monto de un pago por morosidad. • Sección. Se coloca lactante (3 a 11 meses); maternal "A" (1 año), maternal "B" (2 años); maternal "C" (3 años); prekinder "PK" (4 años); kinder "K" (5 años). Completar el "Informe de Ingresos".
CEDI / Secretaria	6	Entregar al personal de recaudación: • Dos copias del Informe de Ingresos. • El formulario Detalle de Efectivo Más Cheques completado. **El recaudador debe entregar un "recibo para el retiro de bolsas con valores de las corregidurías, parvularios, infoplazas, matadero municipal, summit y comedor Juan Ramón Pol".
CEDI / Secretaria	7	Enviar a la SDS dos (2) copias del Formulario Informe de Ingresos junto con las dos (2) copias de cada recibo que se hizo cuando se recibió el dinero o el cheque del padre de familia y el libro record de registros.
SDS / Oficinista	8	Recibir el informe de ingresos junto con los recibos de cobros realizados y el libro record. Revisar el informe de ingresos y actualizar el Informe de Morosidad. Devolver una de las copias al CEDI junto con el libro record. Fin
CEDI / Director	9	Notificar por escrito al padre de familia o persona responsable que se le suspende el servicio al menor de edad y se le sugiere realizar el proceso de retiro para que la deuda no siga aumentando. **El padre de familia o la persona responsable podrá volver inscribir al menor de edad en el CEDI a futuro, siempre cuando haya pagado los meses adeudados.

CEDI / Director	10	Sacar copia de la notificación entregada al padre de familia, archivar el original y remitir copia al jefe de DCEDI.
DCEDI / Jefe	11	Recibir la nota de cancelación del servicio y entregar a la secretaria para que realice el registro.
DCEDI / Secretaria	12	Recibir la nota de cancelación del servicio al menor y registrar dicha nota en el libro de control.
DCEDI / Secretaria	13	Actualizar el “cuadro de matrícula anual”.
DCEDI / Secretaria	14	Redactar y enviar notificación de la cancelación del servicio realizado al Departamento de Contabilidad del MUPA. Fin.

Diagrama de Flujo



Anexo A

ALCALDÍA DE PANAMÁ
Dirección de Gestión Social
Subdirección de Desarrollo Social
Centro de Desarrollo Infantil
CONTROL DE PAGO 2017

Nombre: Tarjeta N.°
Sección: Ingreso familiar:
Acudiente: Mensualidad:
Teléfonos: CEDI:
Dirección: Directora:

FECHA	N.° DE RECIBO	DETALLE DE PAGO	MONTO B/.	RESPONSABLE

Nota:
1. Llenar todos los campos con la información solicitada.
2. La tarjeta del acudiente debe contener la misma información que la del CEDI.
3. Los pagos se realizan únicamente los primeros 5 días de cada mes.

Nº 1103

Anexo B

ALCALDÍA DE PANAMÁ
Subgerencia de Desarrollo Social
Unidad Administrativa
CENTRO PARVULARIOS

Nº 27951

INFORME DE INGRESOS

Nombre del Parvulario ______________________ *Fecha* ______________________

Nº Recibo	Nombre del niño	Admisión	Mensualidad	Reservación de cupos	Otros	Total
					TOTAL DE INGRESOS B/.	

OBSERVACIÓN:

DIRECTOR DEL CENTRO — SECRETARIA — REVISADO - CONTADOR

Anexo C

ALCALDÍA DE PANAMÁ

DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
Centros Parvularios Municipales Nº 157702

Hemos Recibido de _____

la suma de _____ B/. _____

en concepto de _____

Centro Parvulario Municipal de _____

DETALLE DE INGRESO

Admición o Matrícula _____

Mensualidad _____

Alimentación de Personal _____

Otros _____

Total Pagado _____

Fecha de Pago

_____ _____ _____
DIA MES AÑO

_____
Firma Responsable

Anexo D

TX PANAMA, S.A.
RECIBO PARA EL RETIRO DE BOLSAS CON VALORES DE LAS - CORREGIDURIAS - PARVULARIOS - INFOPLAZAS - MATADERO MUNICIPAL - SUMITT Y COMEDOR JUAN RAMON POLL

59412

FECHA: 27/12/2017

CENTRO DE RECAUDO: Parv. Calidonia

CANTIDAD DE BOLSAS RETIRADAS 1 NÚMERO DE BOLSAS RETIRADAS 9

DESTINO CAJA CENTRAL EDIFICIO HATILLO

OBSERVACIONES:

BOLSA CERRADA Y ASEGURADA SÍ / NO

DE ESCOGER LA OPCIÓN NO, POR FAVOR DETALLAR EN FORMA BREVE EL ESTADO DE LA BOLSA:

FIRMA Y CÉDULA REMITENTE

FIRMA Y CÉDULA RECEPTOR

Anexo E

TESORERÍA MUNICIPAL DE PANAMÁ
DEPARTAMENTO DE RECAUDACIÓN

DETALLE DE EFECTIVO MAS CHEQUES

Panamá____ de _____ de 2015 OFICINA_____

DENOMINACIÓN	VALOR
BILLETES DE B/.100.00	
BILLETES DE B/.50.00	
BILLETES DE B/.20.00	
BILLETES DE B/.10.00	
BILLETES DE B/.5.00	
BILLETES DE B/.1.00	
Sub-total	
Moneda de B/. 5.00	
Moneda de B/. 1.00	
Moneda de B/. 0.50	
Moneda de B/. 0.25	
Moneda de B/. 0.10	
Moneda de B/. 0.05	
Moneda de B/. 0.01	
TOTAL DE BILLETES Y MONEDAS	

Fecha y Numero		Girador	Banco	valor	
		TOTAL DE CHEQUES			

TOTAL DE EFECTIVOS MAS CHEQUES B/._____

Cajero

Recibí conforme:_____

2.7. Proceso de Suspensión del Servicio CEDI por Situaciones Particulares.

Nombre del Procedimiento:	**Suspensión del Servicio CEDI por Situaciones Particulares**
Objetivo	Normar el proceso de suspensión de un niño que recibe el servicio de un CEDI por incumplimiento de los padres con sus responsabilidades relacionadas con el desenvolvimiento de sus hijos en el CEDI o por conductas perturbadoras o agresión de los padres al personal que labora en la institución.
Alcance	Aplica para situaciónes en las que el niño requiere una atención especializada por problemas de disciplina; o por condiciones relacionadas con conductas perturbadoras en el aula. Aplica para situaciones en las que el padre agreda de forma verbal o física a cualquier persona que labore en el CEDI.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • DGS: Dirección de Gestión Social. • SDS: Subdirección de Desarrollo Social. • DCEDI: Departamento de Centros de Desarrollo Infantil. • CEDI: Centro de Desarrollo Infantil o parvulario. • DTS: Departamento de Trabajo Social. • VoBo: Visto bueno. • **: Nota aclaratoria.
Responsabilidades	CEDI / Director: • Recibe el reporte de incidencias que fue redactado por la maestra. • Determina si la falta es de los padres de familia o del niño. • Si la falta es del padre de familia, determina la suspensión inmediata del servicio de CEDI. • Si la falta o incidencia es del niño llama a reunión a los padres. • Notifica por escrito a los padres del niño que deben llevar el menor a donde su pediatra para que lo evalúe y determine si requiere atención de algún especialista o si se pueden seguir ciertas recomendaciones. • Da seguimiento a las instrucciones dadas al padre de familia de llevar al menor al pediatra y verificar que acató las mismas.

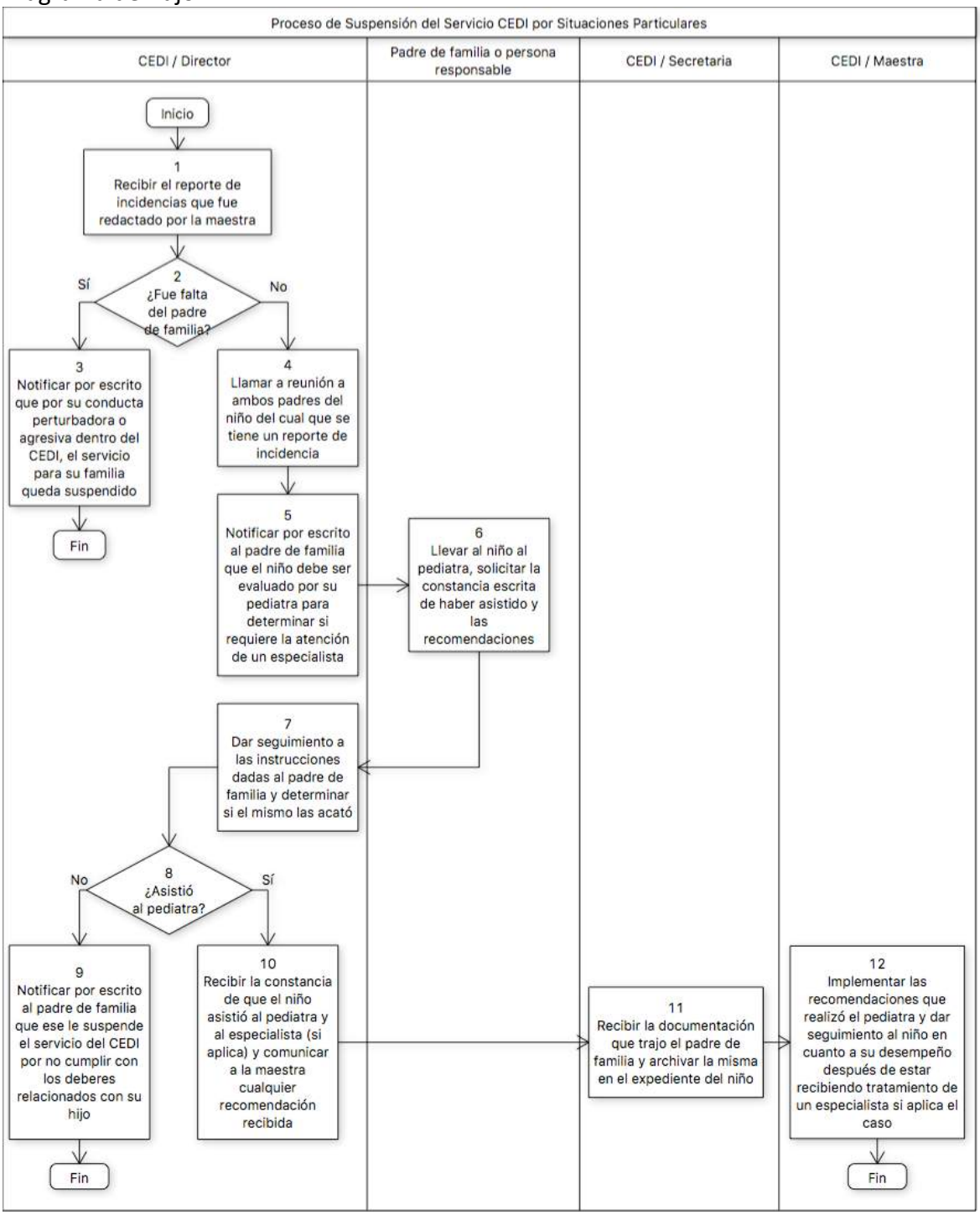
	• Notifica al padre de familia que se suspende el servicio del CEDI si el menor no fue llevado donde su pediatra. • Cuando el menor va al pediatra, recibe la constancia de que el niño asistió al mismo y las recomendaciones a seguir. En caso de que el pediatra recomiende un especialista, deberá recibir constancia de asistencia donde el especialista y su tratamiento a seguir. Padre de familia o persona responsable: • Lleva al niño al pediatra, le solicita constancia de haber asistido y solicita las recomendaciones a seguir por escrito. • Lleva las recomendaciones y la constancia de asistencia del pediatra y del especialista, al director del CEDI. CEDI / Secretaria: • Recibe la documentación que trae el padre de familia y la archiva en el expediente del niño. CEDI / Maestra: • Implementa las recomendaciones que realiza el pediatra y da seguimiento al niño en cuanto a su desempeño después de estar recibiendo tratamiento de un especialista si aplica el caso.
Formato o Documento	Requisitos: • Solicitud por escrito dirigida al director del CEDI. Documentos: • Reporte de Incidencias (Anexo A). • Reglamento interno para los Centros de Desarrollo Infantil.

Descripción del Procedimiento:	**Suspensión del Servicio CEDI por Situaciones Particulares**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
CEDI / Director	1	Recibir el reporte de incidencias que fue redactado por la maestra.
CEDI / Director	2	Determinar si es un problema de disciplina de los padres o del niño. ¿Es un problema de disciplina del padre de familia o de la persona responsable?

		Si es un problema de disciplina del padre de familia continúe esta secuencia en el paso #3. Si no es un problema de disciplina del padre de familia salte al paso #4.
CEDI / Director	3	Notificar por escrito que por su conducta perturbadora o agresiva dentro del CEDI, el servicio para su familia queda suspendido a partir de la fecha. **Puede darse una amonestación, suspensión del servicio o pérdida del cupo dependiendo de la situación y de lo establecido en el reglamento interno para los centros de desarrollo infantil. Fin.
CEDI / Director	4	Llamar a reunión a ambos padres del niño del cual que se tiene un reporte de incidencia.
CEDI / Director	5	Notificar por escrito al padre de familia o la persona responsable que el niño debe ser evaluado por su pediatra para determinar si requiere la atención de un especialista (Ejemplo: terapeuta ocupacional, psciólogo, fonoaudiólogo, terapeuta del lenguaje, fisioterapeuta; oftalmólogos, etc.); o si no lo requiere. **En el caso de no requerir un especialista, el pediatra del niño deberá emitir recomendaciones escritas al CEDI. **En ambas situaciones, el padre de familia deberá presentar al director del CEDI las recomendaciones (escritas) del pediatra y las constancias de las evaluciones periódicas que haga el pediatra o el especialista.
Padre de familia o persona responsable	6	Llevar al niño al pediatra, solicitar las constancias escritas y entregar las mismas al director del CEDI.
CEDI / Director	7	Dar seguimiento a las instrucciones dadas al padre de familia o persona responsable y determinar si el mismo las acató por medio las constancias escritas que debe suministrar.
CEDI / Director	8	¿Llevaron al niño al pediatra y/o especialistas? Si el padre no llevó el niño al pediatra, se procede con la suspensión del niño siguiento esta secuencia en el paso #9. Si el niño fue al pediatra y trajo su constancia de haber asistido y las recomendaciones del mismo, salte al paso #10.

CEDI / Director	9	Notificar por escrito al padre de familia o persona responsable que se le suspende el servicio del CEDI por no cumplir con los deberes relacionados con su hijo. Fin.
CEDI / Director	10	Recibir las constancia de que el niño asistió al pediatra y a el espacialista (si aplica) y comunicar a la Maestra cualquier recomendación que haya realizado el pediatra.
CEDI / Secretaria	11	Recibir la documentación que trajo el padre de familia y archivar la misma en el expediente del niño.
CEDI / Maestra	12	Implementar las recomendaciones que realizó el pediatra y dar seguimiento al niño en cuanto a su desempeño después de estar recibiendo tratamiento de un especialista si aplica el caso. Fin.

Diagrama de flujo



Anexo A

ALCALDIA DE PANAMA	Municipio de Panamá Dirección de Gestión Social Sub dirección de Desarrollo Social Departamento de Centros de Desarrollo Infantil _____

REPORTE DE INCIDENCIAS	Directora:
	Fecha:

Personas involucradas

_____

_____

Breve relato de la situación:

Elaborado por: _____ Fecha: _____

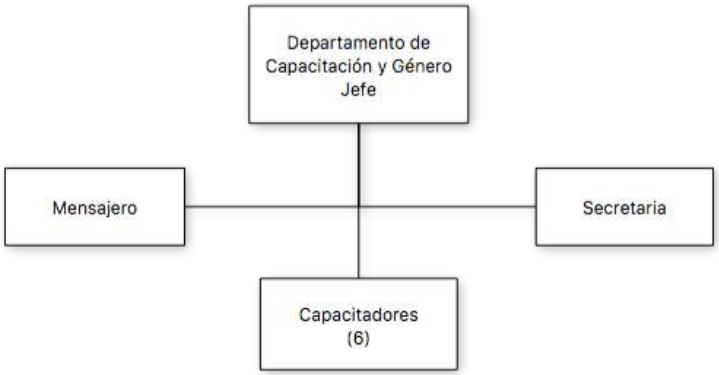
Recibido por: _____ Fecha: _____

3. Procesos del Departamento de Capacitación y Género.

Este departamento busca capacitar a las personas de bajo perfil o escazos recursos en todos los corregimientos del distrito capital para que puedan iniciar sus propios negocios y así puedan auto sostenerse económicamente.

Se busca, entre otras cosas, normar el desarrollo de los cursos de capacitación con miras a que el contribuyente obtenga un carnet de artesano que le permitirá participar en las ferias comerciales y en otras actividades afines.

Organigrama del departamento.



3.1 Proceso de Planificación y Divulgación de los Cursos.

Nombre del Procedimiento:	**Planificación y Divulgación de los Cursos**
Objetivo	Generar y divulgar una planificación semestral de los cursos que se pueden brindar a los contribuyentes para que puedan iniciar sus propios negocios auto sosteniéndose económicamente y que puedan obtener su carnet de artesanos reconocido por el MUPA y por el MICI.
Alcance	Con este proceso se planificarán los cursos que se brindarán en el año, divididos en dos grupos, de marzo a junio; y de julio a diciembre; con una clausura al final del año. La planificación de los cursos está compuesta por: • Los cursos específicos solicitados por algún líder comunitario, por los trabajadores sociales, por los promotores de la Alcaldía, por instituciones y Juntas Comunales. • Los cursos regulares que ofrece el Departamento de Capacitación y Género. Incluye la divulgación que se realiza a nivel del distrito capital y está compuesta por volanteos, redes sociales y “banners”.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • MICI: Ministerio de Comercio e Industrias. • DGS: Dirección de Gestión Social. • SDS: Subdirección de Desarrollo Social. • DCG: Departamento de Capacitación y Género. • **: Nota aclaratoria. • VoBo: Visto bueno.
Responsabilidades	DCG / Jefe: • Realiza en enero de cada año la planificación de los cursos para los dos semestres, alimentando el cuadro “horarios de cursos”. Debe considerar que los cursos no coincidan con el verano; que no coincidan con las vacaciones de las capacitadoras; considerar las últimas capacitaciones que han tomado las capacitadoras; y la disponibilidad de los lugares donde se dictarán dichos cursos. • Gira instrucciones a la secretaria de llamar al Departamento de Comunicaciones para que diseñen los artes que serán

	utilizados en la confección de volantes, en los “banners” y en las redes sociales. • Firma la nota de solicitud de creación de los artes que va dirigida al Departamento de Comunicaciones. • Recibe los artes del Departamento de Comunicaciones y los revisa para ver si están correctos. • Si no están correctos los artes, devuelven al Departamento de Comunicaciones para que realicen los ajustes. • Si están correctos los artes, gira instrucciones a la secretaria para que redacte nota dirigida al director de la Dirección de Gestión Social solicitando el VoBo. • Firma la nota dirigida al director de la Dirección de Gestión Social en donde solicitan el VoBo de los artes. • Recibe las volantes y el “banner” del Departamento de Imprenta; y da inicio a las actividades de divulgación, las cuales consisten en la colocación del “banner” fuera de las instalaciones del Departamento de Capacitación y Género; y la repartición de las volantes tanto en los alrededores como en los corregimientos por medio de los promotores. DCG / Secretaria: • Participa en la actividad de planificación de los curso en conjunto con el jefe del Departamento de Capacitación y Género. • Llama al Departamento de Comunicaciones para informar que se les enviará la solicitud de creación de los artes para las volantes, para los “banners” y para las redes sociales. • Redacta nota de solicitud de creación de los artes dirigda al Departamento de Comunicaciones y entrega al jefe para su firma. • Envía la nota de solicitud de creación del arte al Departamento de Comunicaciones. • Redacta la nota dirigida al director de la Dirección de Gestión Social solicitando aprobación de los artes para los dos semestres del año. • Recibe la nota con la firma del jefe del Departamento de Capacitación y Género y la envía al director de la Dirección de Gestión Social. Departamento de Comunicaciones:

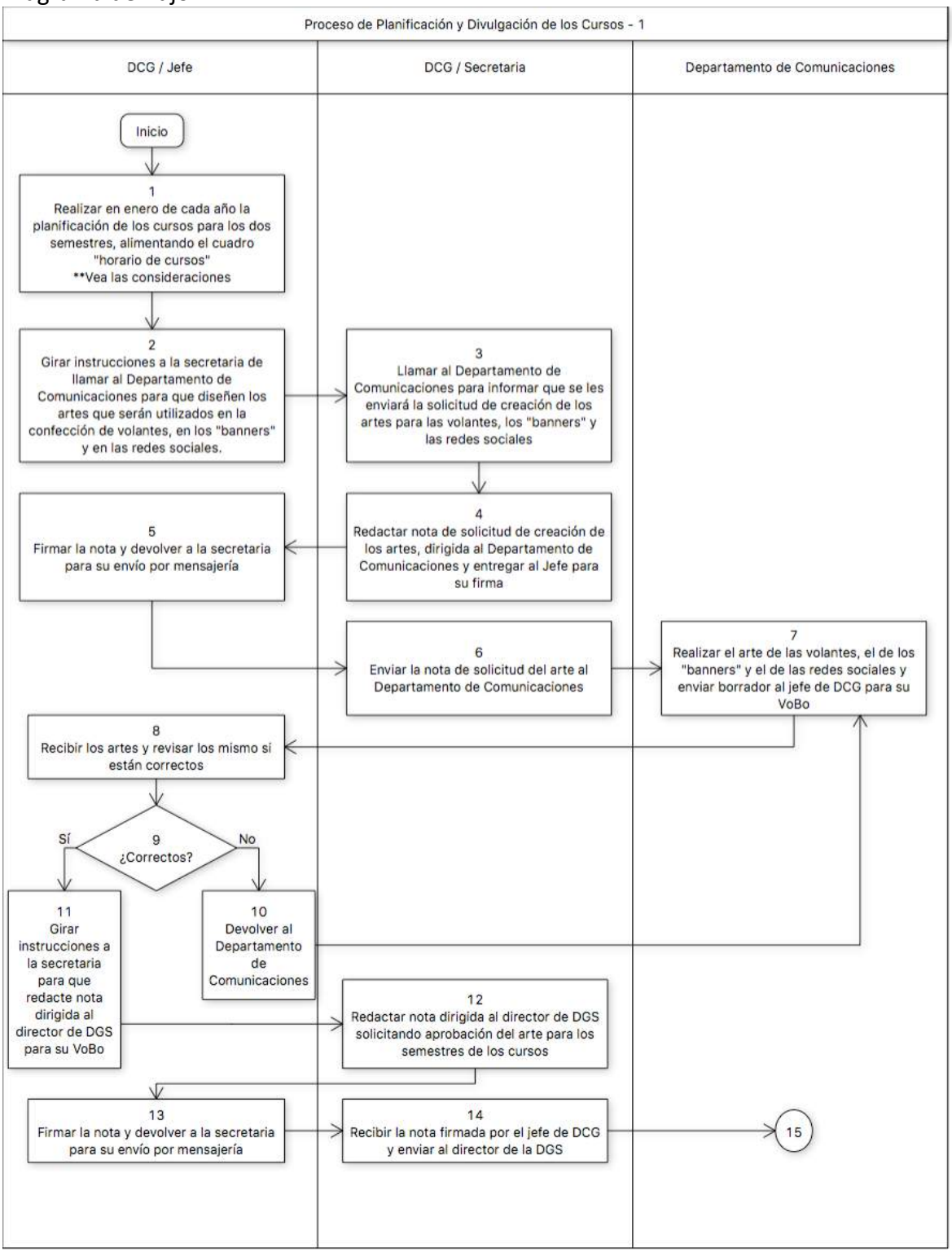
	• Realiza los artes de las volantes, el de los "banners" y el de las redes sociales. Envía borrador al jefe de Departamento de Capacitación y Género para su VoBo. • Publica el arte que fue aprobado por el director de la Dirección de Gestión Social en las redes sociales, en la fecha acordada con el jefe de Departamento de Capacitación y Género. DGS / Director: • Recibe la nota de solicitud de aprobación de los artes, revisa los artes y aprueba o no. • Si no aprueba, envía al jefe de Departamento de Capacitación y Género para que realicen los cambios en los artes. • Si aprueba, envía nota de aprobación de impresión de las volantes y del "banner" al Departamento de Imprenta; y al Departamento de Comunicaciones para las redes sociales. Departamento de Imprenta: • Confecciona y entrega a la Departamento de Capacitación y Género las volantes y el "banner".
Formato o Documento	Documentos: • Volantes (Anexo A).

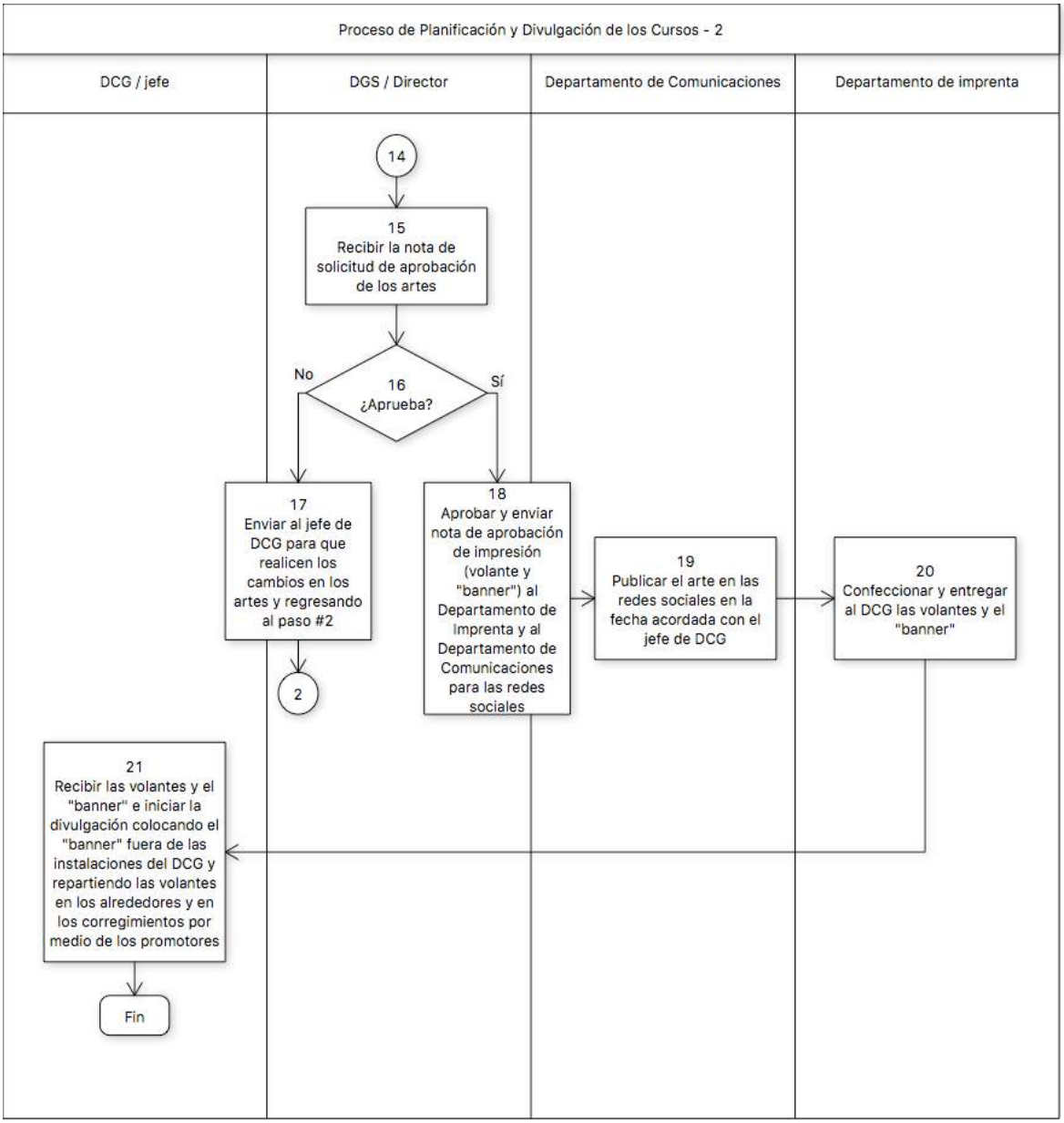
Descripción del Procedimiento:	**Planificación y Divulgación de los Cursos**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
DCG / Jefe	1	Realizar en enero de cada año la planificación de los cursos para los dos semestres, alimentando el cuadro "horario de cursos" y teniendo las siguientes consideraciones: • Que no coincidan los cursos con el verano ya que los estudiantes se encuentran de vacaciones y podría haber baja asistencia. • Las vacaciones de las capacitadoras. • Las capacitaciones que han tomado las capacitadoras.

		• Disponibilidad de los sitios donde se dictarán los cursos. **Se realiza la planificación en conjunto con la secretaria quien aporta experiencias para el armado del horario de cursos.
DCG / Jefe	2	Girar instrucciones a la secretaria de llamar al Departamento de Comunicaciones para que diseñen los artes que serán utilizados en la confección de las volantes, en los “banners” y en las redes sociales.
DCG / Secretaria	3	Llamar al Departamento de Comunicaciones para informar que se les enviará la solicitud de creación de los artes para las volantes, los “banners” y para las redes sociales.
DCG / Secretaria	4	Redactar nota de solicitud de creación de los artes, dirigida al Departamento de Comunicaciones y entregar al jefe para su firma.
DCG / Jefe	5	Firmar la nota y devolver la secretaria para su envío por mensajería.
DCG / Secretaria	6	Enviar la nota de solicitud del arte al Departamento de Comunicaciones.
Departamento de Comunicaciones	7	Realizar el arte de las volantes, de los “banners” y de las redes sociales y enviar borrador al jefe del Departamento de Capacitación y Género.
DCG / Jefe	8	Recibir los artes y revisar si los mismos están correctos.
DCG / Jefe	9	¿Están correctos? Si no están correctos, continúe esta secuencia en el paso #10. Si están correctos, salte al paso #11.
DCG / Jefe	10	Devolver al Departamento de Comunicaciones los comentarios para que se realicen las correcciones en el paso #7.
DCG / Jefe	11	Girar instrucciones a la secretaria para que redacte nota dirigida al director de la Dirección de Gestión Social para su visto bueno.
DCG / Secretaria	12	Redactar nota dirigida al director de la Dirección de Gestión Social solicitando aprobación del arte para los semestres de los cursos y entregar al jefe para firma de la nota.
DCG / Jefe	13	Firmar la nota y devolver a la secretaria para su envío por mensajería

DCG / Secretaria	14	Recibir la nota firmada por el jefe del Departamento de Capacitación y Género; y enviar por mensajería al director de Dirección de Gestión Social.
DGS / Director	15	Recibir la nota de solicitud de aprobación de los artes.
DGS / Director	16	¿Aprueba? Si no aprueba, continúe esta secuencia en el paso #17. Si aprueba, salte al paso #18.
DGS / Director	17	Enviar los comentarios al Jefe del Departamento de Capacitación y Género para que realicen los cambios al arte, regresando al paso #2 en donde se repiten los pasos de generación aprobación de los artes. Fin.
DGS / Director	18	Aprobar y enviar nota de aprobación de impresión (volante y "banner") al Departamento de Imprenta y también al Departamento de Comunicaciones para las redes sociales.
Departamento de Comunicaciones	19	Publicar el arte en las redes sociales en la fecha acordada con el jefe de Departamento de Capacitación y Género.
Departamento de Imprenta	20	Confeccionar y entregar al Departamento de Capacitación y Género las volantes y el "banner".
DCG / Jefe	21	Recibir las volantes y el "banner" e iniciar la divulgación. **El "banner" es colocado fuera de las instalaciones y las volantes son repartidas por las capacitadoras y por los promotores en las cercanías de las instalaciones y en los corregimientos de lo promotores. Fin

Diagrama de flujo




Proceso de Planificación y Divulgación de los Cursos - 2
DCG / jefe
DGS / Director
Departamento de Comunicaciones
Departamento de imprenta
14
15
Recibir la nota de solicitud de aprobación de los artes
16
¿Aprueba?
No
Sí
17
Enviar al jefe de DCG para que realicen los cambios en los artes y regresando al paso #2
2
18
Aprobar y enviar nota de aprobación de impresión (volante y "banner") al Departamento de Imprenta y al Departamento de Comunicaciones para las redes sociales
19
Publicar el arte en las redes sociales en la fecha acordada con el jefe de DCG
20
Confeccionar y entregar al DCG las volantes y el "banner"
21
Recibir las volantes y el "banner" e iniciar la divulgación colocando el "banner" fuera de las instalaciones del DCG y repartiendo las volantes en los alrededores y en los corregimientos por medio de los promotores
Fin

Anexo A.

ALCALDÍA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN de GESTIÓN SOCIAL
Subdirección de Desarrollo Social
Departamento de Capacitación
CURSOS DE CAPACITACIÓN
PRIMER SEMESTRE 2018
DURACIÓN: 140 HORAS
19 de MARZO al 29 de JUNIO
MANUALIDADES
DECORACION DE EVENTOS
RECICLAJE
ALMOHADAS Y CORTINAS
BISUTERÍA
BELLEZA
MODISTERÍA
VESTIDOS ESTILIZADOS
ROPA DE BEBÉ
TEMBLEQUES
SASTRERÍA
BALCONES ARTESANALES
REPOSTERÍA
MANUALIDADES EN FOAMI
COCINA
ARTE DECORATIVO
CENTRO de CAPACITACIÓN de CALIDONIA
Frente a La Cuchilla de CALIDONIA
Edificio Las Américas, 3er piso
GRATIS
CORREO
capacitación_dsocial@municipio-pma.gob.pa
¡INSCRÍBETE YA!
Municipio de Panamá
@panamamunicipio
www.mupa.gob.pa

3.2 Proceso de Orientación y Admisión del Contribuyente a los Cursos de Capacitación.

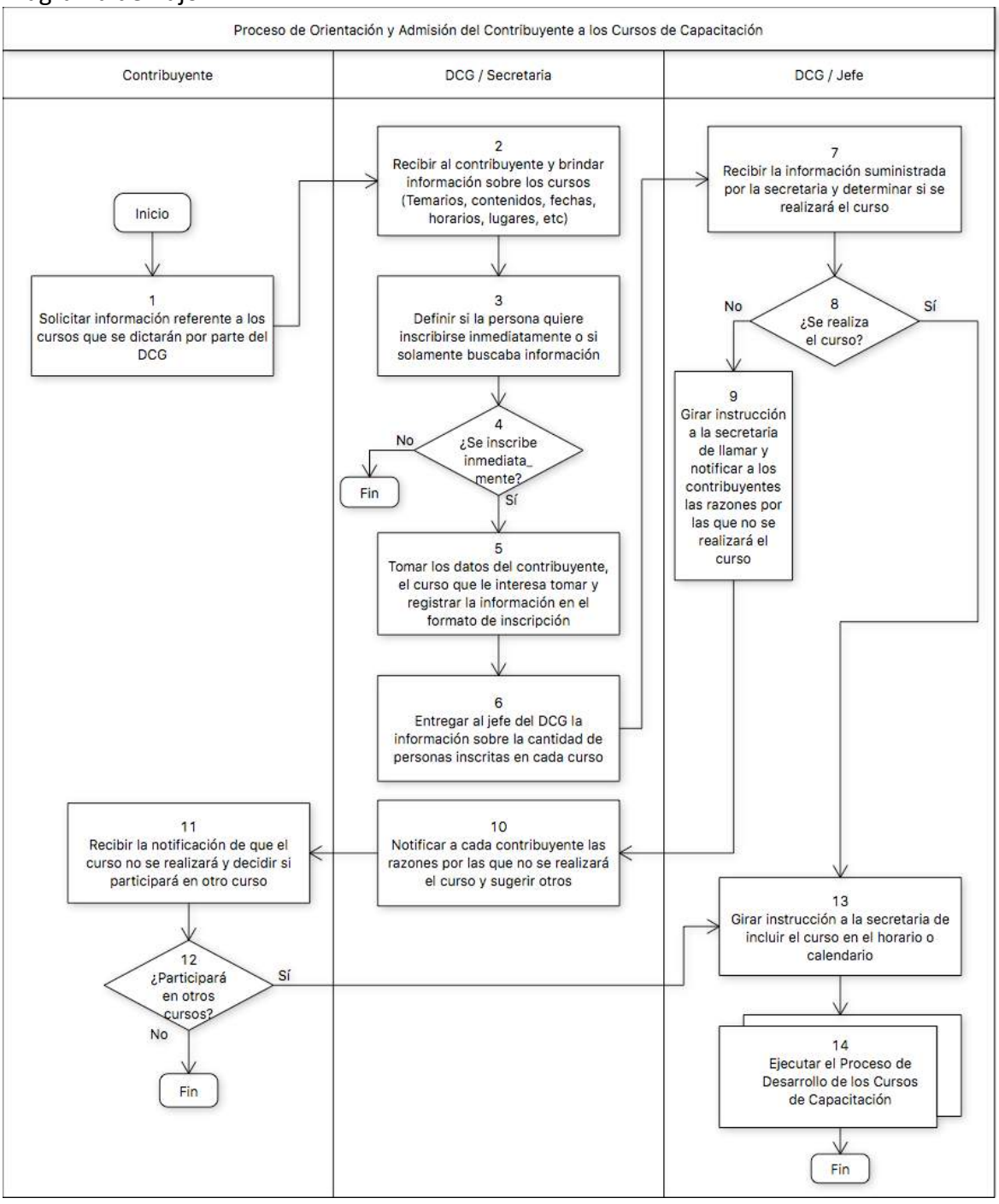
Nombre del Procedimiento:	**Orientación y Admisión del Contribuyente a los Cursos de Capacitación**
Objetivo	Orientar al contribuyente en el proceso de inscripción y admisión de los cursos de capacitación de acuerdo a su agenda, disponibilidad de tiempo y ubicación donde se estarán dictando para que sea de la manera más conveniente.
Alcance	Este proceso busca orientar al contribuyente en cuanto a los horarios de los cursos, el contenido de los mismos, los lugares donde se dictan, el proceso de admisión y desarrollo de los cursos, etc.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • DGS: Dirección de Gestión Social. • SDS: Subdirección de Desarrollo Social. • DCG: Departamento de Capacitación y Género. • **: Nota aclaratoria. • VoBo: Visto bueno.
Responsabilidades	Contribuyente: • Solicita información referente a los cursos de capacitación en el Departamento de Capacitación y Género de la Alcaldía. • Cuando el curso no es aprobado, recibe la notificación de la secretaria del Departamento de Capacitación y Género; y decide si participará de algún otro curso que sugiere la secretaria. DCG / Secretaria: • Recibe al contribuyente y brinda información sobre los cursos (temario, contenidos, fechas, horarios, lugares, etc). • Define si el contribuyente desea inscribirse inmediatamente o si solamente buscaba información. • Si decide inscribirse inmeditamente, toma los datos del contribuyente, el curso que desea tomar y registra la información en el formato de inscripción. • Entrega la información de las personas inscritas en cada curso al jefe de la DCG.

	• Cuando el curso es cancelado, notifica a cada contribuyente las razones por las que no se realizará el curso y realiza sugerencia de inscribirse en los otros cursos. DCG / Jefe: • Recibe de la secretaria, la cantidad de personas inscritas en cada curso para luego decidir si los cursos son aprobados o no. • Si un curso es rechazado o no aprobado, gira instrucciones a la secretaria de llamar y notificar a cada contribuyente las razones por las que no se realizará el curso. • Si el curso es aprobado, gira instrucciones a la secretaria de incluir dicho curso en el "horario de cursos". • Ejecuta el Proceso de Desarrollo de los Cursos de Capacitación que fueron aprobados.
Formato o Documento	Documentos: • Formato de Inscripción de Cursos (Anexo A). • Horario de Cursos (Anexo B). • Control de Asistencia de Participantes (Anexo C). • Control de Asistencia Quincenal (Anexo D). • Reglamento de los Cursos (Anexo E).

Descripción del Procedimiento:	**Orientación y Admisión del Contribuyente a los Cursos de Capacitación**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
Contribuyente	1	Solicitar información referente a los cursos que está organizando y que estarán dictando el Departamento de Capacitación y Género.
DCG / Secretaria	2	Recibir al contribuyente y brindar información sobre los cursos. • Temarios y contenidos. • Fechas, horarios y duración de los cursos. • Lugares donde serán impartidos. • El Proceso de Desarrollo de los Cursos de Capacitación.
DCG / Secretaria	3	Definir si la persona quiere inscribirse inmediatamente o si sólamente quería información.

DCG / Secretaria	4	¿Desea inscribirse inmediatamente? Si no quiere inscribirse de una vez, finaliza el proceso. Si quiere inscribirse, continúe en el paso #5.
DCG / Secretaria	5	Tomar los datos del contribuyente y el curso que le interesa tomar y registrar dicha información en el formato de inscripción.
DCG / Secretaria	6	Entregar al jefe del departamento la cantidad de personas inscritas en cada curso.
DCG / Jefe	7	Recibir la información suministrada por la secretaria y evaluar para determinar si se realizará el curso.
DCG / Jefe	8	¿Se realiza el curso? Si no se realiza el curso, continúe esta secuencia en el paso #9. Si se aprueba la realización del curso, salte al paso #13.
DCG / Jefe	9	Girar instrucción a la secretaria de llamar y notificar a los contribuyentes las razones por las que no se realizará el curso y sugerir la inscripción en los otros cursos abiertos.
DCG / Secretaria	10	Notificar a cada contribuyente las razones por las que no se realizará el curso y brindar información sobre los otros cursos abiertos para ver si el contribuyente se interesa en los mismos.
Contribuyente	11	Recibir la notificación de que el curso no se realizará y decidir si participará de los otros cursos.
Contribuyente	12	¿Participará de los otros cursos? Si no desea participar, finalizar el proceso. Si desea participar, realizar la inscripción y continuar en el paso #13.
DCG / Jefe	13	Girar instrucciones a la secretaria de incluir el curso en el horario de los cursos.
DCG / Jefe	14	Ejecutar el Proceso de Desarrollo de los Cursos de Capacitación. Fin.

Diagrama de flujo



Anexo A

ALCALDIA DE PANAMÀ
DIRECCIÒN DE GESTIÒN SOCIAL
DEPARTAMENTO DE CAPACITACION Y GÈNERO
FORMULARIO DE INSCRIPCIÒN DE CURSOS

INSTRUCTORA(O): CURSO: SEMESTRE:

Nº	NOMBRE	CÈDULA	DIRECCIÒN	TÈLEFONO

Anexo B

ALCALDÍA DE PANAMÁ
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL
DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN
HORARIO DE LOS CURSOS DEL PRIMER SEMESTRE
19 DE MARZO AL 22 DE JUNIO 2018

INSTRUCTORES	HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
Geovanna Canova	8:00a.m-12:00pm	Primer Ciclo de Panamá Huertos Caceros de 3 a 4 salones	Betania Aldea SOS Manualidades	Guna Nega La Comunidad La Esperanza	Río Abajo Biblioteca Manualidades	Bethania IPHE Manualidades
	1:00pm.-4:00pm	Administrativo	Betania Aldea SOS Manualidades	Administrativo	Río Abajo Villa Lorena Manualidades	Administrativo
Margarita Almanza	8:00a.m-12:00pm	Calidonia Modistería	Ernesto Córdoba Escuela Juan Pablo II Modistería	Alcalde Díaz Tercera Edad Manualidades	Alcalde Díaz Junta Comunal Manualidades	Calidonia Sastrería
	1:00pm.-4:00pm	Calidonia Modistería	Ernesto Córdoba Escuela Juan Pablo II Modistería	Alcalde Díaz Iglesia Medalla Milagrosa Modistería	Alcalde Díaz Calle Primera el Hogar de la Anunciación Modistería	Calidonia Sastrería
Sabeira Rodríguez	8:00a.m-12:00pm	Calidonia Tembleques	Villa Grecia Biblioteca Bordados Yugoslava	Ernesto Córdoba Escuela Juan Pablo II Puntada Yugoslava	Alcaldedíaz Biblionet Benito Juárez Puntada Ensevadas	Cumbres Las Lajas Iglesia San María Viane Bisutería
	1:00pm.-4:00p.m.	Calidonia Tembleques	Villa Grecia Biblioteca Bordados de Cinta	Ernesto Córdoba Escuela Juan Pablo II Yugoslava	Alcaldedíaz Biblionet Benito Juárez Puntada Yugoslava	Cumbres Las Lajas Iglesia San María Viane Tembleques.

Anexo C

ALCALDÍA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN DE DIRECCIÓN SOCIAL
DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN

CONTROL DE ASISTENCIA DE PARTICIPANTES

Nombre del Curso: _____
Instructor: _____
Área a la que pertenece: _____
Fecha: _____
Firma del Coordinador: _____

No.	Nombre Apellido	Cédula	Días de la Semana					Observación

Coordinador:_____FECHA:_____

Firma de Jefe del Departamento:_____

Anexo D

ALCALDÍA DE PANAMA
DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN
CONTROL DE ASISTENCIA QUINCENAL

NOMBRE:_____
Cédula:_____
No. de Empleado:_____

V°B°.JEFE DE DEPARTAMENTO:_____

FECHA	CENTRO DE TRABAJO/COLABORADOR	HORA DE ENTRADA	HORA DE SALIDA	FIRMA DE FUNCIONARIO	RESPONSABLE DEL CENTRO

Anexo E

DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL
DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN
REGLAMENTO DE LOS CURSOS

El Departamento brindará las capacitaciones a todos los Corregimientos del Distrito Capital.

1- Los cursos tendrán un período de duración de (140) horas.

2- Las clases se dictarán 2 días a la semana.

3- Los cursos tendrán una parte teórica y la otra práctica.

4- Las clases son presenciales.

5- Se les solicita un 100/100 de disponibilidad para asistir al curso.

6- Debe cumplir con el horario asignado en cada clase.

7- Si falta a tres clases "seguidas" quedará fuera del curso.

8- Los participantes deben llevar el material que se le solicite.

9- Mantener el respeto y las buenas relaciones.

10- Evitar en lo absoluto provocar discusiones que puedan dar lugar a la alteración del orden y la armonía que debe reinar el salón de clases.

11-Para optar por el certificado debe cumplir con todos los trabajos que le mande el Capacitador (a).

12. Participar de las invitaciones que se le haga al Departamento, a las ferias o eventos, con sus respectivos trabajos.

FIRMA DEL PARTICIPANTE
Cédula:_____

Fecha:_____

FIRMA DEL INSTRUCTOR
Cédula:_____

Fecha:_____

3.3 Proceso de Desarrollo de los Cursos de Capacitación brindados por el DCG o por pedidos específicos.

Nombre del Procedimiento:	**Proceso de Desarrollo de los Cursos de Capacitación brindados por el DCG o por pedidos específicos**
Objetivo	Normar el desarrollo de los cursos de capacitación con miras a que el contribuyente adquiera un conocimiento específico en alguna labor y que pueda ser evaluado, tanto por el MUPA como por el MICI, para que finalmente obtenga un carnet de artesano que le permitirá participar en las ferias comerciales y en otras actividades afines.
Alcance	Este proceso brinda la posibilidad a los contribuyentes participantes de obtener los carnets de artesanos que son requisitos indispensables para participar en las ferias. Este proceso también aplica para las capacitaciones por pedido, llegan por iniciativa de los participantes, por medio de las trabajadoras sociales en los corregimientos o de sus líderes comunitarios. Para estas situaciones, se deben solicitar por medio de nota dirigida al señor alcalde o al director de la Dirección de Gestión Social, quienes a su vez lo canalizarán al Departamento de Capacitación y Género. Para las capacitaciones por pedido, el Departamento de Capacitación y Género supervisará la asistencia de los participantes a los cursos.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • MICI: Ministerio de Comercio e Industrias. • DGS: Dirección de Gestión Social. • SDS: Subdirección de Desarrollo Social. • DCG: Departamento de Capacitación y Género. • **: Nota aclaratoria. • VoBo: Visto bueno.
Responsabilidades	DCG/ Capacitador: • Elabora y entrega al jefe del DCG la documentación con el contenido de los cursos que dictará incluyendo, tanto el primer semestre, como el segundo semestre. • Dicta los cursos planificados tomando lista de asistencia de los cursos; y evaluando el desempeño y aprendizaje de cada participante para asegurar que está aprendiendo lo dictado.

	• Para el final del segundo semestre, solicita al contribuyente realice una prueba de lo aprendido sin ayuda del capacitador de modo tal que pueda ser evaluado su aprendizaje. • Evalúa la prueba realizada por el contribuyente y define si aprueba o no. • Si no aprueba, debe sugerir al contribuyente realizar nuevamente el curso desde el inicio. • Si aprueba, entrega un listado de los participantes que aprobaron y quienes serán evaluados por el personal del MICI para la posterior entrega del carnet de artesano. DCG / Jefe: • Revisa la documentación que entrega el capacitador y que contiene el material de los cursos que estará dictando. • Entrevista al capacitador para homologar información de la documentación del curso recibida como las cantidad de horas, materiales, etapas, temarios, etc. • Entrega al capacitador el listado de personas inscritas en cada curso y solicita que se lleve un listado de asistencia. • Contacta al MICI para solicitar fecha de evaluación de los artesanos y envía lista de los participantes por medio de nota escrita. • Comunica a los contribuyentes participantes la fecha y hora en la que el personal del MICI estará realizando las pruebas de lo aprendido. También se les recuerda traer todos sus materiales que necesitarán para realizar dicha prueba. • Retira los carnets de los artesanos en las instalaciones del MICI y coordina la entrega de los mismo a los contribuyentes que aprobaron. Contribuyente: • Asiste a los cursos según el horario de curso o según la programación de los mismos. • Realiza la prueba solicitada ante el personal del Departamento de Capacitación y Género sin ayuda del capacitador. Debe llevar todo los materiales y lo necesario para realizar la prueba satisfactoriamente. • Realiza la prueba solicitada ante el personal del MICI para su aprobación final y obtención de su carnet de artesano. Debe

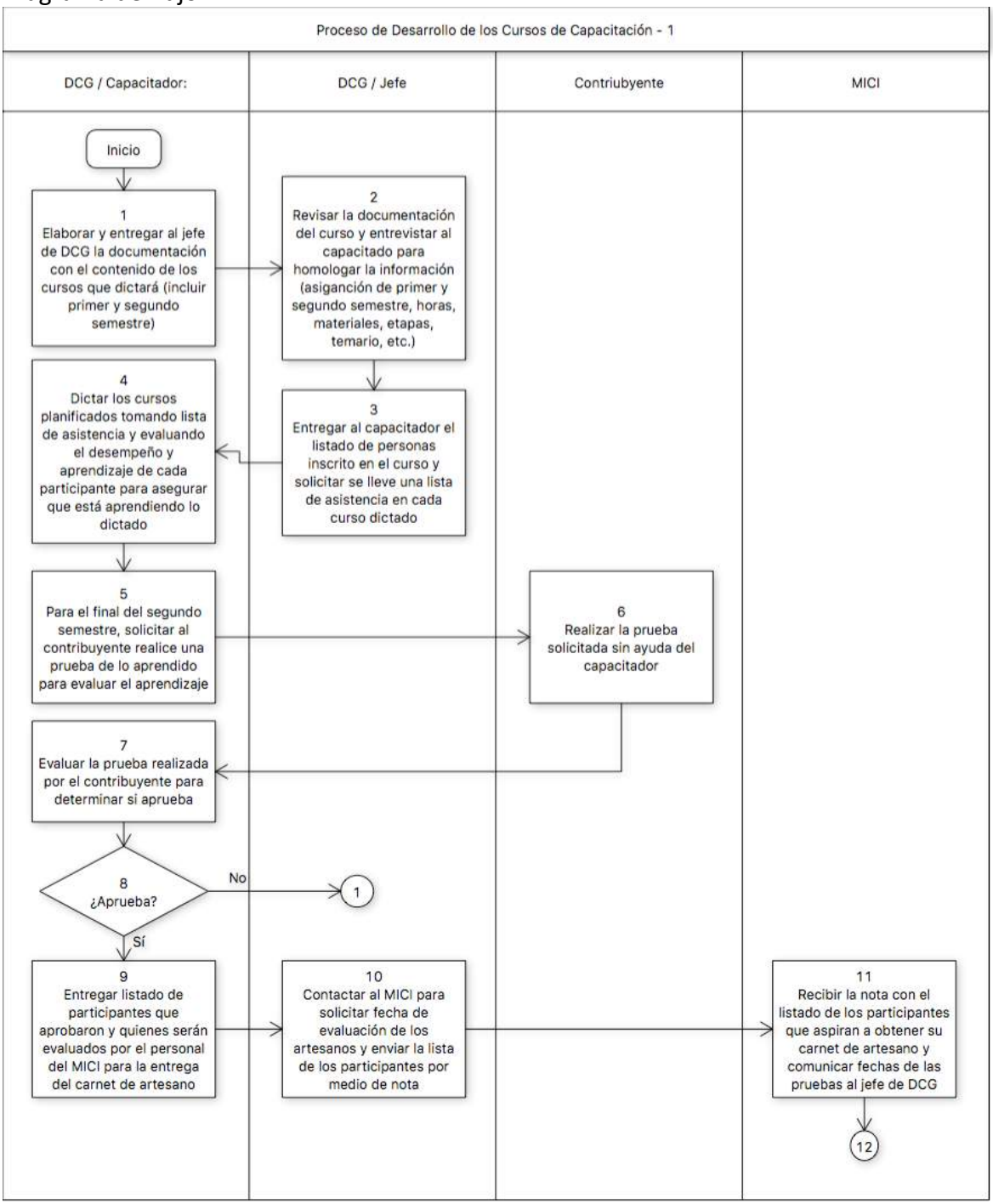
	llevar todo los materiales y lo necesario para realizar la prueba satisfactoriamente. • Recibe del jefe de Departamento de Capacitación y Género el carnet de artesano y firma de recibido en la hoja de control. MICI: • Recibe nota con el listado de los participantes que aspiran a obtener el carnet de artesano y comunica al jefe de Departamento de Capacitación y Género la fecha de las pruebas por parte del personal del MICI. • Realiza las pruebas a los contribuyentes en las instalaciones que designe el Departamento de Capacitación y Género. • Toma los datos de los participantes que aprueban para la posterior confección de los carnets de artesanos. • Confecciona los carnets de artesanos y comunica al jefe del Departamento Capacitación y Género que pueden pasar a retirarlos en las instalaciones del MICI.
Formato o Documento	Documentos: • Carnet de artesano (Anexo A).

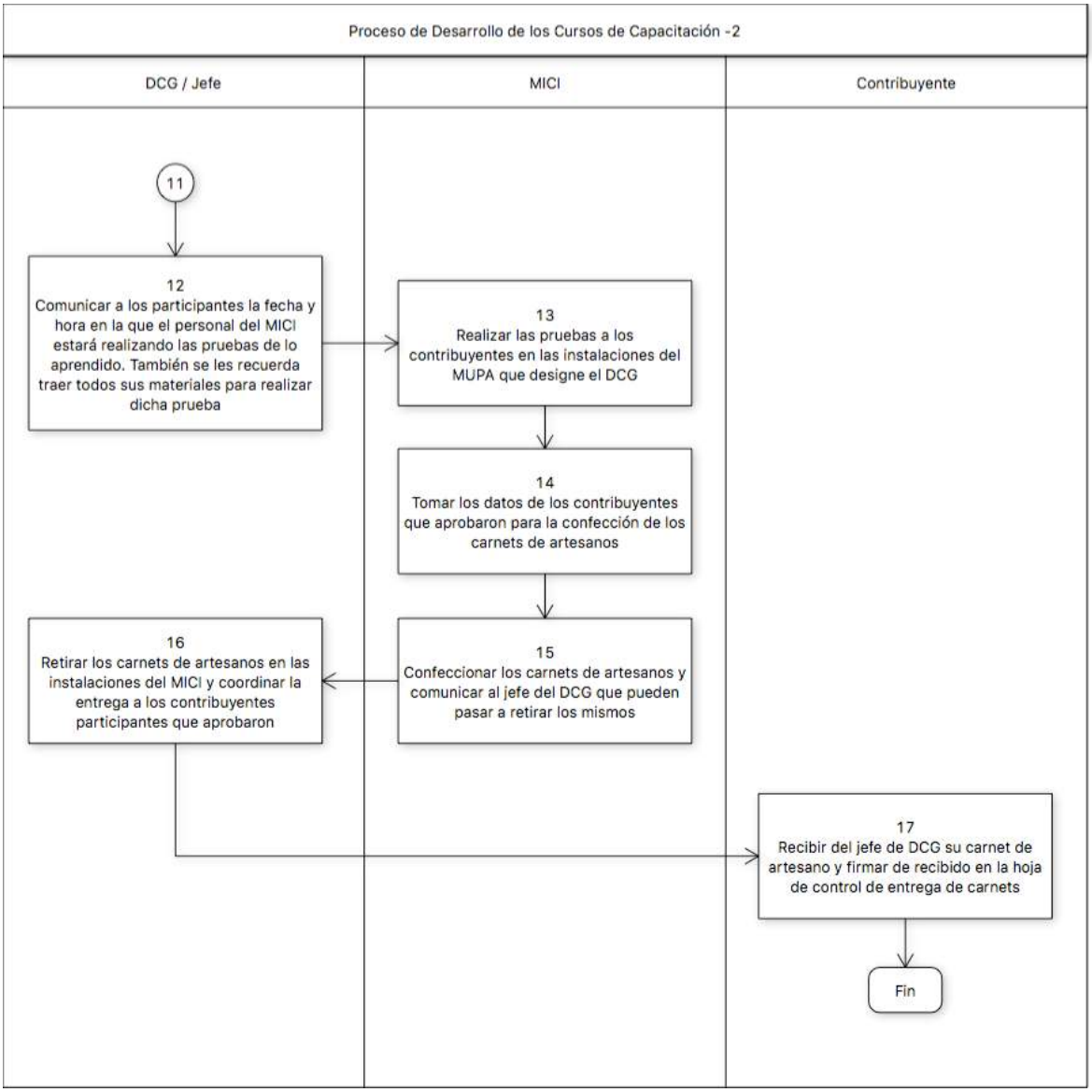
Descripción del Procedimiento:	**Proceso de Desarrollo de los Cursos de Capacitación brindados por el DCG o por pedidos específicos**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
DCG/ Capacitador	1	Elaborar y entregar al jefe de Departamento de Capacitación y Género una documentación sobre el contenido del curso que dictará indicando: • Lo asignado para el primer semestre y lo asignado para el segundo semestre. • Cantidad de horas. • Sus materiales. • Las etapas como lo desarrollará. • Qué es lo que va a enseñar.
DCG / Jefe	2	Revisar la documentación del curso y entrevistar al capacitador para homologar la información listada en el paso anterior.

DCG / Jefe	3	Entregar el listado de personas inscritas en el curso y solicita se lleve una lista de asistencia en cada curso dictado.
DCG / Capacitador	4	Dictar los cursos planificados tomando lista de asistencia y evaluando el desempeño y aprendizaje de cada participante para asegurar que está aprendiendo lo dictado.
DCG / Capacitador	5	Para el final del segundo semestre solicitar al contribuyente realice una prueba de lo aprendido para evaluación del aprendizaje.
Contribuyente	6	Realizar la prueba solicitada sin ayuda del capacitador. **Las pruebas pueden ser la elaboración de un tembleque con un diseño solicitado por el capacitador; si es pastelería, la preparación de un dulce específico; si es organización de eventos, simular la organización del mismo; etc.
DCG / Capacitador	7	Evaluar la prueba realizada por el contribuyente para determinar si apruba.
DCG / Capacitador	8	¿Aprueba? Si no aprueba, se inicia el proceso de capacitación desde el inicio. Si aprueba, siga esta secuencia en el paso #9.
DCG / Capacitador	9	Entregar listado de los participantes que aprobaron y a quienes se les dará su carnet de artesano.
DCG / Jefe	10	Contactar al Ministerio de Comercio e Industrias para solicitar fecha de evaluación y enviar la lista de los participantes por medio de nota escrita.
MICI	11	Recibir la nota con el listado de los participantes que aspiran a obtener su carnet de artesano y comunicar fecha de las pruebas al jefe del Departamento Capacitación y Género.
DCG / Jefe	12	Comunicar a los participantes la fecha y hora en la que el personal del MICI estará realizando las pruebas de los aprendido. También se les recuerda que deben traer todos sus materiales para realizar la prueba.
MICI	13	Realizar las pruebas a los contribuyentes en las instalaciones del MUPA que designe el Departamento Capacitación y Género.
MICI	14	Tomar los datos de los contribuyentes que aprobaron para la confección de los carnets de artesanos

MICI	15	Confeccionar los carnets de artesanos y comunicar al jefe de Departamento Capacitación y Género que pueden pasar a retirar los mismos.
DCG / Jefe	16	Retirar los carnets de artesanos en las instalaciones del MICI y coordinar entrega a los contribuyentes participantes que aprobaron.
Contribuyente	17	Recibir del jefe del Departamento Capacitación y Género su carnet de artesano y firmar de recibido en la hoja de control de entrega de carnets. Fin.

Diagrama de flujo




Proceso de Desarrollo de los Cursos de Capacitación -2
DCG / Jefe
MICI
Contribuyente
11
12
Comunicar a los participantes la fecha y hora en la que el personal del MICI estará realizando las pruebas de lo aprendido. También se les recuerda traer todos sus materiales para realizar dicha prueba
13
Realizar las pruebas a los contribuyentes en las instalaciones del MUPA que designe el DCG
14
Tomar los datos de los contribuyentes que aprobaron para la confección de los carnets de artesanos
15
Confeccionar los carnets de artesanos y comunicar al jefe del DCG que pueden pasar a retirar los mismos
16
Retirar los carnets de artesanos en las instalaciones del MICI y coordinar la entrega a los contribuyentes participantes que aprobaron
17
Recibir del jefe de DCG su carnet de artesano y firmar de recibido en la hoja de control de entrega de carnets
Fin

Anexo A

TARJETA DE IDENTIDAD ARTESANAL

N° P.C.

MINISTERIO DE COMERCIO E INDUSTRIAS

Dirección General de Artesanías Nacionales

Aprendiz: ☐

Artesano: ■

Maestro Artesano: ☐

Nombre: _____

Cédula: _____

Provincia: PANAMA

Distrito: PANAMA

Corregimiento LAS MAÑANITAS

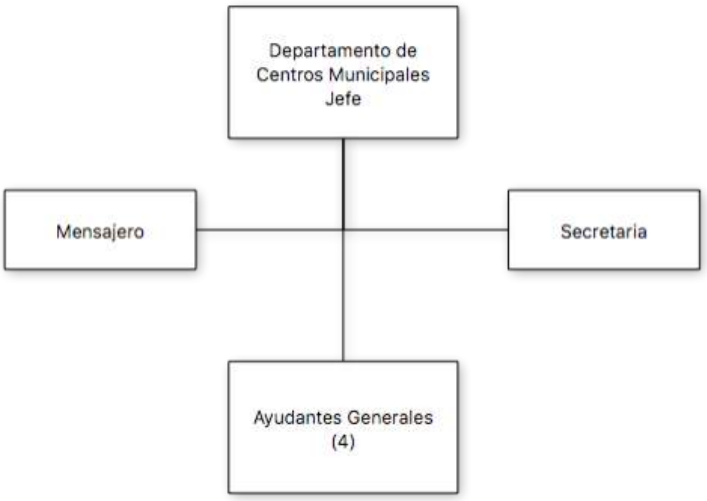
Expedida: 29-1-18 Expira: 2 Años

4. Procesos del Departamento de Centros Municipales.

Objetivo

Acercar a los contriubyentes los recursos de apoyo social que le puede brindar la institución.

Organigrama



4.1. Proceso de Evaluación y Reclutamiento Educacional de Jóvenes en Riesgo Social.

Nombre del Procedimiento:	**Evaluación y Reclutamiento Educacional de Jóvenes en Riesgo Social**
Objetivo	Promover la culminación escolar en adolescentes en riesgo social y que desertaron de sus estudios y facilitar la inserción de los mismos en el mercado laboral.
Alcance	Este proceso aplica para los jóvenes que residen en los corregimientos del área Este de la ciudad (Tocumen, Pedregal, Pacora, 24 de Diciembre, San Martín, Juan Díaz y Las Mañanitas).
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • DGS: Dirección de Gestión Social. • SDS: Subdirección de Desarrollo Social. • DTS: Departamento de Trabajo Social. • **: Nota aclaratoria. • VoBo: Visto bueno.
Responsabilidades	DTS / Jefe: • Convoca a reunión a las trabajadoras sociales de las comunidades y a sus supervisoras para la planeación y organización de la promoción de los cursos que se ofrecerán a los jóvenes en riesgo social. • Convoca a las trabajadoras sociales y a las supervisoras a una segunda reunión para la selección de los beneficiarios. • Dirige la discusión de los casos para escoger o seleccionar los participantes con mayor grado de vulnerabilidad y realiza informe con los participantes escogidos. • Recibe del trabajador social, el informe final anual de seguimiento a los participante. DTS / Trabajador Social en la Comunidad: • Asiste a la reunión inicial de planeación en donde comunican al jefe y a los supervisores los cursos que brindará el centro educativo. • Acuerda con el jefe y supervisores, los detalles de la volante que se utilizará para promover los cursos. • Define las fechas y el proceso de volanteo. • Escogen por votación a la pesona quien será la coordinadora por un plazo de un (1) año.

	• Gestiona la confección de las volantes por medio de nota de solicitud de material dirigida a la DGS y completa el formulario de solicitud de trabajo de la imprenta del MUPA. • Solicita a la DGS por medio de nota, transporte para la fecha en que se realizará el volanteo. • Realiza el volanteo en las comunidades en las fechas establecidas en la reunión de planeación. • Entrevista y evalúa a los interesados. • Completa el formulario "Estudio Social de Becarios". • Confecciona un cuadro con los participantes y los módulos que han escogido. • Elabora un listado de la población beneficiada para ser enviado al centro educativo. • Contacta a los beneficiarios para que vayan al centro educativo a realizar el proceso de inscripción. • Da seguimiento a los beneficiarios, redacta informe trimestral de becarios. • Realiza informes de todas las labores realizadas durante el seguimiento y los envía al jefe de DTS. • Realiza informe de evaluación final anual y lo envía al jefe de DTS. Centro Educativo: • Comunica al beneficiario los requisitos exigidos y realiza la inscripción de los mismos. • Imparte los cursos programados y colabora con el trabajador social en la información de seguimiento de los beneficiarios. Beneficiario: • Asiste al centro educativo para conocer los requisitos. • Entrega los requisitos solicitados. • Gestiona su inscripción y colabora con el trabajador social con la información de seguimiento que pueda requerir.
Formato o Documento	Documentos: • Formulario de Solicitud de Trabajo del Departamento de Imprenta Municipal (Anexo A). • Ejemplo de Volante (AnexoB). • Formulario de Programas de Becas de Capacitación para el Trabajo (Anexo C).

	• Formulario Estudio Social de Becarios del convenio con el Centro Educativo (Anexo D). • Cuadro de participantes y módulos escogidos (Anexo E). • Informe con los participantes escogidos (Anexo F). • Informe bimestral de becarios (Anexo G). • Formulario de Actividades Relevantes (Anexo H). • Acuerdo No.60 de 30 de mayo de 2000, por el cual se autoriza al señor alcalde del Distrito de Panamá a suscribir convenio de cooperación y asistencia con la organización Fe y Alegría y se otorga un subsidio a dicha organización. Requisitos a los benificiarios: • Edad entre 16 y 26 años. • Sexo femenino o masculino. • Certificado de nacimiento. • Foto tamaño carnet. • Baja escolaridad. • Nacionalidad panameña. • Desempleado. • Residente del Distrito de Panamá (Corregimientos Tocumen, Pedregal, Pacora, 24 de Diciembre, San Martín, Juan Díaz y Las Mañanitas). • Llenar formulario de inscripción. • Cubrir gastos de transportes y materiales. • Disponibilidad de asistencia. • Entrevista social.

Descripción del Procedimiento:	**Evaluación y Reclutamiento Educacional de Jóvenes en Riesgo Social**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
DTS / Jefe	1	Convocar a reunión a las trabajadores sociales en las comunidades y a las supervisoras para una reunión de planeación o la organización de la labor a realizar durante la etapa de promoción de los cursos que se ofrecerán a los jóvenes en riesgo social.

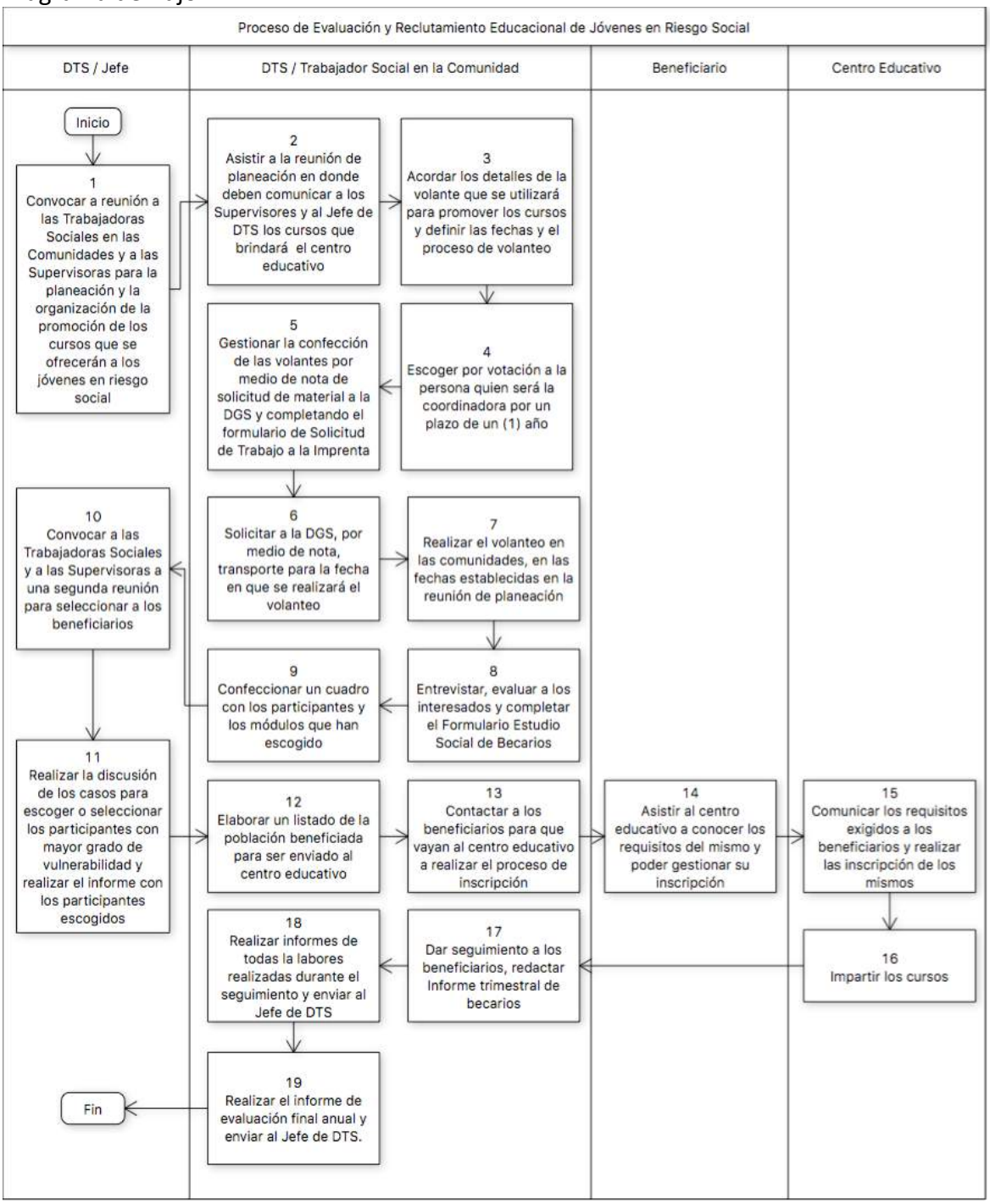
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	2	Asistir a la reunión de planeación en donde deben comunicar a los supervisores y al jefe del Departamento de Trabajo Social, los cursos que brindará el centro educativo. **Los cursos son establecidos por la escuela y comunicados al trabajador social para que lo comunique en la reunión de planeación.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	3	Acordar los detalles de la volante que se utilizará para promover los cursos y definir las fechas y cómo será el proceso de volanteo.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	4	Escoger por votación la persona que será la coordinadora por un (1) año.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	5	Gestionar la confección de las volantes que incluye la redacción de la nota para solicitar el material a la DGS; completar y enviar el formulario de "Solicitud de Trabajo" a la imprenta del MUPA; y retirar las volantes cuando el Departamento de Imprenta Municipal comunica que las mismas están listas.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	6	Solicitar a la DGS, por medio de nota, transporte para la fecha en que se realizará el volanteo.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	7	Realizar el volanteo en las comunidades en las fechas establecidas en la reunión de planeación. Se volantea en sectores ya identificados en donde hay una alta población de menores en riesgo. **Las volantes se dejan en los parvularios, corregidurías, juntas comunales, iglesias, centro de salud y en las escuelas. **En el volanteo participan y brindan apoyo los promotores.

DTS / Trabajador Social en la Comunidad	8	Evaluar a los interesados que han llamado por teléfono para ser beneficiarios del programa y que han llegado hasta las oficinas de trabajo social en los respectivos corregimientos. Completar el formulario Estudio Social de Becarios del convenio con el centro educativo. Realizar la entrevista social para: • Conocer su condición socio-económica. • Explicar el objetivo y funcionamiento del programa. • Explicar los deberes y derechos que tendrá la persona para con el programa. **Los menores deben acudir con una persona mayor responsable de ellos.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	9	Confeccionar un cuadro con los participantes y los módulos que han escogido dichos participantes.
DTS / Jefe	10	Convocar, a las trabajadoras sociales y a las supervisoras, a la segunda reunión donde se seleccionarán los participantes o beneficiarios.
DTS / Jefe	11	Realizar la discusión de los casos para escoger o seleccionar los participantes con mayor grado de vulnerabilidad. Realizar informe con los participantes escogidos. Los criterios de selección son: • De preferencia aquellas solicitudes, que cumpliendo con los requisitos, presenten mayor grado de vulnerabilidad social. • Solamente se podrá seleccionar una (1) persona por grupo familiar. • Solamente se podrá incluir un (1) curso por persona. Los requisitos para ser beneficiario son: • Edad entre 16 y 26 años. • Sexo femenino o masculino. • Certificado de nacimiento. • Foto tamaño carnet.

		• Baja escolaridad. • Nacionalidad Panameña. • Desempleado. • Residente del Distrito de Panamá (Corregimientos Tocumen, Pedregal, Pacora, 24 de Diciembre, San Martín, Juan Díaz y Las Mañanitas). • Llenar formulario de inscripción. • Cubrir gastos de transportes y materiales. • Disponibilidad de asistencia. • Entrevista social.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	12	Elaborar un listado de la población beneficiada para ser enviado al centro educativo.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	13	Contactar a los beneficiarios para que vayan al centro educativo a realizar el proceso de inscripción.
Beneficiario	14	Asistir al centro educativo para conocer los requisitos del mismo y poder gestionar su inscripción.
Centro Educativo	15	Comunicar los requisitos exigidos a los beneficiarios y realizar la inscripción de los mismos.
Centro Educativo	16	Impartir los cursos.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	17	Dar seguimiento a los beneficiarios, redactar Informe Trimestral de Becarios de Centro Educativo. El seguimiento de los cursos se da por medio de: • Realizar reuniones de equipo con las supervisoras para organizar la labor de seguimiento. • Visitas domiciliarias para conocer el entorno y el grupo familiar del beneficiario. • Reuniones con la dirección de la escuela y los maestros de los cursos para conocer el desempeño de los estudiantes. • Brindar charlas educativas a los estudiantes (completar y entregar al jefe DTS el Formulario de Actividades Relevantes con los datos de las charlas a brindar). • Realizar convivencias con los estudiantes. • Organizar las labores sociales que realizarán los estudiantes.

DTS / Trabajador Social en la Comunidad	18	Realizar los informes de todas las labores realizadas en el seguimiento y enviar al jefe del DTS.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	19	Realizar el informe de evaluación final anual y enviar al jefe de DTS. Típicamente el informe anual debe contener la labor realizada durante el año a nivel administrativo, profesional y educativo; el número y detalles de las reuniones realizadas, las charlas, las visitas domiciliarias, las convivencias, la labora social, la cantidad de becarios que ingresaron, cuántos terminaron el curso y las causales de las deserciones registradas. Fin.

Diagrama de flujo



Anexo A

ALCALDIA DE PANAMA
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE IMPRENTA MUNICIPAL

Nº 22582

Solicitud de Trabajo

Fecha: _____

Subgerencia de: _____

Descripción del Trabajo: **(adjunte muestra)** _____

_____

_____

Cantidad: _____ ☐ Pads ☐ Libreta ☐ Hojas

Tamaño: _____

Fecha de Entrega: _____

Cantidad de papelaria enviada : _____

_____ Firma del Subgerente solicitante

_____ Vº Bº Subgerente Administrativo

IMP-001

Anexo B

Fe y Alegría

Movimiento de Educación Popular Integral y Promoción Social

MATRICULA ABIERTA

CENTRO EDUCATIVO PROFESIONAL Y TÉCNICO PADRE JOAQUIN LOPEZ Y LOPEZ S.J.

FE Y ALEGRÍA LAS MAÑANITAS

Entrando por Parque Alicante Final,
a un costado del complejo deportivo del Súper 99
Tel. 292-5365 292-1379

OFRECEMOS CURSOS TÉCNICO DE

- Mecánica
- Hotelería y Cocina
- Reparación de Computadora y equipos tecnológicos

Además, se imparten Laboratorio de Computo Curso de Inserción Laboral , Habilidades para la vida Juegos Deportivos Convivencias.

CONTAMOS CON BECA POR EL MUNICIPIO DE PANAMA

PARA CALIFICAR POR LA BECA DIRIGIRSE A TRABAJO SOCIAL DEL MUNICIPIO DE PANAMÁ UBICADO EN SU CORREGIMIENTO

SISTEMA DE CALIDAD CERTIFICADO POR FE Y ALEGRIA

Anexo C

La Alcaldía de Panamá
Dirección de Gestión Social
Subdirección de Desarrollo Social
Departamento de Trabajo Social
PROGRAMA DE BECAS DE CAPACITACION PARA EL TRABAJO

Formulario de solicitud de ingreso al Programa de Becas de Capacitación laboral en el Centro Técnico Profesional P. López y López S. J. De la Asociación Fe y Alegría, Corregimiento de Tocumen, Sector Las Mañanitas.

NOMBRE: _____
EDAD: _____ ***FECHA DE NAC.*** _____ ***SEXO:*** _____
CEDULA: _____ ***EDUCACION:*** _____
DIRECCION: _____ ***TEL:*** _____

Si es menor de edad:
Persona responsable: _____
Edad: _____ ***cédula:*** _____ ***Parentesco:*** _____
Dirección: _____ ***Teléfono:*** _____
Ocupación: _____ ***Lugar de Trabajo:*** _____ ***Ingreso:*** _____
MODULOS DE APRENDIZAJE: (Señale el de su interés):

- ***Computación***
- ***Construcción***
- ***Ebanistería***
- ***Electricidad***
- ***Hotelería y Cocina***
- ***Modistería***
- ***Recepcionista***
- ***Soldadura***

REQUISITOS DE INGRESO:

- ***Dos fotos (2) tamaño carnet***
- ***Certificado de nacimiento***
- ***Edad de 16 a 26 años***
- ***Cubrir gastos de trasporte y material requerido***
- ***Disponibilidad de asistencia***

HORARIO: Alternativas:

- ***De 7:00 a.m. a 1:30 p.m.***
- ***1:30 p.m. a 5:00 p.m.***

OSERVACIONES:

_____
_____
_____

Firma del o la aspirante: _____ ***Fecha:*** _____

Anexo D

La Alcaldía de Panamá
Dirección de Gestión Social
Subdirección de Desarrollo Social
Departamento de Trabajo Social

CENTRO DE TRABAJO SOCIAL DE: _____
TRABAJADORA SOCIAL: _____
ESTUDIOS SOCIAL DE BECARIOS/ AS DEL CONVENIO CON FE Y ALEGRIA

I- DATOS GENERALES DEL BECARIO / A:

Nombre: _____ Sexo: _____
Fecha de Nac.: _____ Edad: _____ Cédula _____
Ocupación: _____ Ingreso: _____ Nivel Educativo: _____
Dirección _____ Teléfono: _____
Corregimiento: _____ Calle _____ Casa _____
Centro Escolar _____ Grupo _____ Módulo _____
Turno _____ Nivel _____ Profesor _____

II- DATOS DEL FAMILIAR RESPONSABLES (En el caso de Menores de Edad)
Nombre _____ Relación _____
Cédula _____ Seguro Social _____
Dirección _____ Teléfono _____
Ocupación _____ Salario B/ _____ Telefono Ofic. _____

III- COMPOSICIÓN FAMILIAR

NOMBRE	EDAD	SEXO	PARENTESCO	OCUPACIÓN	SALARIO	LUGAR

IV – CONDICIÓN ECONÓMICA

Ingreso Familiar _____
Salario _____
Pensiones _____
Egresos _____
Vivienda B/ _____ Luz B/ _____ Agua B/ _____ Escuela B/ _____
Transporte B/ _____ Alimentación B/ _____ Otros B/ _____

V- CONDICIÓN DE LA VIVIENDA

_____
_____
_____
_____
_____

VI- DIAGNÓSTICO SOCIAL

_____
_____
_____
_____
_____

VII- EVALUACIÓN Y RECOMENDACIÓN

_____
_____
_____
_____
_____

OBSERVACIÓN

_____
_____
_____
_____
_____

_____ _____

FECHA ***FIRMA DE LA TRABAJADORA SOCIAL***

Anexo E

La Alcaldía de Panamá
Dirección de Gestión Social
Subdirección de Desarrollo Social
Departamento de Trabajo Social

Listado de Aspirante a la Beca de Fe y Alegría

Corregimiento: _____

NOMBRE	CÉDULA	EDAD	SEXO	CURSO	OBSERVACIÓN

_____ FECHA

_____ FIRMA DE LA TRABAJADORA SOCIAL

Anexo F

La Alcaldía de Panamá
Dirección de Gestión Social
Subdirección de Desarrollo Social
Departamento de Trabajo Social

Listado de Participante Seleccionado de Fe y Alegría

Corregimiento: _____

NOMBRE	CÉDULA	EDAD	SEXO	CURSO	OBSERVACIÓN

_____ _____
FECHA *FIRMA DE LA TRABAJADORA SOCIAL*

Anexo G

La Alcaldía de Panamá
Dirección de Gestión Social
Subdirección de Desarrollo Social
Departamento de Trabajo Social

CENTRO DE TRABAJO SOCIAL DE: _____
TRABAJADORA SOCIAL: _____

INFORME BIMESTRAL DE BECARIOS /AS DE FE Y ALEGRIA

I- DATOS GENERALES DEL BECARIO / A:
Nombre: _____ Edad _____ Sexo _____
Módulo: _____ Grupo: _____ Nivel: _____ Promedio: _____

II- RENDIMIENTO ESCOLAR:

_____ Excelente _____ Bueno _____ Regular _____ Deficiente _____

III-ENTREVISTA CON EL / LA BECARIO / A

_____
_____
_____
_____
_____

IV – ENTREVISTA CON ACUDIENTES (En caso de menores)

_____
_____
_____
_____
_____

V- ENTREVISTA CON DOCENTES

_____
_____
_____
_____
_____

VI- EVALUACIÓN SOCIAL Y RECOMENDACIÓN

_____
_____
_____
_____
_____

Anexo H

Dirección de Gestión Social
Subdirección de Desarrollo Social
Departamento de Trabajo Social
Teléfonos: 506-9622 / Fax 506-9619 – Correo Electrónico: dsocial@municipio-pma.gob.pa

ACTIVIDADES RELEVANTES

NOMBRE: _____ **SEMANA DEL** ____ al ____ de ____ de ____

TRABAJO SOCIAL: _____

FECHA	ACTIVIDADES	LUGAR	POBLACIÓN

4.2. Proceso de Ingreso al Programa Caritas Alegres.

Nombre del Procedimiento:	**Ingreso al Programa Caritas Alegres**
Objetivo	Brindar alimentación por medio de este programa, a los niños que están en edad escolar de primaria, cuyos padres tienen bajos ingresos económicos, madres solteras o desempleados, de escasos recursos económicos.
Alcance	Aplica únicamente para los niños del corregimiento de El Chorrillo a los cuales se les podrá ofrecer el almuerzo de lunes a viernes.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • DGS: Dirección de Gestión Social. • SDS: Subdirección de Desarrollo Social. • DTS: Departamento de Trabajo Social. • VoBo: Visto bueno. • **: Nota aclaratoria.
Responsabilidades	Contribuyente: • Solicita al trabajador social del corregimiento el ingreso del menor de edad al comedor Caritas Alegres. • Ingresa al menor de edad al comedor Caritas Alegres una vez el trabajador social lo aprueba y le explica el reglamento. DTS / Trabajador Social en la Comunidad: • Realiza la entrevista inicial al contribuyente para investigar qué tan real es la necesidad del mismo. • Programa y ejecuta la visita domiciliaria para conocer las condiciones en las que viven las personas y corrobora el lugar de residencia. • Elabora y firma un informe social del caso, crea ficha del menor de edad y aprueba o rechaza el ingreso al comedor. • Explica a los responsables del menor de edad el reglamento de funcionamiento del comedor. • Realiza la jornada de salud del menor de edad, al inicio y al final del año para conocer las condiciones físicas del mismo y su evolución en ese periodo. • Completa el formulario de asistencia diaria. • Realiza cuadro estadístico mensual de raciones versus las personas que reciben la alimentación.

	• Da seguimiento durante el año al menor como a los padres o responsables. • Realiza diariamente o semanalmente observaciones sobre los avances y dificultades tanto del menor de edad como de sus adultos responsables. • Completa el formulario de actividad grupal con las actividades realizadas en las que participaron los menores de edad y sus adultos responsables. • Redacta un informe final descriptivo incluyendo estadísticas sobre resultados y limitaciones del programa. DTS / Jefe: • Recibe cuadro estadístico y lo remite a la Dirección de Gestión Social. • Firma la nota remisora para el envío del cuadro estadístico. • Recibe el formulario de actividad grupal, revisarlo y firmarlo de recibido. • Archiva el formulario de actividad grupal en la carpeta del programa Caritas Alegres. • Recibe el informe final, saca copia y solicita a la secretaria que redacte la nota remisora dirigida al director y al subdirector. • Firma la nota remisora y devuelve a la secretaria para el envío del informe final por mensajería. DTS / Secretaria: • Redacta nota de envío del cuadro estadístico dirigido al director y subdirector. • Recibe la nota remisora firmada por el jefe de DTS y envía al director y subdirector. • Redacta nota remisora para el envío del informe final, dirigida al director y subdirector. • Envía la nota remisora y el informe final por medio de mensajería interna. DTS / Supervisor: • Recibe informe final que redactó el trabajador social, lo revisa y emite observaciones si las hay. • Entrega el informe final al jefe de DTS una vez está revisado.

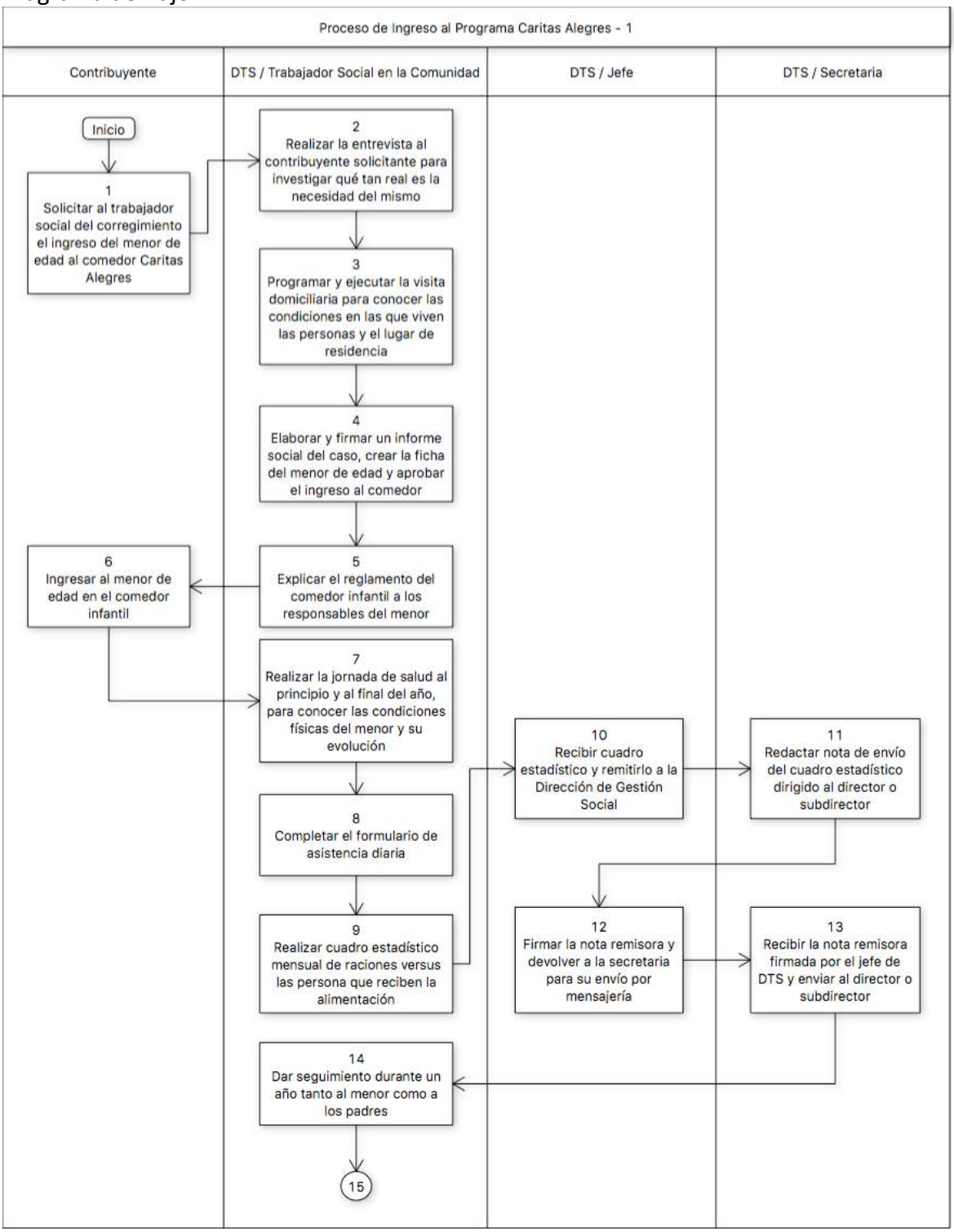
Formato o Documento	Requisitos: • Residir en el corregimiento de El Chorrillo. Documentos: • Informe Social Ingreso al Comedor Caritas Alegres (Anexo A). • Ficha del Menor de Edad (Anexo B). • Formulario de Asistencia Diaria (Anexo C). • Cuadro de Estadística (Anexo D). • Formulario de Actividad Grupal (Anexo E). • Informe final (Anexo F).

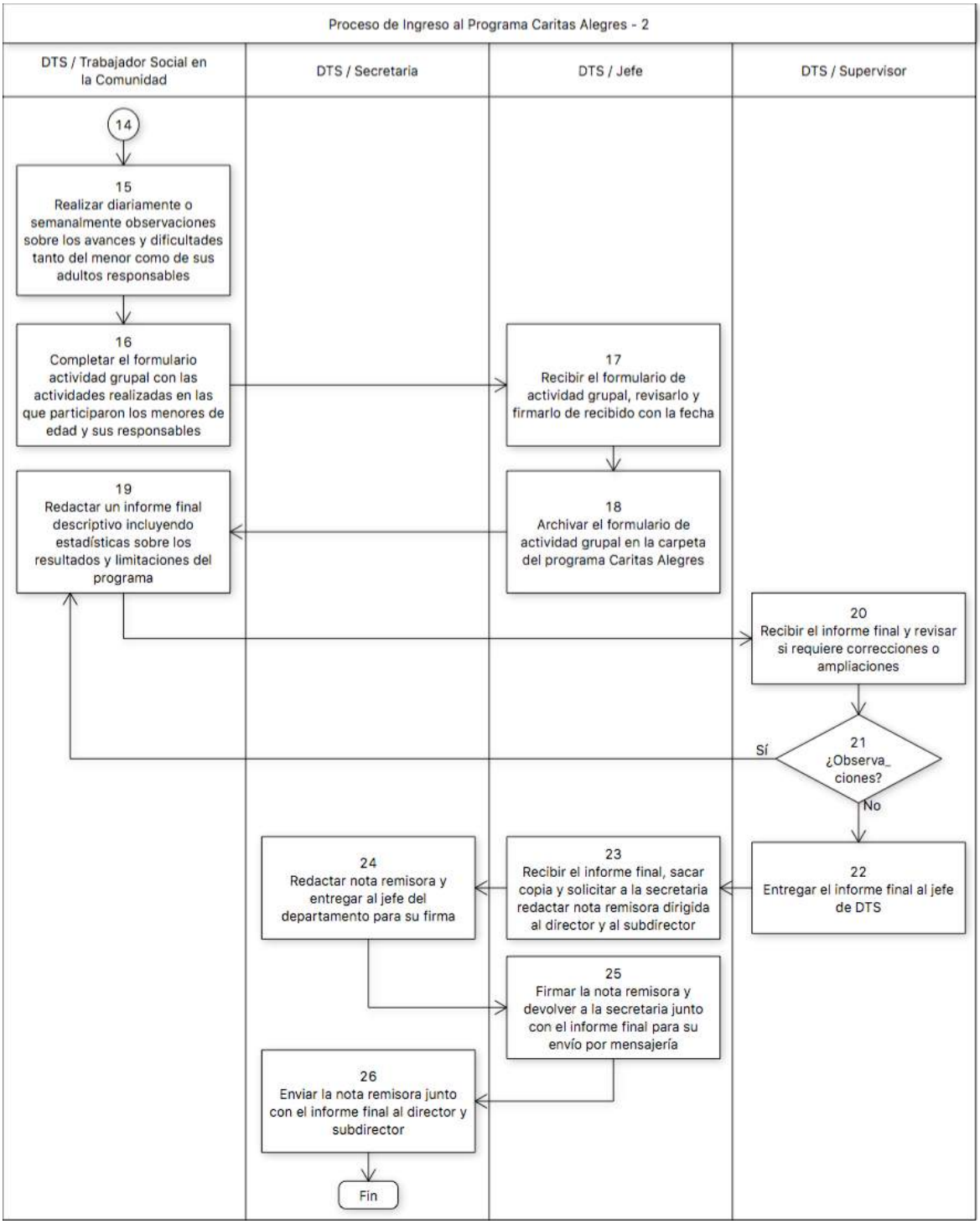
Descripción del Procedimiento:	**Ingreso al Programa Caritas Alegres**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
Contribuyente	1	Solicitar a la trabajadora social del corregimiento el ingreso de sus menores de edad al comedor Caritas Alegres.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	2	Realizar entrevista al contribuyente solicitante para investigar qué tan real es la necesidad del caso, para hacer uso del comedor infantil.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	3	Programar y ejecutar la visita domiciliaria para conocer las condiciones en las que viven las personas y poder corroborar el lugar de residencia.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	4	Elaborar y firmar un informe social del caso, crear la ficha del menor de edad y aprobar el ingreso del menor de edad al comedor Caritas Alegres.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	5	Explicar el reglamento del comedor infantil a los padres del menor de edad que será beneficiado, explicando los deberes, los horarios, los días que podrá recibir la alimentación. **Se brinda únicamente almuerzo.
Contribuyente	6	Ingresar al menor de edad en el comedor infantil.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	7	Realizar la jornada de salud tanto al inicio como al final del año para conocer las condiciones físicas del menor (peso y talla) como su evolución.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	8	Completar el formulario de asistencia diaria.

DTS / Trabajador Social en la Comunidad	9	Realizar cuadro estadístico mensual de raciones versus las personas que reciben la alimentación y enviar al jefe del Departamento de Trabajo Social.
DTS / Jefe	10	Recibir el cuadro estadístico y remitir el mismo a la Dirección de Gestión Social por medio de la secretaria.
DTS / Secretaria	11	Redactar nota de envío del cuadro estadístico dirigido al director o subdirector de DGS.
DTS / Jefe	12	Firmar la nota remisora y devolver a la secretaria para su envío por mensajería.
DTS / Secretaria	13	Recibir la nota remisora firmada por el jefe del Deparamento de Trabajo Social y enviar al director o subdirector.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	14	Dar seguimiento, durante el año, tanto al menor como a los padres, en los siguientes aspectos: • Conducta. • Su desenvolvimiento escolar. • Participación de los programas culturales. • Participación de los programas educativos. • Problemas familiares (bajos ingresos, problemas conyugales, etc.). • Problemas de salud como hemoglobina, desarrollo de su estatura, físico, etc; o cualquier tratamiento médico que esté recibiendo.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	15	Realizar diariamente o semanalmente (dependiendo de la evolución del menor de edad) observaciones sobre sus avances, dificultades, y sus adultos responsables. Dichas observaciones se anotan en el expediente del menor de edad. **Este informe no se limita al progreso o dificultades del menor, también se incluye lo observado en la familia o su mayores responsables.
DTS / Trabajador Social en la Comunidad	16	Completar el formulario actividad grupal con las actividades realizadas en las que participaron los menores y sus responsables. Entregar al jefe del Departamento de Trabajo Social.
DTS / Jefe	17	Recibir el formulario de actividad grupal, revirsarlo y firmarlo de recibido con la fecha de recibido.
DTS / Jefe	18	Archivar el formulario de actividad grupal en la carpeta del programa Caritas Alegres.

DTS / Trabajador Social en la Comunidad	19	Redactar un informe final narrativo, descriptivo incluyendo estadísticas sobre los resultados y limitaciones del programa; y entregar al supervisor de los trabajadores sociales.
DTS / Supervisor	20	Recibir el informe final y revisar si requiere correcciones o ampliaciones.
DTS / Supervisor	21	¿Tiene observaciones? Si tiene observaciones, lo regresa al trabajador social para que lo corrija en el paso #19. Si no tiene observaciones, siga esta secuencia en el paso #22.
DTS / Supervisor	22	Entregar el informe final al jefe del Departamento de Trabajo Social.
DTS / Jefe	23	Recibir el informe final, sacar una copia y solicitar a la secretaria que redacte la nota remisora dirigida al director y subdirector.
DTS / Secretaria	24	Redactar la nota remisora y entregar al jefe del departamento para su firma.
DTS / Jefe	25	Firmar la nota remisora y devolver a la secretaria junto con el informe final para su envío por mensajería. Fin.
DTS / Secretaria	26	Enviar la nota remisora junto con el informe final al director de Gestión Social y al subdirector de Desarrollo Social.

Diagrama de flujo




Proceso de Ingreso al Programa Caritas Alegres - 2
DTS / Trabajador Social en la Comunidad
DTS / Secretaria
DTS / Jefe
DTS / Supervisor
14
15
Realizar diariamente o semanalmente observaciones sobre los avances y dificultades tanto del menor como de sus adultos responsables
16
Completar el formulario actividad grupal con las actividades realizadas en las que participaron los menores de edad y sus responsables
17
Recibir el formulario de actividad grupal, revisarlo y firmarlo de recibido con la fecha
18
Archivar el formulario de actividad grupal en la carpeta del programa Caritas Alegres
19
Redactar un informe final descriptivo incluyendo estadísticas sobre los resultados y limitaciones del programa
20
Recibir el informe final y revisar si requiere correcciones o ampliaciones
21
¿Observa_ ciones?
Sí
No
22
Entregar el informe final al jefe de DTS
23
Recibir el informe final, sacar copia y solicitar a la secretaria redactar nota remisora dirigida al director y al subdirector
24
Redactar nota remisora y entregar al jefe del departamento para su firma
25
Firmar la nota remisora y devolver a la secretaria junto con el informe final para su envío por mensajería
26
Enviar la nota remisora junto con el informe final al director y subdirector
Fin

Anexo A

ALCALDÍA DE PANAMÁ
GOBIERNO MUNICIPAL

GERENCIA SOCIAL
Teléfonos: 506-9626 Ext. 9096 / Fax: 506-9622

CENTRO DE TRABAJO SOCIAL DE EL CHORRILLO

INGRESO AL COMEDOR **"CARITAS ALEGRES"**

I.1 DATOS GENERALES DEL MENOR:

Nombre _____ Sexo _____

Edad _____ Fecha de Nacimiento _____ S.S. _____

Dirección _____

Escuela _____ Grado _____ Tel. _____

Nombre del Maestro _____

Peso: _____ Talla: _____

I.2 DATOS GENERALES DEL FAMILIAR RESPONSABLE:

Nombre _____

Edad. _____ Fecha de Nacimiento _____ S.S. _____

Cédula. _____ Estado Civil. _____

Tel. _____ Ocupación. _____

Lugar de Trabajo: _____ Salario. _____

II. COMPOSICIÓN FAMILIAR:

NOMBRE	EDAD	SEXO	PARENTESCO	OCUPACIÓN	SALARIO

III. SITUACIÓN SOCIAL:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

IV. SITUACIÓN ECONÓMICA:

Ingreso del Padre:

Salario Bruto: B/. _____
Neto: B/. _____

Ingreso de la Madre:

Salario Bruto: B/. _____
Neto: B/. _____

P. Alimenticia: B/. _____
Otros: B/. _____

Egresos Mensuales

Vivienda B/. _____
Luz _____
Alimentación _____
Agua _____
Tel. _____
Préstamos _____
Transporte _____
Otros _____

V. SITUACIÓN DE LA VIVIENDA:

_____
_____
_____
_____
_____

VI. SITUACIÓN DE SALUD DEL MENOR.

- Presenta limitaciones: Si ☐ _____ No ☐
  Especifique
- Escucha bien: Si ☐ No ☐
- Ve bien: Si ☐ No ☐
- Es alérgico Si ☐ No ☐
- Toma medicamento Si ☐ No ☐

Indique problemas de salud que ha padecido.

Amigdalitis ☐
Tosferina ☐
Resfriado ☐
Varicela ☐
Sarampión ☐
Paperas ☐
asma ☐
otras ☐

VII. EVALUACIÓN:

_____
_____
_____
_____
_____

OBSERVACIÓN:

_____
_____
_____
_____

Anexo B

ALCALDIA DE PANAMÀ
DIRECCION DE GESTION SOCIAL
SUB DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
CENTRO DE TRABAJO SOCIAL DE EL CHORRILLO TEL: 506-5847

COMEDOR CARITAS ALEGRES

FICHA DEL MENOR

Nombre del menor_____

Edad_____ Cédula_____

Fecha de Nacimiento._____

Domicilio _____

Escuela_____ Grado_____

Nombre de la Madre_____ Cédula_____

Nombre del Padre_____ Cédula_____

Teléfono_____

Observación_____

_____

_____

Anexo C

ALCALDIA DE PANAMÀ
DIRECCION DE GESTION SOCIAL
SUB DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
CENTRO DE TRABAJO SOCIAL DE EL CHORRILLO
TEL: 506-5847

LISTADO DIARIO DE LAS /LOS BENEFICIARIOS DEL COMEDOR CARITAS ALEGRES

Fecha_____

NOMBRE	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES

Anexo D

ALCALDÍA DE PANAMÁ
GOBIERNO MUNICIPAL

GERENCIA SOCIAL
Teléfonos: 506-9626 Ext. 9096 / Fax: 506-9622

CENTRO DE SERVICIOS MÚLTIPLES DR. AMADEO V. MASTELLARI
TRABAJO SOCIAL DE **EL CHORRILLO**

COMEDOR "CARITAS ALEGRES" ☺☺☺

REGISTRO SEMANAL

SEMANA DEL_____ AL_____ AÑO _____

SEMANA		ASISTENCIA DE MENORES POR SEXO			CASOS ESPECIALES							POBLACIÓN TOTAL	OBSERVACIÓN
						A. MAYOR		DISCAP.		EMB.	LACT.		
	FECHA	TOTAL	F	M	TOTAL	F	M	F	M	F	F		
L													
M													
M													
J													
V													
TOTAL													

TRABAJADORA SOCIAL

FECHA

ALCALDÍA DE PANAMÁ
GOBIERNO MUNICIPAL

GERENCIA SOCIAL
Teléfonos: 506-9626 Ext. 9096 / Fax: 506-9622

CENTRO DE SERVICIOS MÚLTIPLES DR. AMADEO V. MASTELLARI
TRABAJO SOCIAL DE **EL CHORRILLO**

COMEDOR "CARITAS ALEGRES"

REGISTRO MENSUAL

POBLACIÓN ATENDIDA _____

MES _____ **AÑO** _____

Nº	SEMANAS	TOTAL DE PORCIONES	ASISTENCIA DE MENORES POR SEXO			CASOS ESPECIALES							POBLACIÓN TOTAL
			TOTAL	F	M	TOTAL	A. MAYOR		DISCAP.		EMB.	LACT.	
							F	M	F	M	F	F	
	TOTAL.....												
1.													
2.													
3.													
4.													
5.													

_____
TRABAJADORA SOCIAL

_____
FECHA

Anexo E

ALCALDÍA DE PANAMÁ
GERENCIA SOCIAL
SUBGERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

ACTIVIDAD GRUPAL

Fecha: _____

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: _____

NÚMERO DE ASISTENTE: _____ HOMBRES: _____ MUJERES: _____

ACCIONES REALIZADAS:

_____
_____
_____
_____
_____
_____

DINAMICAS UTILIZADAS:

_____
_____
_____
_____
_____
_____

RESULTADO DE LA ACTIVIDAD:

_____
_____
_____
_____
_____

Trabajadora Social: _____

Anexo F

ALCALDIA DE PANAMÀ
DIRECCION DE GESTION SOCIAL
SUB DIRECCION DE DESARROLLO SOCIAL
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
CENTRO DE TRABAJO SOCIAL DE EL CHORRILLO
TEL: 506-5847

Informe final del comedor caritas alegres

Cantidad de menores beneficiarios: **Femenino**_____

Masculino_____

Cantidad de Adultos Mayores **Femenino**_____

Beneficiarios : **Masculino**_____

Actividades Desarrolladas En El Año:

Charlas_____

_____

Paseos_____

_____

Giras Médicas_____

_____

Estudios Dirigidos_____

_____

Reuniones con _____

Padres de Familia_____

OBSERVACIÓN:_____

_____

_____

Trabajadora Social
Idoneidad

4.3. Procesos de la Residencia Los Años Dorados.

4.3.1. Proceso de Ingreso al Residencial Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte.

4.3.2. Proceso de Retiro Voluntario del Residencial Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte.

4.3.3. Proceso de Retiro por Fallecimiento de los Adultos Mayores del Residencial Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte.

4.3.4. Proceso de Cobro de los Jubilados del Residencial Los Años Dorados.

4.3.5. Proceso de Cobro del Programa 120 a los 65 de los Adultos Mayores del Residencial Los Años Dorados.

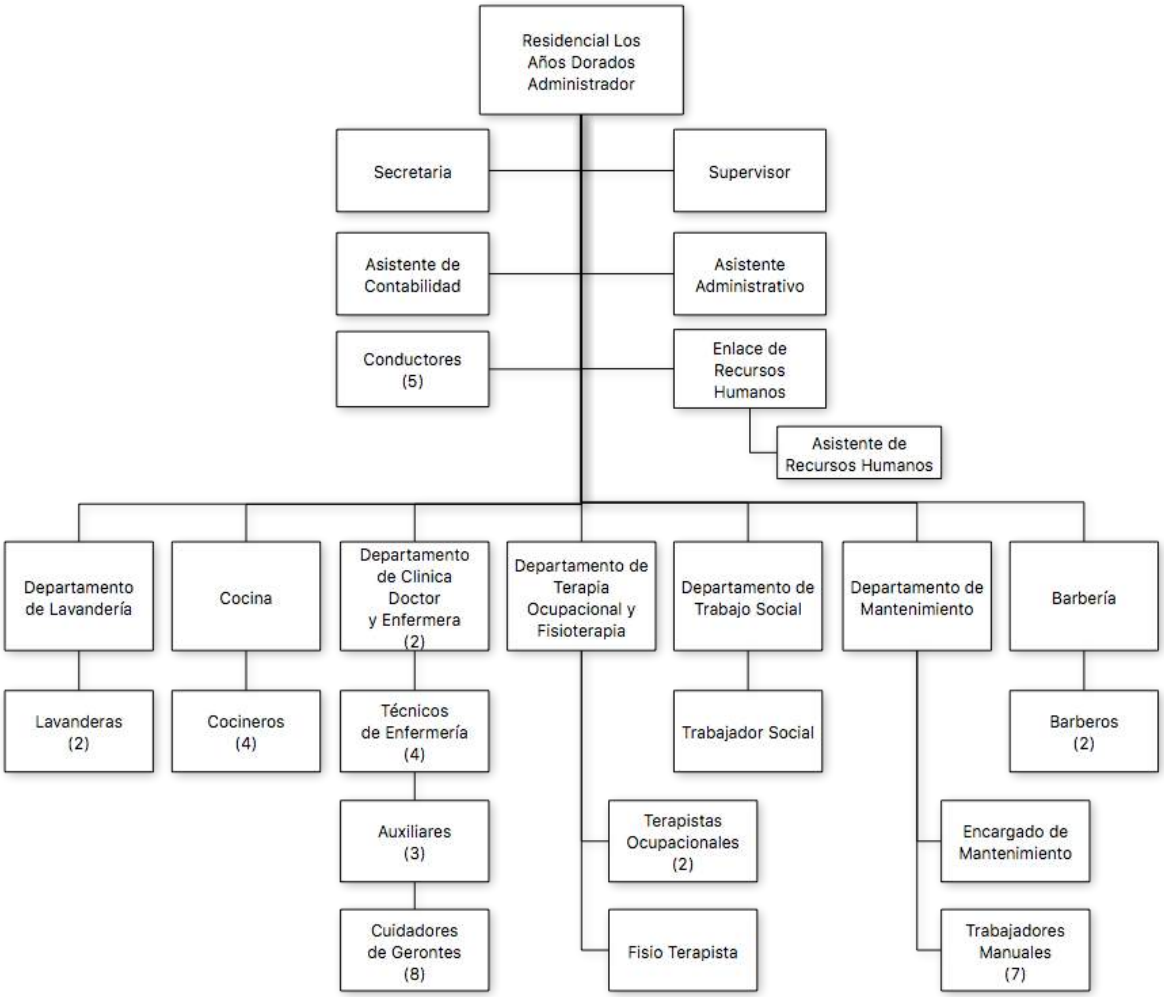
4.3.6. Proceso de Inscripción del Adulto Mayor al Programa 120 a los 65 del MIDES.

4.3.7. Proceso de Exoneración de Gastos Funerarios.

4.3.8. Proceso de Coordinación de las Citas Médicas.

4.3.9. Proceso de Coordinación de Actividades Recreativas.

Organigrama del departamento.



4.3.10. Proceso de Ingreso al Residencial Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte.

Nombre del Procedimiento:	**Ingreso al Residencial Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte**
Objetivo	Determinar si la persona aplica o no aplica para entrar al Residencial Los Años Dorados según el reglamento y saber la condición social del individuo.
Alcance	La solicitud de admisión puede llegar por parte de los familiares, vecinos, las autoridades locales (corregidurías, juntas comunales, etc.) o a través de operativos. Aplica para los adultos mayores del distrito capital de sesenta (60) años en adelante y para extranjeros de similiar condición que residan en el distrito capital. Aplica para adultos mayores cuyos familiares no tengan las capacidades económicas o físicas de brindarle las necesidades básicas; o para adultos mayores que llegan por medio de las autoridades locales y que no cuentan con familiares que se hagan cargo de ellos. En el caso de los adultos mayores cuyos familiares cuenten con los recursos económicos, podrán ingresar si cumplen con los requisitos establecidos y si firman el contrato correspondiente el cual fija la tarifa a pagar mensualmente.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • DGS: Dirección de Gestión Social. • SDS: Subdirección de Desarrollo Social. • DTS: Departamento de Trabajo Social. • RAD: Residencia Los Años Dorados. • **: Nota aclaratoria. • VoBo: Visto bueno.
Responsabilidades	DGS / DTS: • Ejecuta el Proceso de Ingreso al Residencial Los Años Dorados. RAD / Cuidadora de Gerontes: • Prepara el lugar y la cama donde el geronte descansará asegurándose que cuenta con sábanas limpias, toalla, ropa, almohadas, pijama, etc.

	• Una vez llega el adulto mayor al residencial, lo conduce al Departamento de Clínica junto con sus pertenencias. • Una vez sale del Departamento de Clínica, si es hora de comida, conduce al adulto mayor al comedor y se asegura de que reciba sus alimentos. Si es necesario, brinda asistencia al adulto mayor en la ingesta de alimentos. • Lleva al adulto mayor a conocer su lugar de descanso y verifica que las condiciones son cómodas, por ejemplo, la altura de la cama, la distancia al baño, etc. RAD / Administrador: • Coordina y realiza el recibimiento del adulto mayor en su primer día de llega al residencial. Acompañan funcionarios de los diferentes departamentos o secciones del residencial. Departamento de Clínica / Auxiliar: • Realiza el inventario de las pertenencias del adulto mayor y las anota en el formulario de “Pertenencias del Usuario”. Departamento de Clínica / Enfermera: • Realiza una evaluación física del adulto mayor e indaga al familiar sobre los medicamentos que toma y los padecimientos que tiene. RAD / Trabajador Social: • Reúne a los familiares para que firmen la carta de compromiso, el formulario de admisión estableciendo el pago mensual y completando el formulario de actualización de datos de los gerontes. Familiar o persona responsable: • Paga la mensualidad fijada en el formulario de admisión. • Paga recurrentemente la mensualidad ya sea quincenal mente o mensualmente.
Formato o Documento	Requisitos: • Ser panameño o extranjero, residente permanente en el país, de cualquier sexo y mayor de sesenta (60) años de edad. • No haber sido condenado por la comisión de delitos o faltas graves certificado por medio de record policivo emitido por la autoridad competente.

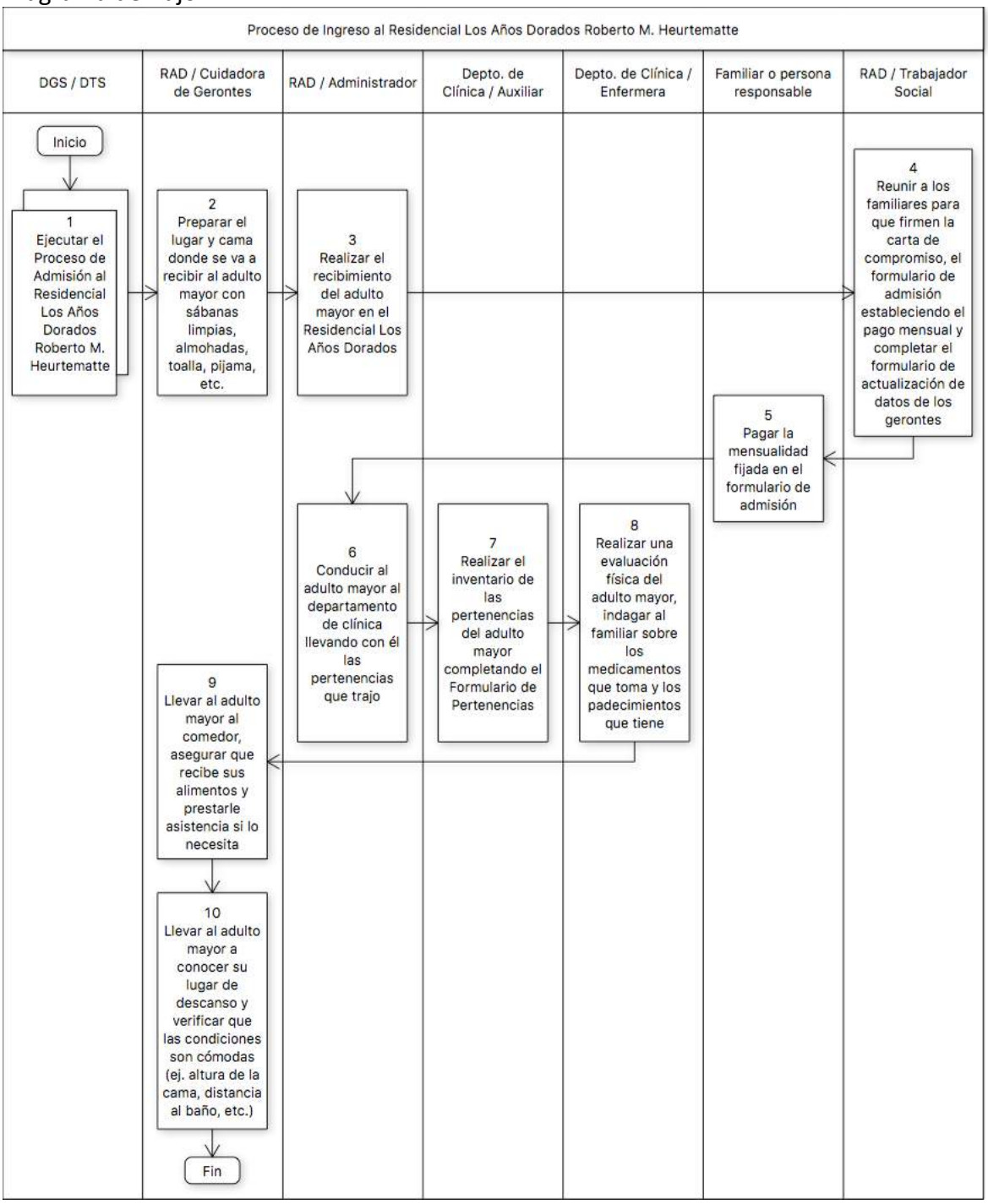
	• Comprobación de que el solicitante o sus familiares cercanos carecen de los ingresos necesarios para satisfacerle las necesidades básicas de alimentación, techo, vestidos y asistencia médica. • Que el solicitante de ingreso al albergue pueda valerse por sí mismo en cuanto se refiere a la higiene personal, alimentación y mobilización, no sufrir de enfermedades agudas de cualquier ideología, infecto-contagiosas, ni crónicas ni respiratorias que requieran del uso de oxígeno o de terapia psicogeriátricas, como Alzheimer u otras demencias seniles o cualquiera otra condición que requiera de tratamiento o de atención médica permanente; enfermedades psíquicas de cualquier etiología, problemas de alcoholismo, farmacológica y drogodependencia en general. • Nota dirigida al señor alcalde, solicitando el ingreso del adulto mayor al residencial y argumentando las razones, en detalle, por las que están tomando la decisión de ingresarlo a dicho residencial. • Copia de la cédula del solicitante y copia de la cédula del adulto mayor. • Copia del carnet del seguro social, si el adulto mayor es asegurado y la tarjeta de débito. • La tarjeta de débito del adulto mayor si el mismo es beneficiario del Programa 120 a los 65 del MIDES. • Condición médica del adulto mayor por medio de los exámenes generales (de sangre, de pulmones, orina, heces, presión arterial). Documentos: • Formulario de Pertenencias del Usuario Al Ingresar a la Residencia Los Años Dorados (Anexo A). • Carta de Compromiso de Residencia Años Dorados (Anexo B). • Formulario de Admisión (Anexo C). • Formulario de Actualización de Datos de los (as) Adultos Mayores de la Residencia (Anexo D). • Decreto No.183 del 14 de mayo de 1988, por el cual se adopta el reglamento de funcionamiento y administración de la Residencia los Años Dorados Roberto M. Heurtematte.

	• Acuerdo No.23 de 25 de febrero de 1997 por el cual fue creado el albergue permanente de ancianos Residencial Los Años Dorados. • Proceso de Admisión a la Residencia Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte del Departamento de Trabajo Social.

Descripción del Procedimiento:	**Ingreso al Residencial Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
DGS / DTS	1	Ejecutar el Proceso de Ingreso a la Residencia de Adultos Mayores de la Alcaldía, Departamento de Trabajo Social de la Dirección de Gestión Social. **El proceso de Ingreso a la Residencia de Adultos Mayores debe enviar el archivo del adulto mayor con la siguiente documentación: • Formulario de "Entrevista Inicial" junto con los documentos aportados por el contribuyente (recibos de luz, agua, etc). • Formulario de "Evaluación Médica, Pre-Ingreso a Residencia los Años Dorados". • Exámenes médicos. • Informe Social.
RAD / Cuidadora de Gerontes	2	Preparar el lugar y cama donde se va a recibir al adulto mayor con sábanas limpias, almohadas, toalla, pijama, ropa de diario y ropa para salir.
RAD / Administrador	3	Realizar el recibimiento del adulto mayor relizando un modesto protocolo de recepción en el que participan: • La trabajadora social. • Departamento de terapia ocupacional y fisioterapia. • La directora del residencial. • Personal administrativo.
RAD / Trabajador Social	4	Reunir a los familiares o la persona responsable del adulto mayor para la firma de la "Carta de Compromiso" de Residencia Años Dorados, el "Formulario de Admisión"

		donde se establece el pago mensual o quincenal que se acuerda realizar; y el formulario de "Actualización de Datos de los (as) Adultos Mayores de la Residencia". **A veces no existe persona responable por lo que no se firma carta de compromiso ni el contrato del pago.
Familiar o persona responsable	5	Pagar la mensualidad fijada en el "formulario de admisión". **El pago recurrente puede ser quincenalmente o mensualmente.
RAD / Cuidadora de Gerontes	6	Conducir al adulto mayor al Departamento de Clínica llevando con él las pertenencias que trajo.
Departamento de Clínica / Auxiliar	7	Realizar el inventario de las pertenencias del adulto mayor completando el formulario de "Pertenencias del Usuario Al Ingresar a la Residencia Los Años Dorados".
Departamento de Clínica / Enfermera	8	Realizar una evaluación física del adulto mayor, indagar al familiar si el adulto mayor toma algún medicamento, qué padecimientos tiene y cualquier otra observación que se capte en las preguntas que se le hacen a ambos (adulto mayor y al familiar). **Si el adulto mayor llega enfermo o con alguna condición crítica de salud, se coordina inmediatamente lo revise el doctor de planta o su traslado para ser atendido en centro médico.
RAD / Cuidadora de Gerontes	9	Llevar al adulto mayor al comedor y asegurar que el adulto mayor recibe sus alimentos (almuerzo, merienda o cena). En algunos casos debe prestar asistencia en la alimentación a los adultos mayores. **Si no es la hora de la alimentación se lleva al lugar donde va estar, saltando al paso #9.
RAD / Cuidadora de Gerontes	10	Llevar al adulto mayor a que conozca el lugar donde dormirá o descansará y verificar si las condiciones del lugar son cómodas para él, como por ejemplo, la altura de la cama, distancia de acceso al baño, etc. **Se le explican la ubicación de la ropa que está en cómoda. Las auxiliares proveen la ropa diariamente al adulto mayor cuando éstos son dependientes. Fin.

Diagrama de flujo



Anexo A

FORMULARIO DE PERTENENCIAS DEL USUARIO
AL INGRESAR A LA RESIDENCIA LOS AÑOS DORADOS

Nombre del Usuario:_____ Fecha: _____

Auxiliar de Enfermera_____ Hora:_____ Turno:_____

_____ Camisa
_____ Pantalón Largo:___ Corto: ___
_____ Calzoncillo
_____ Camiseta
_____ Medias
_____ Blusa
_____ Falda
_____ Traje
_____ Brasier
_____ Panty
_____ Peticote
_____ Falda – Pantalón
_____ Zapatos
_____ Zapatillas
_____ Chancletas
_____ Correa
_____ Suéter
_____ Sabana – Forro____ Funda____
_____ Almohada

_____ Desodorante
_____ Cepillo de Diente
_____ Toalla
_____ Toallitas
_____ Pasta de diente
_____ Jabón de baño
_____ Jabonera
_____ Papel toalla
_____ Papel higiénico
_____ Pijama
_____ Bateriaš
_____ Radio
_____ Maletín
_____ Sombrero
_____ Gorra
_____ Otros

* Observaciones: _____

_____

_____

_____

_____

- Si el usuario trae artículos de valor; reloj de pulsera, collar (oro- plata) pulseras, anillos, aretes, libreta de ahorro u otros, anunciarlo, describirlo y colocar cantidades en la observación.

Entregado por: _____
Parentesco

Recibido por: _____
Auxiliar

Anexo B

ALCALDÍA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
RESIDENCIA LOS AÑOS DORADOS

CARTA DE COMPROMISO

Yo,_____con C.I.P.N°_____ y domicilio_____

en_____,teléfono(s):_____, me comprometo a velar por el bienestar de _____

_____, el cual ingresa a la Residencia Años Dorados, a partir del día _____ de _____ de 20_____permanentemente.

- Tendré la obligación de visitarlo (a) 2 veces al mes y proveerle de medicamentos tratamientos especiales, útiles de aseo y complementos vitaminicos que requiera.
- En Fiestas Navideñas, Año Nuevo, Semana Santa,Carnavales, me comprometo a retirarlo(a) para que comparta con sus familiares y amigos en un ambiente armonioso.
- En caso de hospitalización, el albergue se encargara de suministrarle la atención previa y usted se encargara de visitarlo y estar pendiente de el o ella hasta su salida del hospital.
- En caso de deceso, estaré comprometido a realizar los trámites funerarios y cristiana sepultura del adulto (a) mayor.
- Participare en las actividades que realice el Equipo Interdisciplinario (convivencia, reuniones, terapias, actividades recreativas, deportivas y educativas) para preservar los lazos familiares y de amistad.

En caso de urgencia llamar a:_____
Telefono:_____.

Obs.: **En caso de no cumplir con lo antes descrito, el Albergue tomara medidas, basándose en el reglamento interno de la Residencia.**

Dado en la ciudad de Panamá, a los _____días del mes de _____año _____.

_____ _____

Responsable del Adulto Mayor **Administrador de la Residencial Los Años Dorados**

Anexo C

ALCALDÍA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
" RESIDENCIA LOS AÑOS DORADOS ROBERTO M. HEURTEMATE "

FORMULARIO DE ADMISIÓN

DATOS DEL ASPIRANTE: **FECHA:**_____

NOMBRE DEL ANCIANO (a):_____ SEXO:_____
FECHA DE NACIMIENTO:_____ EDAD:_____
DIRECCIÓN:_____
JUBILADO Y/O PENSIONADO: SI_____. NO:_____.
CÉDULA:_____. S.S._____.

DATOS DEL FAMILIAR:

NOMBRE:_____PARENTESCO_____
DIRECCIÓN_____TELEFONO_____

COMPROMISOS DEL ASPIRANTE QUE POSEA INGRESOS O JUBILACIÓN:

Mediante Acuerdo Municipal 13 del 21 de marzo de 2000, se establece un monto a pagar, que va de B/1.00 a B/.200.00, según el ingreso mensual del jubilado o pensionado.

MONTO A PAGAR POR EL USO DE LA SALA DE JUBILADOS:

INGRESO MENSUAL RECIBIDO POR JUBILACION: **B/.**_____.

Para su uso personal, en enero de 2000, se acuerda devolver a los jubilados que reciban más de B/60.00 quincenales, B/10.00 y, aquellos que reciban menos de B/60.00, B/5.00.

MONTO A CANCELAR QUINCENAL: **B/.**_____.

DEVOLUCIÓN DE EFECTIVO QUINCENAL: **B/.**_____

OBSERVACIÓN: Para los jubilados de la C.S.S., el monto a cancelar quincenal, esta sujeto a los cambios que puedan darse por la terminación de algún compromiso con Entidades Financieras o Comerciales, siempre que, este pago no cubra el monto máximo mensual (B/200.00).

_____ _____
FIRMA O HUELLA DEL ASPIRANTE **FIRMA DEL FAMILIAR**
CEDULA: **CEDULA:**

_____
ADMINISTRACIÓN DE LA RESIDENCIA

Anexo D

MUNICIPIO DE PANAMA
GERENCIA SOCIAL
SUBGERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL

RESIDENCIA LOS AÑOS DORADOS ROBERTO M. HEURTEMATTE
TRABAJO SOCIAL

FORMULARIO DE ACTUALIZACION DE DATOS DE LOS (AS) ADULTOS MAYORES DE LA RESIDENCIA.

FECHA:_____

I- DATOS GENERALES:

NOMBRE:_____EDAD_____SEXO_____

FECHA DE NAC.:_____C.I.P._____

FECHA DE INGRESO _____MOTIVO_____

TIEMPO EN LA RESIDENCIA_____

PERSONA RESPONSABLE_____

PARESTESCO_____ TEL._____NO TIENE FLIA._____

II- CONDICION ECONOMICA:

JUBILADO (A) /PENSIONADO (A) _____ SUBSIDIADO (A)_____

BENEFICIARIO (A) 100/70 _____NINGUNO _____

III- CONDICION DE SALUD:

SE MOVILIZA SOLO _____ EN SILLA DE RUEDAS_____ CON ANDADERA_____

ENCAMADO (A) _____ PACIENTE DE SALUD MENTAL_____

PASIVO (A) _____ AGRESIVO (A) _____

IV- APRECIACION DE LA SITUACION SOCIAL DEL (LA) GERONTE:_____
_____
_____

OBSERVACION:_____
_____
_____
_____

_____
TRABAJADORA SOCIAL

4.3.11. Proceso de Retiro Voluntario del Residencial Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte.

Nombre del Procedimiento:	**Retiro Voluntario del Residencial Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte**
Objetivo	Guiar al familiar o a la persona responsable del adulto mayor en el procedimiento a seguir y los requisitos que cumplir para retirar dicho adulto mayor del Residencial Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte.
Alcance	Este proceso aplica en circunstancias en que el geronte será llevado a casa de familiares con igual o mejores condiciones de las que tiene en el Residencial de los Años Dorados. El retiro voluntario podrá ser gestionado únicamente por el familiar o la persona responsable que firmó la carta de compromiso de la Residencia Los Años Dorados o por las personas que hayan sido reportadas como adicionales responsables. La persona responsable del adulto mayor debe declarar quiénes pueden ser estas personas adicionales.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • DGS: Dirección de Gestión Social. • SDS: Subdirección de Desarrollo Social. • DTS: Departamento de Trabajo Social. • RAD: Residencial Los Años Dorados. • **: Nota aclaratoria. • VoBo: Visto bueno.
Responsabilidades	Familiar o persona responsable: • Entrega nota dirigida a la administración del residencial solicitando el retiro del adulto mayor, explicando las razones y detallando las nuevas condiciones que tendrá en el lugar donde será llevado. • Facilita la visita inicial del trabajador social donde inspeccionará el lugar y las condiciones donde será llevado el adulto mayor. • Retira al adulto mayor junto con sus pertenencias. • Facilita la visita de seguimiento del trabajador social meses después de haber retirado al adulto mayor del residencial. RAD / Administrador:

	• Recibe la nota de solicitud de retiro del adulto mayor del residencial, verifica si la persona que realiza la solicitud es el familiar o persona acreditado como persona responsable o autorizada. • Entrevista al familiar o persona responsable que realiza la solicitud de retiro del adulto mayor para que declare cuáles son las razones para retirar al geronte, las condiciones del nuevo lugar y las personas que lo cuidarán, entre otros temas. • Solicita reunión al trabajador social para girar instrucciones y para que inicie el proceso investigativo. Le entrega al trabajador social toda la información recavada en la entrevista realizada al familiar o persona responsable. • Recibe el informe del trabajador social, evalúa si la solicitud de retirar al geronte del residencial aplica o no. • Si aplica, solicita a la secretaria redactar una nota de remisión dirigida a la Subdirección de Desarrollo Social para informar sobre la solicitud recibida y que las condiciones son favorables para que el geronte sea retirado. • Si no aplica, gira instrucciones a la trabajadora social para que se comunique con el familiar o la persona responsable y le explique las razones por las que el geronte no podrá ser retirado del residencial. • Firma la nota remisora de la documentación que se enviará a la Subdirección de Desarrollo Social. • Recibe de la Subdirección de Desarrollo Social la documentación con el visto bueno del subdirector y gira instrucciones al trabajador social de llamar al familiar o persona responsable para que retiren al adulto mayor. RAD / Trabajador Social: • Realiza la visita domiciliaria para corroborar la información dada por el familiar o la persona responsable en la entrevista realizada por el administrador del residencial. • Redacta informe de la visita realizada. • Cuando la solicitud no aplica, llama a la persona responsable para indicarle las razones por las que el geronte no podrá ser retirado y le brinda asesoría para que cumpla con los requisitos y pueda completar el trámite.

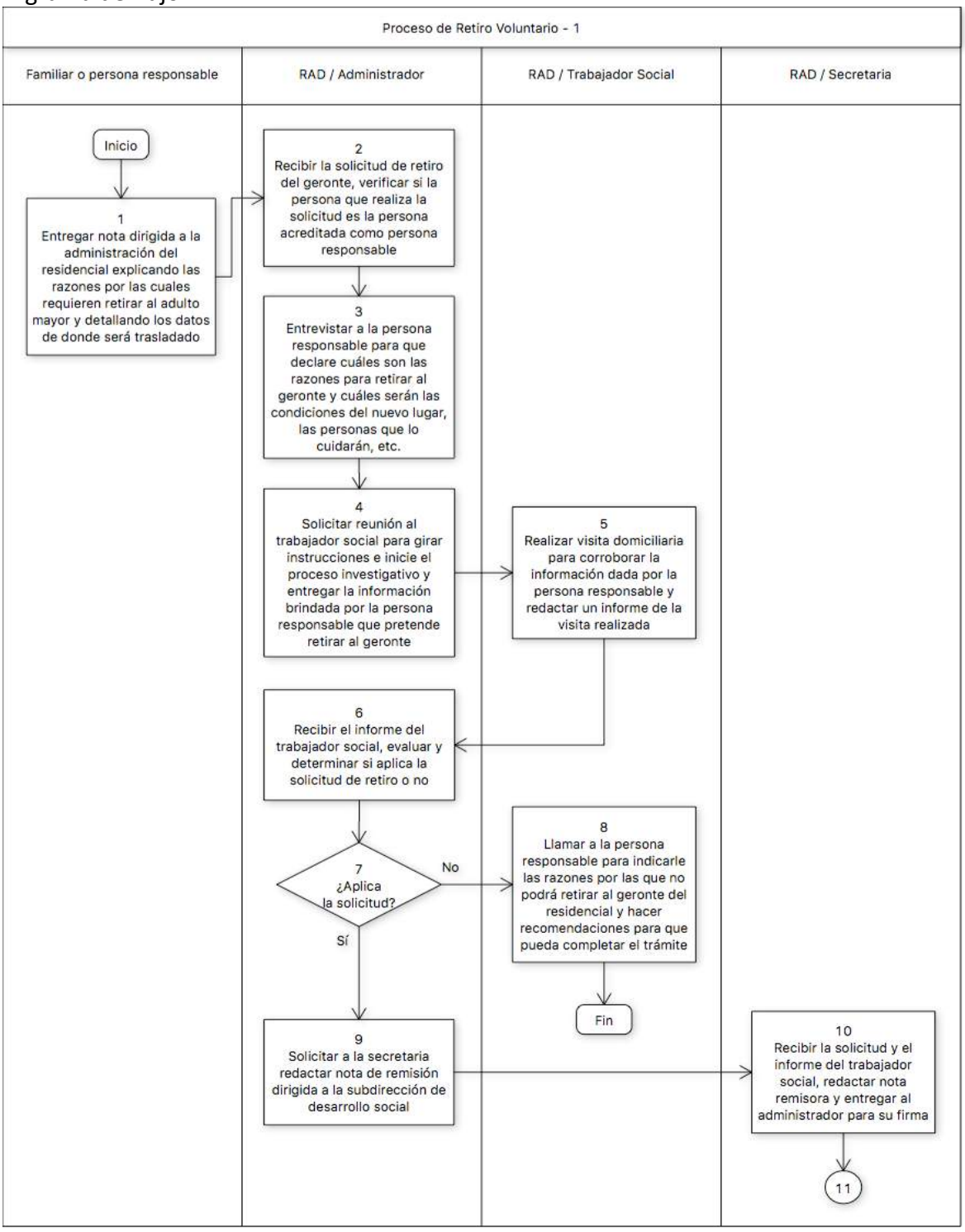
	• Cuando recibe del administrador la solicitud con el visto bueno del subdirector, llama al familiar o persona responsable para indicarle que puede retirar al adulto mayor junto con sus pertenencias. • Realiza una visita domiciliaria un mes después de que el adulto mayor fue retirado del residencial para verificar que se encuentre bien y que se cumplen con las condiciones declaradas inicialmente por el familiar o la persona responsable. • Realiza el informe de seguimiento, lo entrega al administrador para su revisión y posterior archivo en el expediente del adulto mayor. RAD / Secretaria: • Recibe del administrador la instrucción de redactar nota remisora para el envío de la solicitud de retiro del adulto mayor al subdirector de desarrollo social. • Entrega la nota de remisión al administrador del residencial para su firma. • Envía nota remisora junto con la nota de solicitud del familiar o persona responsable y junto con el informe del trabajador social. SDS / Subdirector: • Recibe de la administración del residencial, la solicitud de retiro del adulto mayor y el informe favorable del trabajador social. • Da visto bueno a la solicitud y la devuelve a la administración del residencial por medio de mensajería interna.
Formato o Documento	Requisitos: • Nota de solicitud de retiro firmada por la persona responsable. • Que las condiciones donde se llevará al adulto mayor, sean iguales o superiores al del Residencial Los Años Dorados.

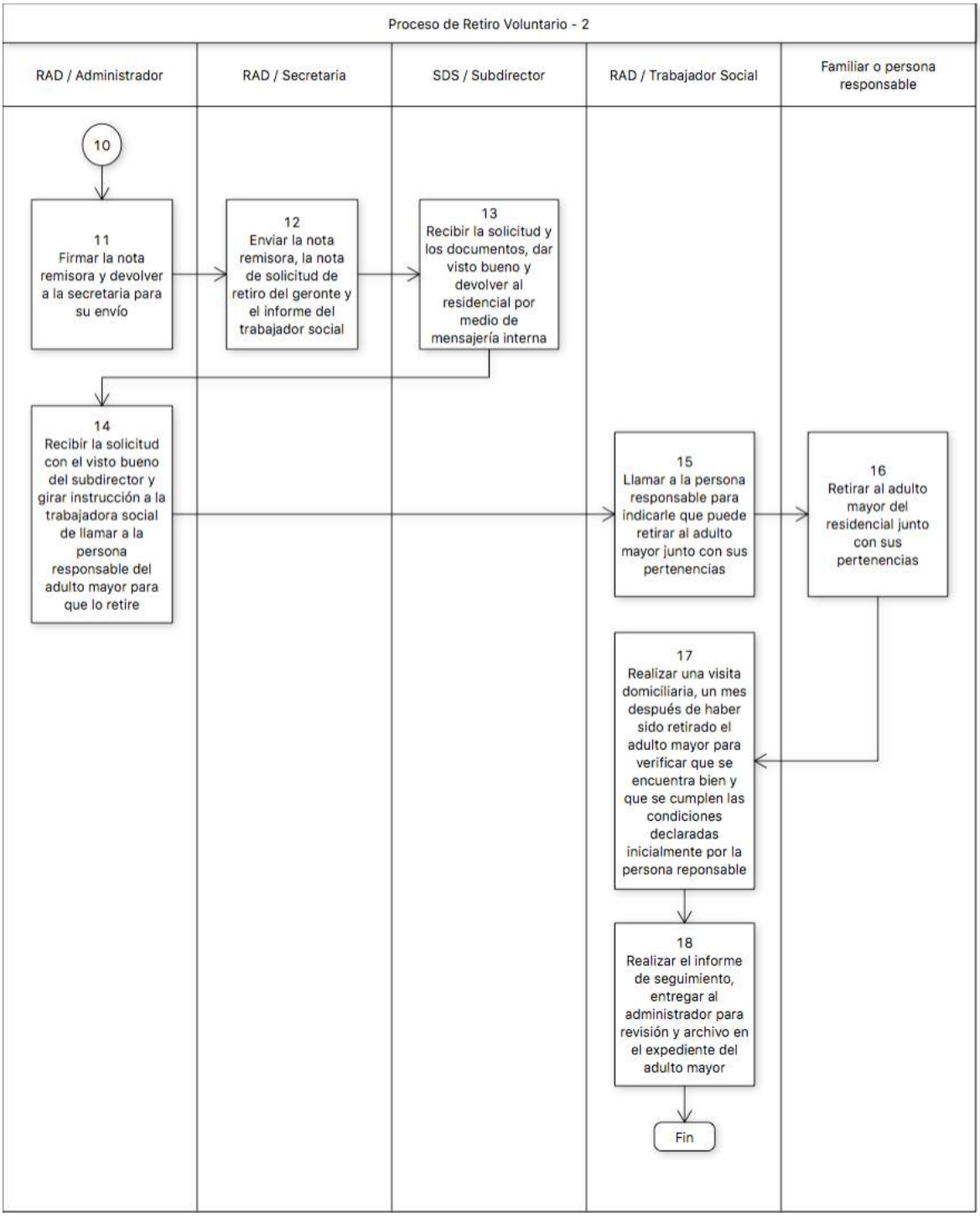
Descripción del Procedimiento:	**Retiro Voluntario del Residencial Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte**

Área Funcional / Responsable	Paso Nº	Actividad
Familiar o persona responsable	1	Entregar nota dirigida a la administración del residencial explicando las razones por las cuales desean retirar el adulto mayor, detallando el lugar donde será trasladado, la dirección, las personas que lo cuidarán, etc.
RAD / Administrador	2	Recibir la solicitud de retiro del geronte, verificar si la persona que realiza la solicitud es la persona acreditada como persona responsable.
RAD / Administrador	3	Entrevistar a la persona responsable para preguntar cuáles son las razones para retirar al geronte e indagar qué cambios hubo que permiten poder cuidar al adulto mayor. Solicitar a la persona responsable que declare los datos de referencia como la dirección, las condiciones en que estarán, los nombres de las personas que lo cuidarán, ver si cuentan con el capital para el cuidado y sus necesidades básicas. **Se le comunica a la persona responsable que la información declarada será verificada por la trabajadora social mediante una visita domiciliaria.
RAD / Administrador	4	Solicitar reunión al trabajador social para que inicie el proceso investigativo. Suministrar al trabajador social toda la información declarada por la persona responsable que pretende retirar al adulto mayor.
RAD / Trabajador Social	5	Realizar visita domiciliaria para corroborar la información dada por la persona responsable y realizar un informe de la visita realizada. **Verifica la condición en la que va a quedar el geronte, que debe ser igual o superior a las condiciones del residencial.
RAD / Administrador	6	Recibir el informe del trabajador social, evaluar y determinar si aplica la solicitud de retiro o no.
RAD / Administrador	7	¿Aplica la solicitud? Si no aplica, continúe esta secuancia en el paso #8. Si aplica, salte al paso #9.
RAD / Trabajador Social	8	Llamar a la persona responsable para indicarle las razones por las que no podrá retirar al geronte del residencial.

		Hacer recomendaciones para que pueda optar al proceso de retiro del adulto mayor posteriormente. Fin.
RAD / Administrador	9	Solicitar a la secretaria que redacte nota de remisión dirigida a la SDS. Se le entrega la nota solicitud de la persona responsable y el informe del trabajador social.
RAD / Secretaria	10	Recibir la nota de solicitud y el informe del trabajador social, redactar nota remisora dirigida a la SDS y entregar al administador para su firma.
RAD / Administrador	11	Firmar la nota remisora y devolver a la secretaria para su envío por mensajería.
RAD / Secretaria	12	Enviar el paquete de documentos (la nota de solicitud de retiro de la persona responsable, el informe del trabajador social y la nota remisora firmada por el administrador) al subdirector de Desarrollo Social.
SDS / Subdirector	13	Recibir la solicitud, dar VoBo y devolver a la administración del residencial por medio de mensajería interna.
RAD / Administrador	14	Recibir la solicitud con el VoBo del subdirector y girar instrucción a la trabajadora social de llamar a la persona responsable para que retire al adulto mayor.
RAD / Trabajador Social	15	Llamar a la persona responsable para indicarle que puede retirar al adulto mayor junto con sus pertenencias.
Persona responsable	16	Retirar al adulto mayor del Residencial Los Años Dorados junto con sus pertenencias.
RAD / Trabajador social	17	Realizar una visita domiciliaria, un mes después de haber sido retirado el adulto mayor para verificar que se encuentra bien y que se cumplen las condiciones declaradas inicialmente por el familiar o la persona responable.
RAD / Trabajador Social	18	Realizar informe de seguimiento, entregar al administador para su posterior archivo en el expediente del adulto mayor. Fin.

Digrama de flujo




Proceso de Retiro Voluntario - 2
RAD / Administrador
RAD / Secretaria
SDS / Subdirector
RAD / Trabajador Social
Familiar o persona responsable
10
11
Firmar la nota remisora y devolver a la secretaria para su envío
12
Enviar la nota remisora, la nota de solicitud de retiro del geronte y el informe del trabajador social
13
Recibir la solicitud y los documentos, dar visto bueno y devolver al residencial por medio de mensajería interna
14
Recibir la solicitud con el visto bueno del subdirector y girar instrucción a la trabajadora social de llamar a la persona responsable del adulto mayor para que lo retire
15
Llamar a la persona responsable para indicarle que puede retirar al adulto mayor junto con sus pertenencias
16
Retirar al adulto mayor del residencial junto con sus pertenencias
17
Realizar una visita domiciliaria, un mes después de haber sido retirado el adulto mayor para verificar que se encuentra bien y que se cumplen las condiciones declaradas inicialmente por la persona reponsable
18
Realizar el informe de seguimiento, entregar al administrador para revisión y archivo en el expediente del adulto mayor
Fin

4.3.12. Proceso de Retiro por Fallecimiento de los Adultos Mayores del Residencial Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte.

Nombre del Procedimiento:	**Retiro por Fallecimiento de los Adultos Mayores del Residencial Los Años Dorados Roberto M. Heurtemate**
Objetivo	Establecer el proceso a seguir cuando un adulto mayor de la Residencia Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte fallece y se debe tramitar el funeral del mismo.
Alcance	Este proceso aplica para los casos de adultos mayor que son asegurados de la Caja del Seguro Social, los que son beneficiarios del programa 120 a los 65 y en algunos casos en las que no cuentan con los beneficios antes mencionados.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • DGS: Dirección de Gestión Social. • SDS: Subdirección de Desarrollo Social. • DTS: Departamento de Trabajo Social. • RAD: Residencia Los Años Dorados. • MIDES: Ministerio de Desarrollo Social. • **: Nota aclaratoria. • VoBo: Visto bueno.
Responsabilidades	RAD / Departamento de Clínica: • Determina la muerte del adulto mayor y verifica si el mismo tiene familiares que ser contactados o no. • El doctor completa el parte clínico, firma y sella la hoja de defunción. • En caso de no tener familiares para ser contactados, llama a la funeraria que tiene convenio con la Alcaldía para que vayan a retirar el cadáver ya sea en la Residencia Los Años Dorados o en el hospital. Funeraria: • Completa el documento Diligencia de Inspección Ocular y Levantamiento del Cadáver. • Realiza levantamiento del cuerpo. • Prepara el difunto para su entierro en la fecha que fue coordinada y comunicada por el trabajador social. • Traslada al difunto al cementerio designado y realiza el funeral. RAD / Trabajador Social:

	• Solicita y paga en el Tribunal Electoral el certificado de nacimiento del difunto. Adicional, solicita el permiso de inhumación o cremación. • Solicita el acta de defunción en el centro hospitaliario donde falleció el adulto mayor o en la funeraria. • Si el adulto mayor fallece en el residencial, debe dar la hora de defunción y completar los datos personales del adulto mayor en la hoja de defunción. • Se solicita el formulario de la funeraria en donde se estipulan los datos del difunto para la confección del ataúd. • Si no tiene familiares, gestiona la exoneración de fosa y de los gastos hospitalarios si el adulto mayor no era asegurado, ni beneficiario del Programa 120 a los 65. • Coordina con la oficina de Servicios Funerarios del Municipio la disponibilidad de fosa y la fecha en que se podría realizar el entierro. • Retira la nota de entierro de solemnidad en Servicios Funerarios y entrega en la funeraria. • Coordina con la funeraria el entierro del adulto mayor una vez se tiene coordinada la fosa y fecha con Servicios Funerarios del Municipio. • Entrega al administrador del Residencial Los Años Dorados el certificado de naciemiento del difunto, el permiso de inhumación o cremación, el acta de defunción y el documento de la funeraria donde se especificó el tipo de ataúd. RAD / Administrador: • Gestiona la compra de ropa que usará el difunto para su funeral y también los insumos que solicita la funeraria para la preparación del difunto. • Redacta nota dirigida al director del Programa 120 a los 65 del MIDES (si aplica esta situación), comunicando el fallecimiento del beneficiario y haciendo entrega de la tarjeta de cobro, copia del acta de defunción, copia de la cédula del difunto y copia de la cédula del administrador del residencial. • Designa la persona de clínica que será responsable del reconocimiento del cadáver en la funerariá el día del entierro.

	• Recibe del familiar o de la persona responsabe el certificado de defunción para los casos en que el difunto tiene familiares que se hacen responsable del funeral. • Archiva el certificado de defunción en el expediente del adulto mayor. MUPA / Servicios Funerarios: • Define y estipula fecha de disponibilidad de fosa. Lo comunica al trabajador social. • Emite nota de entierro de solemnidad y entrega al trabajador social para que coordine con la funeraria. RAD / Secretaria: • Llama al familiar o persona responsable para entregarle la cédula, el carnet de seguro social (si es asegurado) y las pertenencias del adulto mayor que ha fallecido. Esto en lo casos en que el difunto cuenta con familiares o personas responsables de él o ella. Familiar o persona responsable: • Gestiona con alguna funeraria el retiro del cuerpo del adulto mayor fallecido, ya sea en el residencial o en el hospital. • Gestiona en el Tribunal Electoral el certificado de nacimiento del difunto, el permiso de inhumación o cremación. • Gestiona en la funeraria o en el hospital, el acta de defunción. • Entrega el copia del acta de defunción al administrador del Residencial Los Años Dorados.
Formato o Documento	Requisitos: • Que el adulto mayor fallecido estuviera recluido en el Residencial Los Años Dorados. Documentos: • Formulario de Diligencia de Inspección Ocular y Levantamiento del Cadáver (Anexo A). • Formulario Único de Parte Clínico de Defunción (Acta de Defunción) (Anexo B). • Documento de la Funeraria de Solicitud de Ataúd (Anexo C). • Nota de Entierro de Solemnidad (Anexo D).

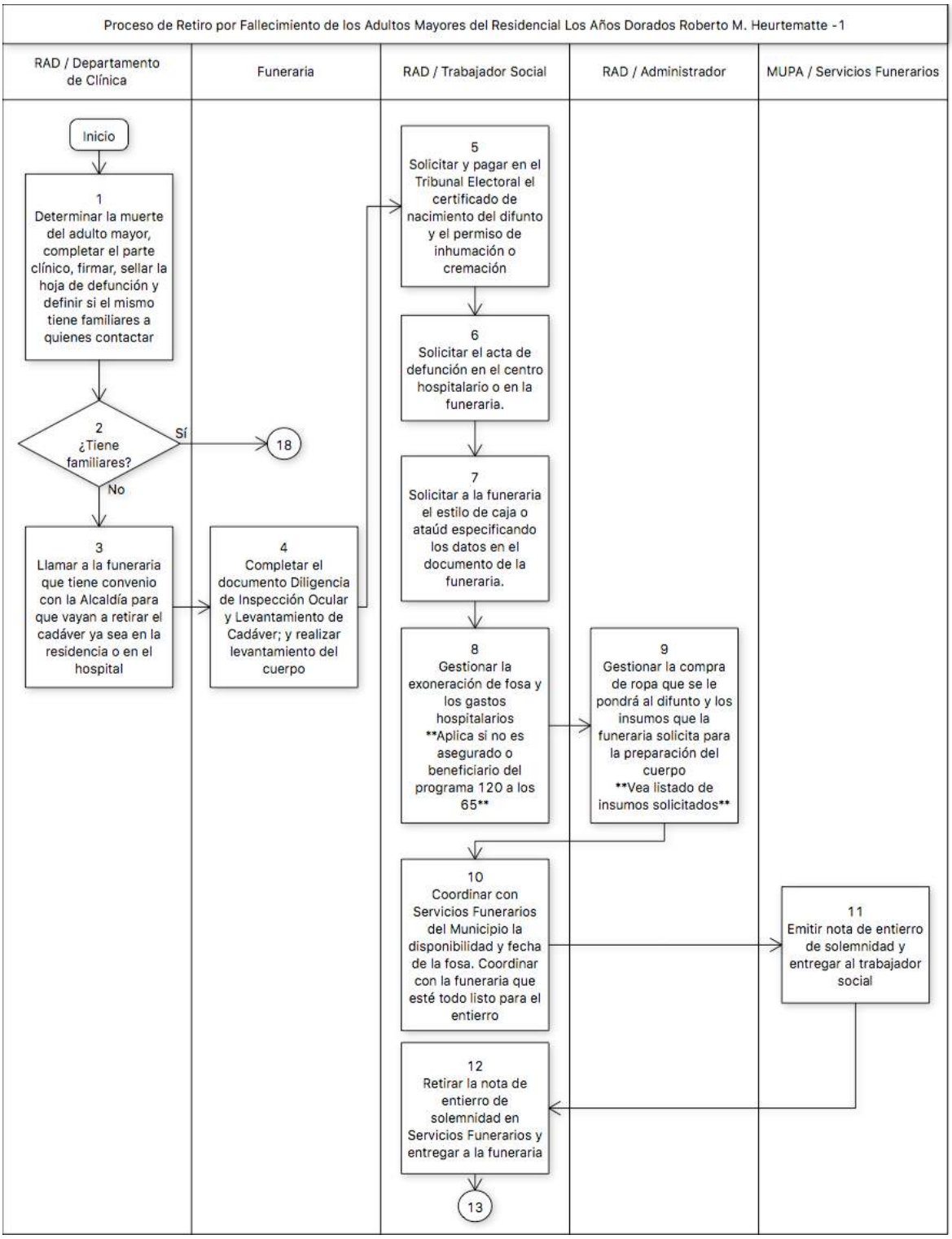
	• Certificado de Defunción del Tribunal Electoral (Anexo E).

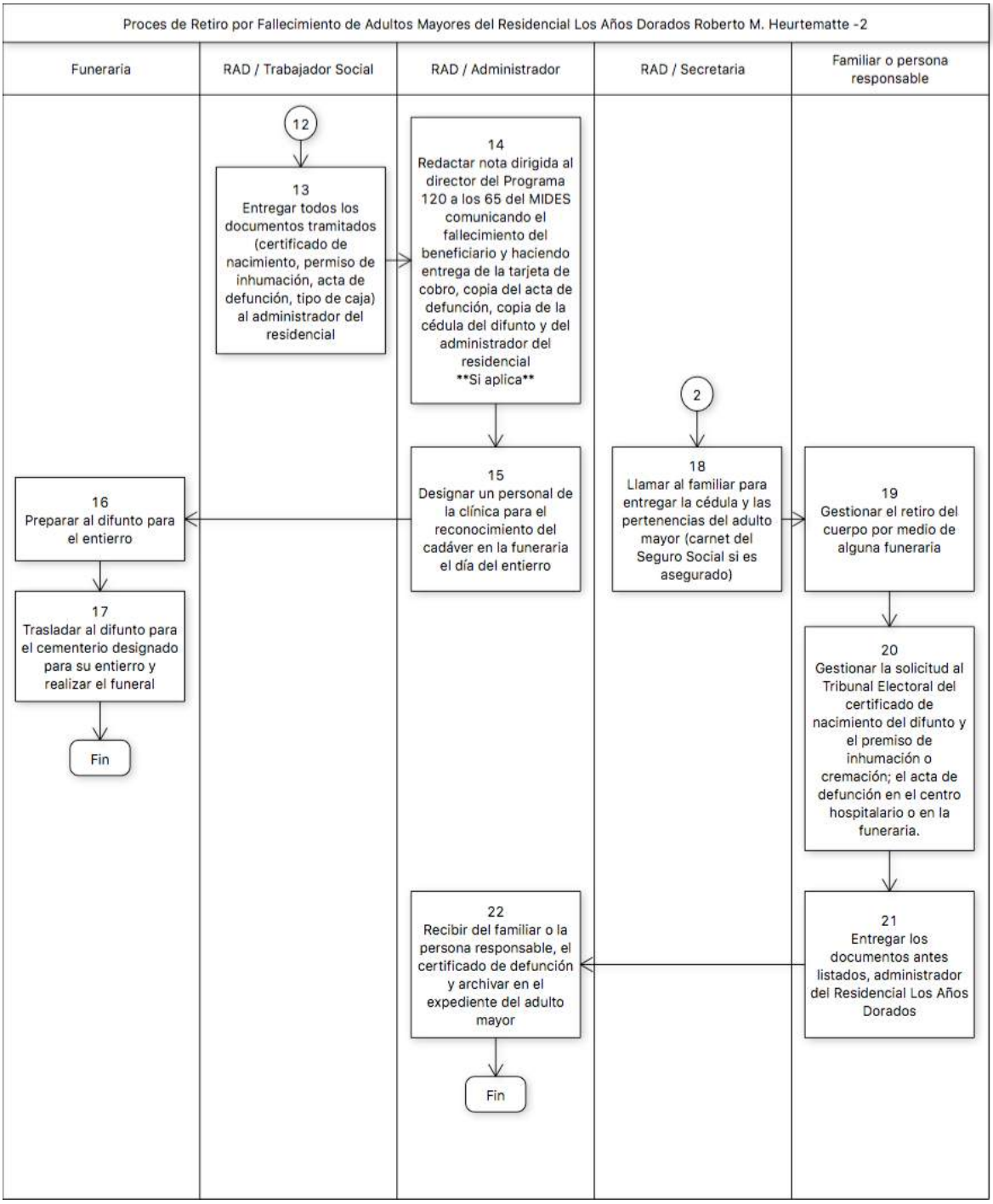
Descripción del Procedimiento:	**Retiro por Fallecimiento de los Adultos Mayores del Residencial Los Años Dorados Roberto M. Heurtemate**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
RAD / Departamento de Clínica	1	Determinar la muerte del adulto mayor, completar el parte clínico, firmar, sellar la hoja de defunción y definir si el mismo tiene familiares a quienes contactar.
RAD / Departamento de Clínica	2	¿Tiene familiares? Si no tiene familiares, siga esta secuencia en el paso #3. Si tiene familiar, salte al paso #18.
RAD / Departamento de Clínica	3	Llamar a la funeraria que tiene convenio con la Alcaldía para que vayan a retirar el cadáver ya sea en la Residencia Los Años Dorados o en el hospital, si fuera el caso.
Funeraria	4	Completar el documento Diligencia de Inspección Ocular y Levantamiento de Cadáver, realizar el levantamiento del cuerpo. **El documento lo firman el conductor del auto fúnebre, la fiscal adjunta y la persona que está en turno en la Residencia Los Años Dorados.
RAD / Trabajador Social	5	Solicitar y pagar, en el Tribunal Electoral, el certificado de nacimiento del difunto. Adicional solicita el permiso de inhumación o cremación. **Se debe adjuntar el recibo de caja al certificado de nacimiento.
RAD / Trabajador Social	6	Solicitar el acta de defunción al centro hospitalario, cuando el adulto mayor fallece en el hospital o la funeraria cuando ésta retira el cadáver.
RAD / Trabajador Social	7	Solicitar a la funeraria el estilo de caja o ataúd por medio de documento escrito de la funeraria. La trabajadora social recibe una factura de pago por servicios funerarios.
RAD / Trabajador Social	8	Gestionar la exoneración de fosa y de gastos hospitalarios. **Este paso aplica únicamente si el difunto no es asegurado o no cuenta con el beneficio del Programa 120 a los 65.

RAD / Administrador	9	Gestionar la compra de la ropa que se le pondrá al difunto el día de su entierro y los insumos que la funeraria solicita (5 bolsas negras de basura, 1 botella de agua florida, algodón, frasco de “lysol”, “crazy glue”, polvo de cuerpo y 10 toallas pequeñas, 1 toalla grande, alcohol y 2 rollos de papel toalla).
RAD / Trabajador Social	10	Coordinar con Servicios Funerarios de la Alcaldía de Panamá la disponibilidad y fecha de la fosa. Coordinar con la funeraria que el ataúd esté listo y todo lo necesario para preparar el difunto para el día de su entierro.
MUPA / Servicios Funerarios	11	Emitir Nota de Entierro de Solemnidad que debe entregar a la Trabajadora Social.
RAD / Trabajador Social	12	Retirar la nota de Entierro de Solemnidad en el Departamento de Servicios Funerarios y entregar a su vez en la funeraria.
RAD / Trabajador Social	13	Entregar todos los documentos tramitados (certificado de nacimiento, solicitud de permisos de inhumación, el acta de defunción y el documento de la funeraria con la caja escogida) al administrador de la Residencia Los Años Dorados. **Comunicar al administador la fecha del entierro.
RAD / Administrador	14	Redactar nota dirigida al director del Programa 120 a los 65 del Ministerio de Desarrollo Social, comunicando el fallecimiento del beneficiario y haciendo entrega de la tarjeta de cobro original, copia del acta de defunción, copia de la cédula del difunto y copia de la cédula del administrador del residencial. **Este paso aplica únicamente para los casos en que el adulto mayor es beneficiario del Programa 120 a los 65**.
RAD / Administrador	15	Desginar un personal de clínica para el reconocimiento del cadáver en la funeraria el día del entierro.
Funeraria	16	Preparar al difunto para su entierro.
Funeraria	17	Trasladar al difunto para el cementerio designado para su entierro y realizar el funeral. Fin.
RAD / Secretaria	18	Llamar al familiar para entregar la cédula y las pertenencias del adulto mayor (carnet de Seguro Social si es asegurado). **La trabajadora social puede brindar asesoría al familiar sobre los pasos a seguir en estas circunstancias.

Familiar o persona responsable	19	Gestionar el retiro del cuerpo por medio de alguna funeraria.
Familiar o persona responsable	20	Realizar los siguientes trámites: • Solicitar en el Tribunal Electoral el certificado de nacimiento y solicitud de permisos de inhumación o cremación. • Solicitar el acta de defunción al centro hospitalario, cuando el adulto mayor fallece en el hospital o la funeraria cuando ésta retira el cadáver.
Familiar o persona responsable	21	Entregar los documentos antes listados al administrador del Residencial Los Años Dorados.
RAD / Administrador	22	Recibir del familiar el certificado de defunción y archivar en el expediente del adulto mayor. Fin.

Diagrama de Flujo




Proces de Retiro por Fallecimiento de Adultos Mayores del Residencial Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte -2
Funeraria
RAD / Trabajador Social
RAD / Administrador
RAD / Secretaria
Familiar o persona responsable
12
13
Entregar todos los documentos tramitados (certificado de nacimiento, permiso de inhumación, acta de defunción, tipo de caja) al administrador del residencial
14
Redactar nota dirigida al director del Programa 120 a los 65 del MIDES comunicando el fallecimiento del beneficiario y haciendo entrega de la tarjeta de cobro, copia del acta de defunción, copia de la cédula del difunto y del administrador del residencial
Si aplica
2
15
Designar un personal de la clínica para el reconocimiento del cadáver en la funeraria el día del entierro
18
Llamar al familiar para entregar la cédula y las pertenencias del adulto mayor (carnet del Seguro Social si es asegurado)
19
Gestionar el retiro del cuerpo por medio de alguna funeraria
16
Preparar al difunto para el entierro
17
Trasladar al difunto para el cementerio designado para su entierro y realizar el funeral
Fin
20
Gestionar la solicitud al Tribunal Electoral del certificado de nacimiento del difunto y el premiso de inhumación o cremación; el acta de defunción en el centro hospitalario o en la funeraria.
22
Recibir del familiar o la persona responsable, el certificado de defunción y archivar en el expediente del adulto mayor
21
Entregar los documentos antes listados, administrador del Residencial Los Años Dorados
Fin

Anexo A

DILIGENCIA DE INSPECCIÓN OCULAR Y LEVANTAMIENTO DE CADÁVER

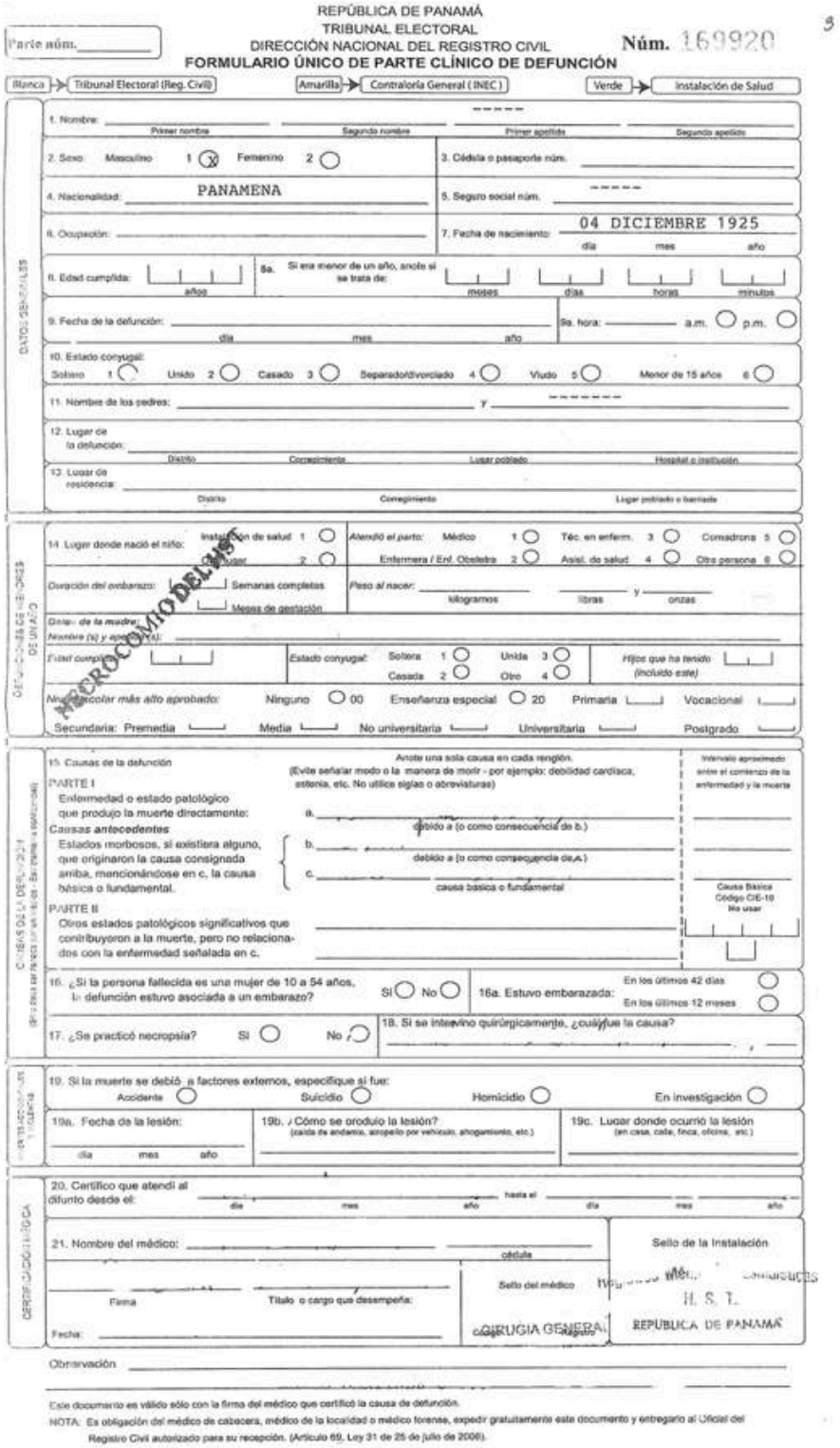
En la ciudad de Panamá, distrito de Panamá, Corregimiento de Pacora, siendo las doce y diez (12:10 mdl), del día de hoy Martes, 22 de noviembre dos mil dieciséis (2016), la suscrita Fiscal Adjunta de la Novena Subregional de Pacora y San Martín, en compañía del conducto del carro fúnebre _____, a quien se le juramenta según el artículo 385 del Código Penal, nos trasladamos a El Residencial Año Dorado, ubicado Barriada Inmaculada concepción, Corregimiento de Pacora con la finalidad de realizar diligencia de inspección ocular y levantamiento de cadáver, donde fuimos atendidos por _____, quien señaló ser Secretaria Administrativa del Centro y nos indicó lo siguiente: que el occiso respondía al nombre de _____, nacido de septiembre de con C.I.P. _____, de 87 años de edad, quien fallece a las 3:20 am según nos indica la administrativa del Centro. El mismo padecía de demencia senil y cáncer de próstata, se adjuntó copias del diagnóstico a la diligencia, no se observan señas de violencia, siendo este el único objeto de la presente diligencia, se da por terminada la misma.

Fiscal Adjunta

Conductor del carro fúnebre:

Quien nos atendió:

Anexo B



REPÚBLICA DE PANAMÁ
TRIBUNAL ELECTORAL
DIRECCIÓN NACIONAL DEL REGISTRO CIVIL
FORMULARIO ÚNICO DE PARTE CLÍNICO DE DEFUNCIÓN

Parte núm. _____ Núm. 169920

Blanca → Tribunal Electoral (Reg. Civil) | Amarilla → Contraloría General (INEC) | Verde → Instalación de Salud

DATOS GENERALES

1. Nombre: _____ (Primer nombre / Segundo nombre / Primer apellido / Segundo apellido)
2. Sexo: Masculino 1 (X) Femenino 2 ( )
3. Cédula o pasaporte núm.: _____
4. Nacionalidad: PANAMENA
5. Seguro social núm.: _____
6. Ocupación: _____
7. Fecha de nacimiento: 04 DICIEMBRE 1925 (día / mes / año)
8. Edad cumplida: _____ años
8a. Si era menor de un año, anote si se trata de: _____ meses _____ días _____ horas _____ minutos
9. Fecha de la defunción: _____ (día / mes / año)
9a. hora: _____ a.m. ( ) p.m. ( )
10. Estado conyugal: Soltero 1 ( ) Unido 2 ( ) Casado 3 ( ) Separado/divorciado 4 ( ) Viudo 5 ( ) Menor de 15 años 6 ( )
11. Nombre de los padres: _____ Y _____
12. Lugar de la defunción: _____ (Distrito / Corregimiento / Lugar poblado / Hospital o institución)
13. Lugar de residencia: _____ (Distrito / Corregimiento / Lugar poblado o barriada)

DATOS ESPECIALES DE LOS NACIDOS DE UN AÑO

14. Lugar donde nació el niño: Institución de salud 1 ( ) Otro lugar 2 ( ) — Atendió el parto: Médico 1 ( ) Téc. en enferm. 3 ( ) Comadrona 5 ( ) Enfermera / Enf. Obstetra 2 ( ) Asist. de salud 4 ( ) Otra persona 6 ( )
Duración del embarazo: ___ Semanas completas ___ Meses de gestación — Peso al nacer: _____ kilogramos _____ libras y _____ onzas
Datos de la madre:
Nombre (s) y apellidos (s): _____
Edad cumplida: ___ — Estado conyugal: Soltera 1 ( ) Unida 3 ( ) Casada 2 ( ) Otro 4 ( ) — Hijos que ha tenido (incluido este): ___
Nivel escolar más alto aprobado: Ninguno ( ) 00 Enseñanza especial ( ) 20 Primaria ___ Vocacional ___
Secundaria: Premedia ___ Media ___ No universitaria ___ Universitaria ___ Posgrado ___

NECROCOMIO DEL HOSPITAL

CAUSAS DE LA DEFUNCIÓN

15. Causas de la defunción — Anote una sola causa en cada renglón. (Evite señalar modo o la manera de morir - por ejemplo: debilidad cardíaca, asfixia, etc. No utilice siglas o abreviaturas) — Intervalo aproximado entre el comienzo de la enfermedad y la muerte

PARTE I
Enfermedad o estado patológico que produjo la muerte directamente:
a. _____ debido a (o como consecuencia de b.)
Causas antecedentes
Estados morbosos, si existiera alguno, que originaron la causa consignada arriba, mencionándose en c, la causa básica o fundamental.
b. _____ debido a (o como consecuencia de c.)
c. _____ causa básica o fundamental — Causa Básica Código CIE-10 No usar

PARTE II
Otros estados patológicos significativos que contribuyeron a la muerte, pero no relacionados con la enfermedad señalada en c. _____

16. ¿Si la persona fallecida es una mujer de 10 a 54 años, la defunción estuvo asociada a un embarazo? Si ( ) No ( )
16a. Estuvo embarazada: En los últimos 42 días ( ) En los últimos 12 meses ( )
17. ¿Se practicó necropsia? Si ( ) No ( )
18. Si se intervino quirúrgicamente, ¿cuál fue la causa? _____

CIRCUNSTANCIAS DE LA MUERTE NO NATURAL

19. Si la muerte se debió a factores externos, especifique si fue: Accidente ( ) Suicidio ( ) Homicidio ( ) En investigación ( )
19a. Fecha de la lesión: _____ (día / mes / año)
19b. ¿Cómo se produjo la lesión? (caída de andamio, atropello por vehículo, ahogamiento, etc.)
19c. Lugar donde ocurrió la lesión (en casa, calle, finca, oficina, etc.)

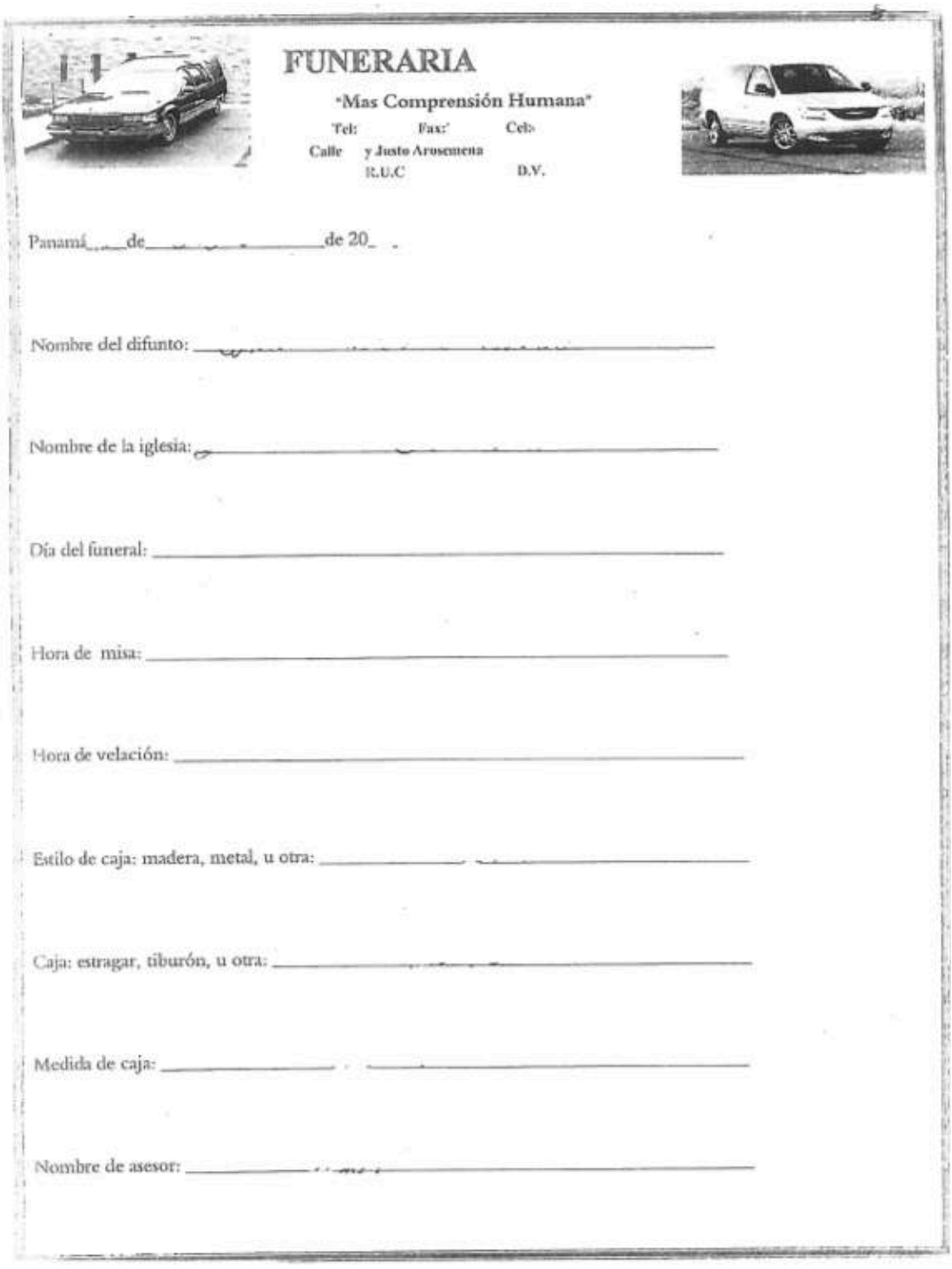
CERTIFICACIÓN MÉDICA

20. Certifico que atendí al difunto desde el: _____ (día / mes / año) hasta el _____ (día / mes / año)
21. Nombre del médico: _____ cédula _____
Sello de la Instalación
Firma _____ Título o cargo que desempeña: _____
Sello del médico
Fecha: _____
CIRUGIA GENERAL
H. S. T.
REPUBLICA DE PANAMÁ

Observación _____

Este documento es válido sólo con la firma del médico que certificó la causa de defunción.
NOTA: Es obligación del médico de cabecera, médico de la localidad o médico forense, expedir gratuitamente este documento y entregarlo al Oficial del Registro Civil autorizado para su recepción. (Artículo 69, Ley 31 de 25 de julio de 2006).

Anexo C



FUNERARIA

"Mas Comprensión Humana"

Tel: Fax: Cel:

Calle y Justo Arosemena

R.U.C D.V.

Panamá___de_____de 20__

Nombre del difunto: _____

Nombre de la iglesia: _____

Día del funeral: _____

Hora de misa: _____

Hora de velación: _____

Estilo de caja: madera, metal, u otra: _____

Caja: estragar, tiburón, u otra: _____

Medida de caja: _____

Nombre de asesor: _____

Anexo D

ALCALDIA DE PANAMA
DIRECCIÒN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD
SUBDIRECCIÓN DE EMPRESAS MUNICIPALES
Teléfonos: 506-9850 /51/58

MEMORANDO
No. 00 -18

PARA : ***MARIO CAMAÑO***
Supervisor del Cementerio de Utivé

DE : ***LINETTE COLUCCI***
Jefa del Depto. de Servicios Funerarios

ASUNTO : ***ENTIERRO DE SOLEMNIDAD***

FECHA : *15 de enero de 2018*

Le autorizo para realizar ***ENTIERRO DE SOLEMNIDAD****, a nombre del difunto* ***CARLOS*** *en la Fosa No.10, Sección "V" del Cementerio de Utivé el día miércoles 1 de enero de 2018, a las 10:00 a.m.*

Este entierro se realizará a petición del Departamento de Trabajo Social, Albergue de Ancianos Los Años Dorado, según Nota N0. ***TS/15*** *con fecha del 2 de enero de 2018.*

OBSERVACIÓN:

Por instrucciones de la Licda. Jacqueline Deleuze Ducasa, se están retomando las numeraciones de la Sección "V", Fosa No.10, se exhuma al señor ***RAFAEL*** *, restos exhumados serán alojados en la misma fosa.*

Sin más por el momento, quedo de Usted,

Atentamente,

LC/zdechiari

c.c. Licda. Jacqueline Deleuze Ducasa-.Subdirectora de Empresas Municipales

Anexo E

REPÚBLICA DE PANAMÁ

13723557

TRIBUNAL ELECTORAL DE PANAMÁ
CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN Nº 8-303-547
La Dirección Nacional de Registro Civil
CERTIFICA

ESTE DOCUMENTO REQUIERE TIMBRES FISCALES POR B/.3.00

Que en el Acta ** 8-303-54 **, de los libros de Defunción de la Provincia de **PANAMÁ**, consta inscrita la siguiente defunción:

Nombre: ** **
Nacionalidad: ** PANAMEÑA ** No.Insc/Cédula: ** **
Sexo: **Femenino**
Fecha de defunción: ** 1 de enero de 2018 **
Lugar de la defunción: ** Hospital Irma De Lourdes Tzanetatos** Corregimiento de ** TOCUMEN **, Distrito de ** PANAMÁ **, Provincia de ** PANAMÁ **, País ** PANAMÁ **

Es hija de:
Padre: ** **
Madre: ** **
Causas: **SEPSIS RESPIRATORIA** **NEUMONIA BILATERAL**

Fecha de expedición: 5 de enero de 2018
//aacevedo//13723557//110653

TRIBUNAL ELECTORAL DE PANAMA
Recibo de Ventanilla
No.
2 -01-2018
Cajero:
Ventanilla: PANAMA ESTE 1
PANAMA ESTE-PANAMA ESTE

Cod.	No. Certif	Cedula/Acta	Monto
26			3.00
	Certificado de Defuncion con Causas		
		MENOS EXONERADO	0.00
		TOTAL	3.00

25-01-2018 10:01:14 AM - RCCAAA - PANAMA ESTE 1

2 -1-18
300 certificado defunción

4.3.13. Proceso de Cobro de los Jubilados del Residencial Los Años Dorados.

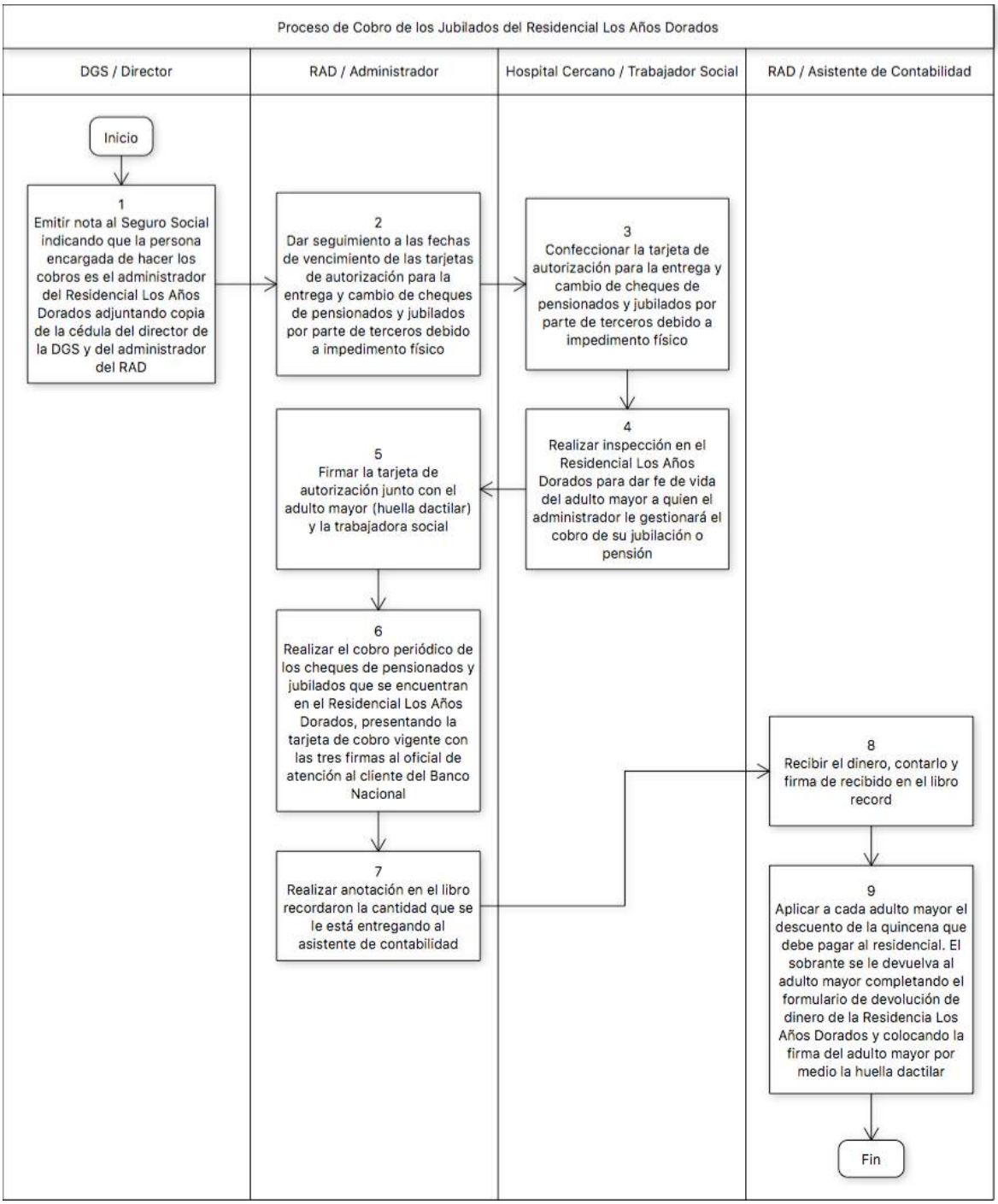
Nombre del Procedimiento:	**Cobro de los Jubilados del Residencial Los Años Dorados**
Objetivo	Gestionar el cobro de la Caja de Seguro Social de la jubilación de los adultos mayores que están jubilados y pensionados por la Caja del Seguro Social y que se encuentran recluidos en el Residencial Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte.
Alcance	Este proceso lo ejecuta la administración del Residencial Los Años Dorados para gestionar el cobro de la pensión o jubilación de los adultos mayores que tienen ese beneficio del Seguro Social.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • DGS: Dirección de Gestión Social. • SDS: Subdirección de Desarrollo Social. • DTS: Departamento de Trabajo Social. • RAD: Residencia Los Años Dorados. • CSS: Caja del Seguro Social. • VoBo: Visto bueno. • **: Nota aclaratoria.
Responsabilidades	DGS / Director: • Emite nota a la Caja del Seguro Social indicando la persona autorizada y encargada de hacer cobros a nombre de los adultos mayores que están jubilados o pensionados y que están recluidos en el Residencial Los Años Dorados. Adjunta copia de su cédula y la cédula del administrador del residencial quien será la persona autorizada. RAD / Administrador: • Da seguimiento a las fecha de vencimiento de las Tarjeta de Autorización para la Entrega y Cambio de Cheques de Pensionados por Parte de Terceros debido a Impedimento Físico. • Firma la Tarjeta de Autorización para la Entrega y Cambio de Cheques de Pensionados por Parte de Terceros debido a Impedimento Físico. También debe asegurarse de que firme el adulto mayor con su huella dactilar y el trabajador social del hospital. • Realiza el cobro periódico de los cheques de pensionados y jubilados que se encuentran en el Residencial Los Años

	Dorados , presentando la tarjeta de cobro vigente con las tres firmas. Los cheques a cobrar debe presentarlos al oficial de atención al cliente del banco quien validará las firmas y sellará los cheques para que sean cambiados. • Entrega el dinero de cada adulto mayor al Asistente de Contabilidad. Realiza registro en libro record del dinero entregado al asistente y el mismo deberá firmar de recibido. Hospital Cercano / Trabajador Social: • Confecciona la Tarjeta de Autorización para la Entrega y Cambio de Cheques de Pensionados por Parte de Terceros debido a Impedimento Físico. • Realiza inspección en el Residencial Los Años Dorados para dar fe de vida del adulto mayor a quien el administrador le gestionará el cobro de su jubilación o pensión. • Asegura que la tarjeta quede firmada por su persona, por el adulto mayor y por el administrador del residencial. RAD / Asistente de Contabilidad: • Recibe el dinero que le entrega el administrador del residencial y firma de recibido en el libro record. • Descuenta la porción que corresponde pagar al residencial en cada caso particular, es decir, para cada adulto mayor. • Devuelve el sobrante al adulto mayor, dejando constancia por medio del formulario Recibo de Pago que será firmado por el adulto mayor por medio de su huella dactilar.
Formato o Documento	Requisitos: • Contar con la Tarjeta de Autorización para la Entrega y Cambio de Cheques de Pensionados por Parte de Terceros debido a Impedimento Físico vigente y con las tres firmas autorizadas (adulto mayor, trabajador social y el administrador del residencial). Documentos: • Tarjeta de Autorización para la Entrega y Cambio de Cheques de Pensionados y Jubilados por Parte de Terceros Debido a Impedimento Físico (Anexo A). • Formulario de Devolución de Dinero de la Residencia Los Años Dorados (Anexo B).

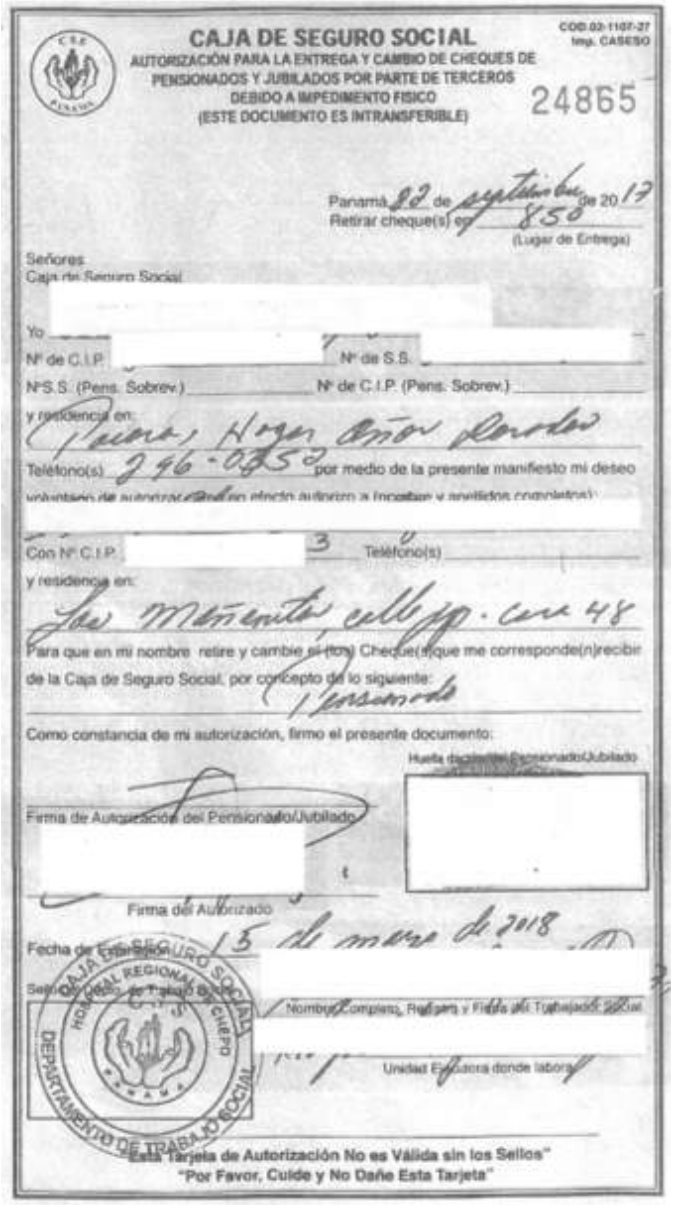
Descripción del Procedimiento:	**Cobro de los Jubilados del Residencial Los Años Dorados**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
DGS / Director	1	Emitir nota al Seguro Social indicando que la persona encargada de hacer los cobros es el administrador del Residencial Los Años Dorados y adjuntar a la nota, copia de la cédula del administrador y del director de la Dirección de Gestión Social. **Esta nota se envía anualmente al Seguro Social.
RAD / Administrador	2	Dar seguimiento a las fecha de vencimiento de las tarjetas de autorización para la entrega y cambio de cheques de pensionados y jubilados por parte de terceros debido a impedimentos físico y solicitar al trabajador social del hospital que renueve las tarjetas que están por vencerse. **Dicha solicitud de renovación de tarjeta se realiza con 15 días de antelación aproximadamente y se realiza llevando las tarjetas que están por vencerse.
Hospital Cercano / Trabajador Social	3	Confeccionar la tarjeta de autorización para la entrega y cambio de cheques de pensionados y jubilados por parte de terceros debido a impedimentos físico.
Hospital Cercano / Trabajador Social	4	Realizar inspección en el Residencial Los Años Dorados para dar fe de vida del adulto mayor a quien el administrador le gestionará el cobro de su jubilación o pensión.
RAD / Administrador	5	Firmar la tarjeta de autorización junto con el adulto mayor y la trabajadora social del hospital. **En este paso, la tarjeta queda en custodia del administrador de la Residencia Los Años Dorados.
RAD / Administrador	6	Realizar el cobro periódico de los cheques de pensionados y jubilados que se encuentran en el Residencial Los Años Dorados, presentando en el banco la tarjeta de cobro vigente y con las tres firmas. **Se debe realizar la verificación previa de las tarjetas con un agente de atención al cliente quien verifica que la firma de las tarjetas es la misma de la administradora que está gestionando el cobro.

		Verifica que coincide el nombre del cheque el nombre del adulto mayor que aparece en el cheque con el que está en la tarjeta y que la firma del administrador que está gestionando el cobro sea la misma de la que está en la tarjeta. También verifica la firma del administrador con su cédula de identidad personal. **El agente de atención al cliente sella el cheque con lo que el administrador puede pasar a caja a cambiarlo.
RAD / Administrador	7	Realizar anotación en el libro record con la cantidad que se le está entregando al asistente de contabilidad.
RAD / Asistente de Contabilidad	8	Recibir el dinero, contarlo y firmar de recibido en el libro record.
RAD / Asistente de Contabilidad	9	Aplicar a cada adulto mayor el descuento de la quincena que debe pagar al residencial; y el sobrante, se devuelve al adulto mayor completando el formulario de devolución de dinero de la Residencia Los Años Dorados y colocando su firma (la del adulto mayor) por medio de la huella digital. **Se devuleve el dinero a los adultos mayores que están en capacidad de manipular su dinero. Si no está en capacidad de manipular el dinero, le solicitan al personal del residencial le compren lo que necesitan. Fin.

Diagrama de Flujo



Anexo A



COD.02-1107-27
Imp. CASESO

CAJA DE SEGURO SOCIAL

AUTORIZACIÓN PARA LA ENTREGA Y CAMBIO DE CHEQUES DE PENSIONADOS Y JUBILADOS POR PARTE DE TERCEROS DEBIDO A IMPEDIMENTO FISICO
(ESTE DOCUMENTO ES INTRANSFERIBLE)

24865

Panamá 22 de septiembre de 2017
Retirar cheque(s) en 850
(Lugar de Entrega)

Señores
Caja de Seguro Social

Yo
Nº de C.I.P. Nº de S.S.
NºS.S. (Pens. Sobrev.) Nº de C.I.P. (Pens. Sobrev.)
y residencia en: Paiora, Hogar Años Dorados
Teléfono(s) 246-0352 por medio de la presente manifiesto mi deseo voluntario de autorizar como en efecto autorizo a (nombre y apellidos completos):

Con Nº C.I.P. 3 Teléfono(s)
y residencia en: Las Mañanitas, calle pp. casa 48

Para que en mi nombre retire y cambie el (los) Cheque(s) que me corresponde(n) recibir de la Caja de Seguro Social, por concepto de lo siguiente: Pensionado

Como constancia de mi autorización, firmo el presente documento:

Huella digital del Pensionado/Jubilado

Firma de Autorización del Pensionado/Jubilado

Firma del Autorizado

Fecha de Expiración 15 de marzo de 2018

Sello del Depto. de Trabajo Social

Nombre Completo, Registro y Firma del Trabajador Social

Unidad Ejecutora donde labora

CAJA DE SEGURO SOCIAL
HOSPITAL REGIONAL DE CHEPO
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

"Esta Tarjeta de Autorización No es Válida sin los Sellos"
"Por Favor, Cuide y No Dañe Esta Tarjeta"

Anexo B

ALCALDIA DE PANAMA
DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
RESIDENCIA LOS AÑOS DORADOS
296-0352
RECIBO DE PAGO

FECHA:_____

NOMBRE DEL GERONTE:_____

CANTIDAD ENTREGADA B/._____

_____
(en letras)

CORRESPONDE A:_____

_____

_____
FIRMA DEL FUNCIONARIO

_____
FIRMA DEL FAMILIAR O RESPONSABLE DEL GERONTE

4.3.14. Proceso de Cobro del Programa 120 a los 65 de los Adultos Mayores del Residencial Los Años Dorados.

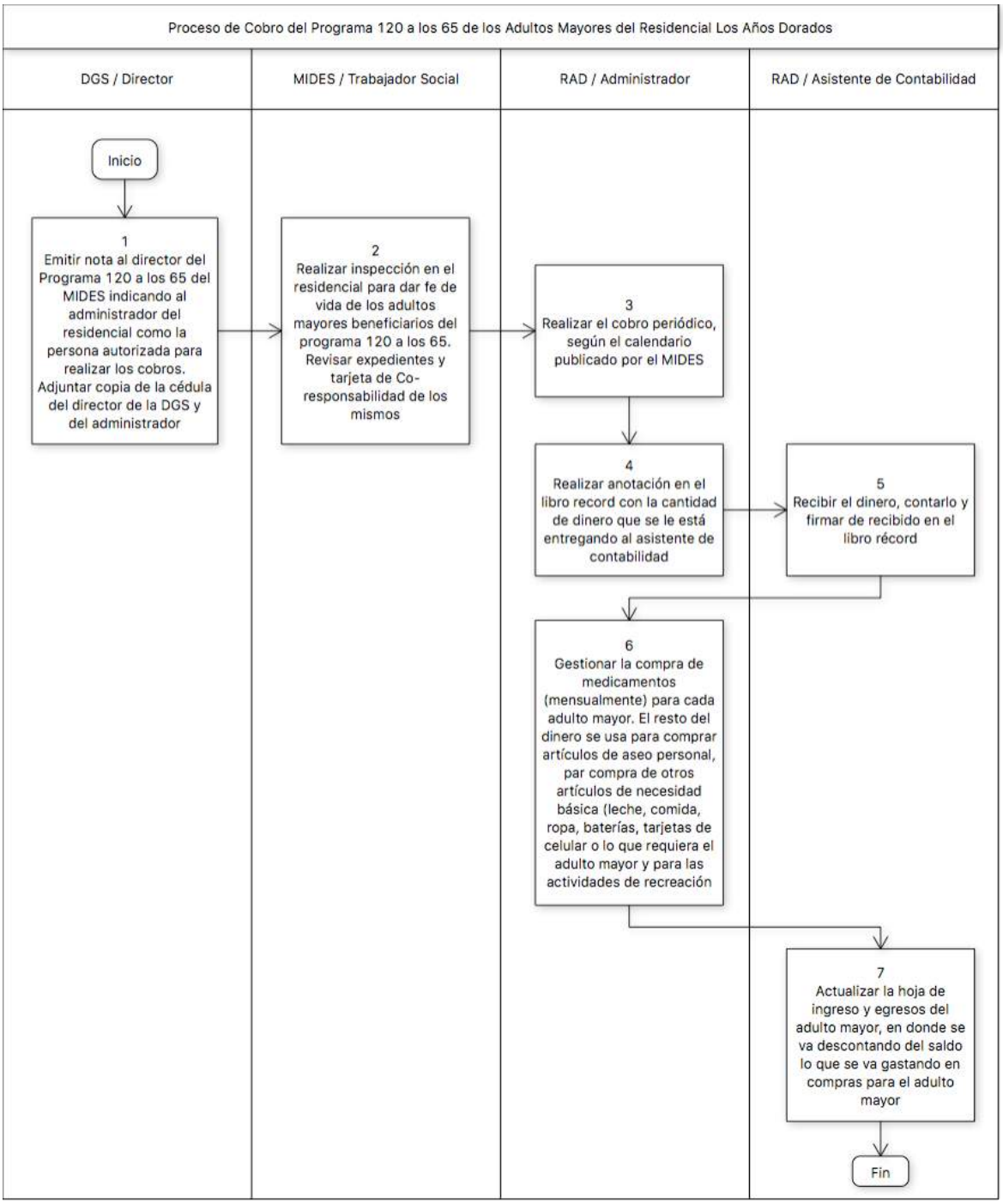
Nombre del Procedimiento:	**Cobro del Programa 120 a los 65 de los Adultos Mayores del Residencial Los Años Dorados**
Objetivo	Gestionar el cobro de los beneficiarios del programa social 120 a los 65 de los adultos mayores que se encuentran recluidos en el Residencial Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte.
Alcance	Este proceso lo ejecuta la administración del Residencial Los Años Dorados para gestionar el cobro en el programa de 120 a los 65 de los adultos mayores que tienen ese beneficio del Ministerio de Desarrollo Social (MIDES).
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • MIDES: Ministerio de Desarrollo Social. • DGS: Dirección de Gestión Social. • SDS: Subdirección de Desarrollo Social. • RAD: Residencia Los Años Dorados. • **: Nota aclaratoria. • VoBo: Visto bueno.
Responsabilidades	DGS / Director: • Anualmente, envía nota dirigida al director del Programa 120 a los 65 del MIDES, indicando que el administrador del residencial es la persona autorizada y responsable de hacer los cobros para cada adulto mayor beneficiario del programa. Adjunta copia de su cédula y de la cédula del administrador del residencial. Familiar o persona responsable: • Entrega la tarjeta de cobro al administrador del residencial inmediatamente se formaliza el ingreso del adulto mayor a las instalaciones del Residencial Los Años Dorados. MIDES / Trabajador Social: • Realiza inspección en el Residencial Los Años Dorados para dar fe de vida del adulto mayor beneficiario del programa a quien se le gestionará el cobro de ese apoyo económico. • Revisa el expediente de cada adulto mayor y verifica la tarjeta de co-responsabilidad de control de saludo anual. RAD / Administrador:

	• Realiza el cobro periódico, según el calendario publicado por el MIDES, por medio de la tarjeta de débito. • Anota en el libro record el monto de dinero que hace entrega al auxiliar contable y le solicita que firme de recibido. • Gestiona con el supervisor, que es el encargado de las compras mensuales, la compra de medicamentos para cada adulto mayor. • Gestiona la compra de otros artículos de aseo personal o necesidades básicas (leche, comida, baterías, ropa, prótesis dentales, tarjetas celulares o cualquier otro requerimiento del adulto mayor) que mejore su calidad de vida. • Envía informe semestral al MIDES de cada beneficiario. RAD / Asistente de Contabilidad: • Recibe el dinero del administrador. Cuenta el dinero y firma de recibido en el libro record. • Gestiona actividades de recreación como deportivas, culturales y paseos. • Actualiza, para cada adulto mayor, la hoja de ingresos y egresos en donde se va descontando del saldo lo que se va gastando y lo que va quedando en saldo.
Formato o Documento	Requisitos: • El adulto mayor debe ser de 65 años o más y no ser ni jubilado ni pensionado y pertenencer al Programa de 120 a los 65 del MIDES. Documentos: • Tarjeta de co-responsabilidad del Control de Salud Anual (Transferencia Económica a los Adultos Mayores de 65 años) (Anexo A). • Hoja de Ingresos y Egresos del Adulto Mayor (Anexo B).

Descripción del Procedimiento:	**Cobro del Programa 120 a los 65 de los Adultos Mayores del Residencial Los Años Dorados**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
DGS / Director	1	Emitir nota dirigida al director del programa 120 a los 65 del Ministerio de Desarrollo Social indicando que la

		persona autorizada y encargada de hacer los cobros para cada adulto mayor beneficiario del programa es el administrador del Residencial Los Años Dorados. Adjuntar copia de la cédula del administrador del residencial y del director de la Dirección de Gestión Social quien envía la nota. **Esta nota se envía anualmente al MIDES.
MIDES / Trabajador Social	2	Realizar inspección en el Residencial Los Años Dorados para dar fe de vida del adulto mayor a quien el administrador le gestionará el cobro del programa 120 a los 65. **Revisan los expedientes de cada adulto mayor y la tarjeta de co-responsabilidad de control de salud anual. **Los familiares o personas responsables deben entregar la tarjeta de cobro del adulto mayor al administrador del residencial al momento de su ingreso en las instalaciones.
RAD / Administrador	3	Realizar el cobro periódico, según el calendario publicado del MIDES, por medio de las tarjetas de débito (CLAVE).
RAD / Administrador	4	Realizar anotación en el libro record con la cantidad de dinero que se le está entregando al asistente de contabilidad.
RAD / Asistente de Contabilidad	5	Recibir el dinero, contar y firmar de recibido en el libro record.
RAD / Administrador	6	Gestionar la compra de medicamentos permanentes (mensualmente) de cada adulto mayor. El resto del dinero se usa para la compra de artículos de aseo personal, otros artículos de necesidades básicas (leche, comida, baterías, ropa, prótesis dentales, tarjetas de celular, cualquier otra cosa que requiera el adulto mayor) y para las actividades de recreación (deportivas, culturales y paseos). **La compra de medicamentos la gestiona a través del Supervisor.
RAD / Asistente de Contabilidad	7	Actualizar, para cada adulto mayor, la hoja de ingresos y egresos, en donde se va descontando del saldo lo que se va gastando en compras para el adulto mayor. Fin.

Diagrama de Flujo



Anexo A

foto

120 A LOS 65

Transferencia Económica a los Adultos Mayores de 65 años

Datos generales del Beneficiario

Nombre:

Cédula:

Provincia: Panamá

Corregimiento Pacora

Comunidad: Residencial Años dorados

Fecha de ingreso:

mides

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ

Corresponsabilidades:

- Asistir a un (1) control preventivo de salud anual.

Compromisos Adicionales:

- Participar en las actividades educativas del Programa.
- Invertir el dinero en bienes y servicios que mejoren su calidad de vida.
- Si se demuestra que la persona adulta mayor o la persona responsable invierte el dinero en juegos de azar, alcohol, estupefacientes o actividades que no mejoren su calidad de vida, el Programa se reserva el derecho de suspender o cancelar el beneficio.

Ciudad de Panamá
Ministerio de Desarrollo Social
Tel.: 500-6017 • 500-6003 • 500-6005

mides Panamá Primero

Transferencia Económica a los Adultos Mayores de 65 años

bilidad del Control de Salud Anual

Firma del funcionario rinda la atención	Sello	No. de Registro	Próximo Control de Salud mes/año
Dr. Luis Balocco Mc Kay Médico General Reg. 3500 Cod. 9203 CENTRO DE SALUD DE PACORA		3500	
		3500	

Participación en Actividades Educativas del Programa

Actividades	Fecha	Firma del funcionario del MIDES

Las actividades organizadas por el Programa incluyen charlas, talleres, cursos, ferias, actividades recreativas o deportivas, entre otras.

os funcionarios del MIDES se encargaran de verificar en el punto de pago, que la persona adulta mayor o la persona responsable del mismo, tenga un control anual de salud.

Anexo B

ALCALDÍA DE PANAMÁ
DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL
RESIDENCIA LOS AÑOS DORADOS

FORMULARIO DE REGISTRO DIARIO
DE INGRESOS Y EGRESOS PROGRAMA 120/65

NOMBRE GERONTE:________________________

FECHA	INGRESO	EGRESO	SALDO

4.3.15. Proceso de Inscripción del Adulto Mayor al Programa 120 a los 65 del MIDES.

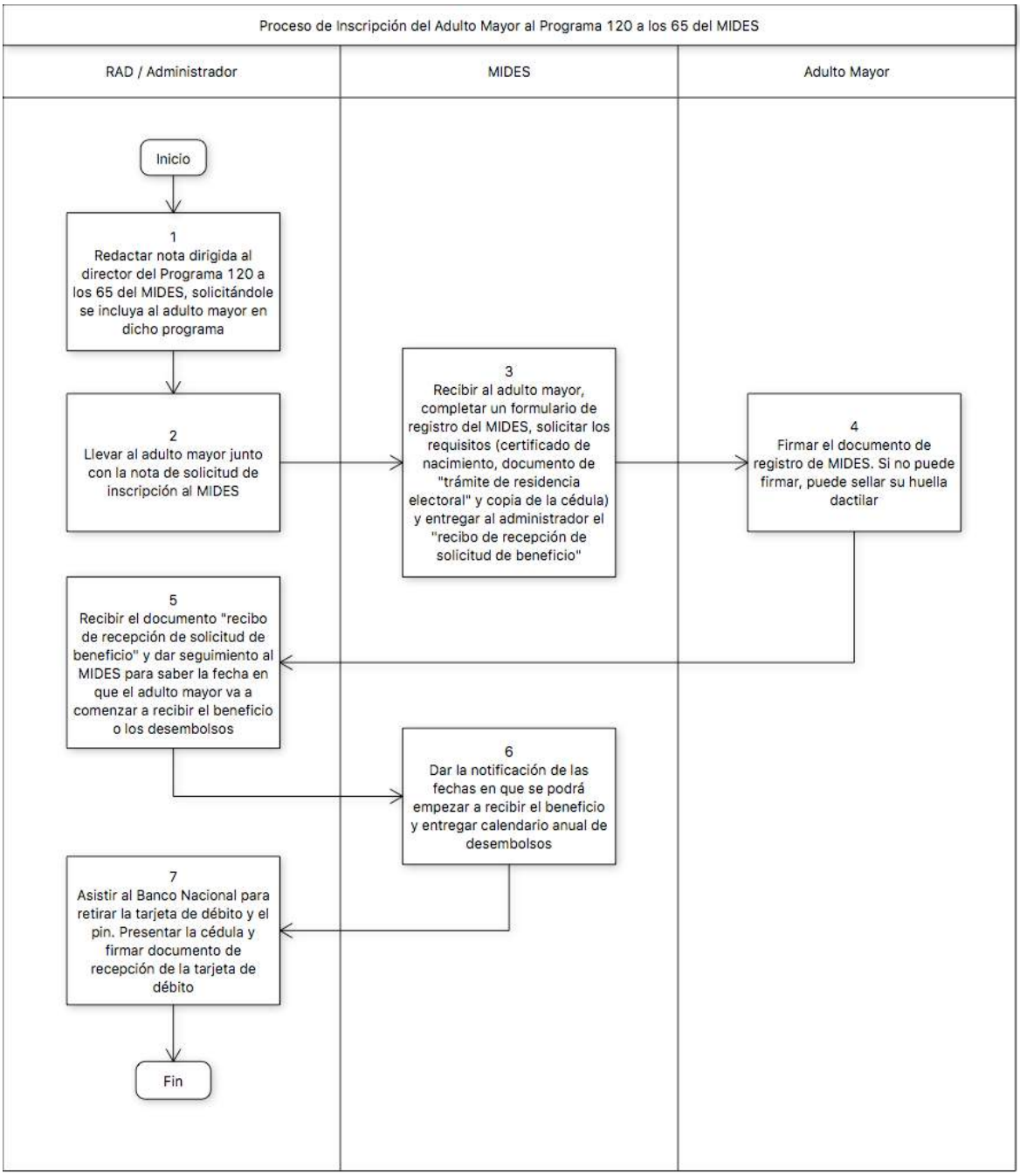
Nombre del Procedimiento:	**Inscripción del Adulto Mayor al Programa 120 a los 65 del MIDES**
Objetivo	Lograr incluir al adulto mayor a un programa de beneficio social por no contar con un apoyo familiar o por no contar con jubilación o pensión y que puedan solventar parcialmente sus gastos de necesidades básicas y medicamentos.
Alcance	Aplica para los adultos mayores que llegan al Residencial Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte y que no tienen ingresos para cubrir sus necesidades básicas, no tienen parientes, no son jubilados ni pensionados de la Caja del Seguro Social. Estos fondos son de uso exclusivo para compras de artículos de uso personal del adulto mayor.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • MIDES: Ministerio de Desarrollo Social. • DGS: Dirección de Gestión Social. • SDS: Subdirección de Desarrollo Social. • RAD: Residencia Los Años Dorados. • **: Nota aclaratoria. • VoBo: Visto bueno.
Responsabilidades	RAD / Administrador: • Redacta nota dirigida al director del Programa 120 a los 65 del MIDES solicitando la inclusion del adulto mayor al programa. Describe las generales del adulto mayor y adjunta copia de la cédula. • Lleva al adulto mayor al MIDES para realizar la inscripción del mismo en el Programa 120 a los 65. Entrega la nota de solicitud de inclusión y los requisitos. • Recibe del funcionario del MIDES el “recibo de recepción de solicitud de beneficio”. • Da seguimiento a la solicitud ingresada en el MIDES para saber la fecha en que el adulto mayor va a comenzar a recibir dicho beneficio. • Va al Banco Nacional para retirar la tarjeta de débito y el pin de dicha tarjeta. Presenta la cédula y firma documento de recepción de la tarjeta. MIDES:

	• Recibe al adulto mayor, completa un formulario de registro, solicita los requisitos (certificado de nacimiento, documento de trámite de residencia electoral y fotocopia de la cédula del adulto mayor. • Entrega al administrador del Residencial Los Años Dorados el "recibo de solicitud de beneficio". • Notifica al administrador del Residencial Los Años Dorados, las fechas en que se podrá empezar a recibir el beneficio. Entrega el calendario anual con las fechas de los desembolsos. Adulto Mayor: • Brinda la información que solicita el funcionario del MIDES y firma el documento de registro para el programa 120 a los 65. Si no puede firmar, puede colocar su huella digital.
Formato o Documento	Requisitos: • El adulto mayor tiene que tener cumplidos sus 65 años. Documentos: • Recibo de Recepción de Solicitud de Beneficio (Anexo A).

Descripción del Procedimiento:	**Inscripción del Adulto Mayor al Programa 120 a los 65 del MIDES**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
RAD / Administrador	1	Redactar nota dirigida al director del Programa 120 a los 65, solicitándole que se incluya en el progama al adulto mayor que reside en el albergue. Se deben describir las generales (nombre del adulto mayor, cédula y nombre del residencial) y adjuntar copia de la cédula.
RAD / Administrador	2	Llevar al adulto mayor junto con la nota al MIDES para que gestionen la inscripción. **Si el adulto mayor no puede caminar o está en cama, entonces se apersona un trabajador social del MIDES a completar el formulario de registro y que el adulto mayor lo firme o coloque su huella digital si no puede firmar.
MIDES	3	Recibir al adulto mayor, completar un formulario de registro del MIDES; solicitar los requisitos (certificado de

		nacimiento, documento “Trámite de Residencia Electoral y fotocopia de cédula) y entregar al administrador el documento “Recibo de Recepción de Solicitud de Beneficio”.
Adulto Mayor	4	Firmar el documento de registro del MIDES. **Si el adulto mayor no sabe o no puede firmar, coloca su huella digital en el espacio para firma.
RAD / Administrador	5	Recibir el documento “Recibo de Recepción de Solicitud de Beneficio” y dar seguimiento al MIDES para saber la fecha en que el geronte va a comenzar recibir dicho beneficio.
MIDES	6	Dar la notificación de las fecha en que se podrá empezar a recibir el beneficio y entregar un calendario anual con la fecha de los desembolsos.
RAD / Administrador	7	Asistir al Banco Nacional para retirar la tarjeta de débito y el pin. Presentar la cédula y firmar documento de recepción de la tarjeta. Fin.

Diagrama de flujo



Anexo A

RECIBO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUD

mides

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
RECIBO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUD DE BENEFICIO

Solicitud No. S-

Fecha solicitud	DÍA	MES	AÑO
	7	nov	17

El funcionario que suscribe declara haber recibido a nombre del Ministerio de Desarrollo Social, con fecha 17 de noviembre de 20 17

la solicitud de _____ con número de cédula _____

al programa (Red de Oportunidades, B/.120 a los 65 y ángel Guardián) 120/65 presentado por _____

en representación de _____

NOMBRE, FIRMA O HUELLA DACTILAR
DEL ASPIRANTE O REPRESENTANTE LEGAL

NOMBRE Y FIRMA
DEL FUNCIONARIO RECEPTOR

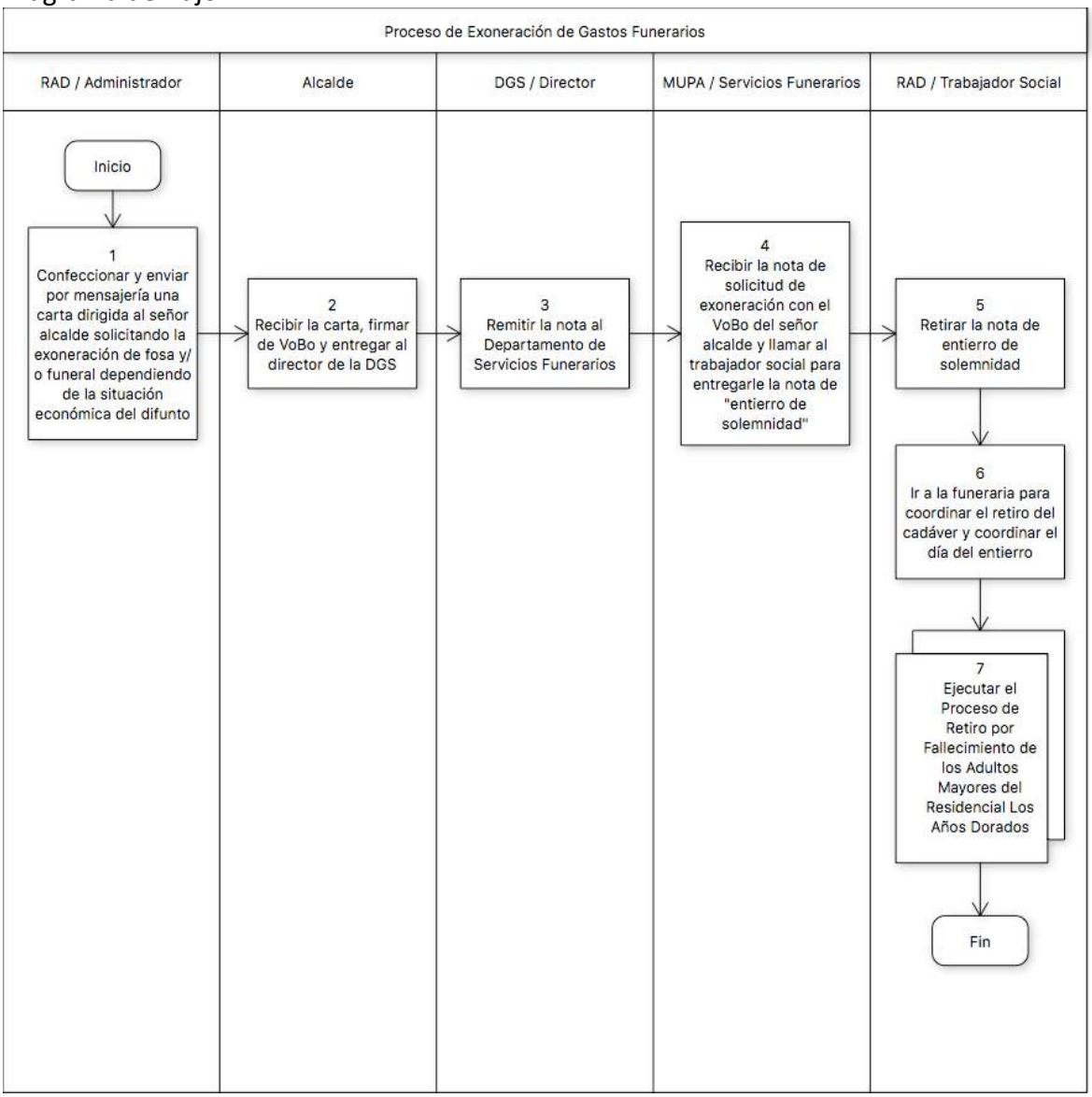
4.3.16. Proceso de Exoneración de Gastos Funerarios.

Nombre del Procedimiento:	**Exoneración de Gastos Funerarios**
Objetivo	Gestionar con el señor alcalde la exoneración de fosa y/o funeral de un adulto mayor que ha fallecido y que se encontraba recluido en el Residencial Los Años Dorados Roberto M. Heurtematte.
Alcance	Para los adultos mayores que fallecen y no tiene ningún tipo de apoyo económico, ni familiares, se les manda a exonerar el funeral completo (fosa y funeraria). Cuando el adulto mayor, no tiene familiar y cuenta con el programa 120 a los 65 se les exonera la fosa únicamente.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • MIDES: Ministerio de Desarrollo Social. • DGS: Dirección de Gestión Social. • SDS: Subdirección de Desarrollo Social. • RAD: Residencia Los Años Dorados. • **: Nota aclaratoria. • VoBo: Visto bueno.
Responsabilidades	RAD / Administrador: • Confecciona nota y envía por mensajería al señor alcalde solicitando la exoneración de fosa y / o funeral, dependiendo de la situación económica del adulto mayor fallecido. Alcalde: • Recibe la nota de solicitud de exoneración, da visto bueno y y devuelve al director de la DGS. DGS / Director: • Remite la nota de solicitud de exoneración con el VoBo del señor alcalde al Departamento de Servicios Funerarios del Municipio. MUPA / Servicios Funerarios: • Recibe la nota de solicitud de exoneración con el VoBo del señor alcalde, emite la nota de entierro de solemnidad. • Llama y entrega la nota de entierro de solemnidad al trabajador social. RAD / Trabajador Social:

	• Retira la nota de entierro de solemnidad en el Departamento de Servicios Funerarios. • Coordina con la funeraria el retiro del cadáver. • Coodina el entierro en la fecha establecida. • Ejecuta el Proceso de Retiro por Fallecimiento de los Adultos Mayores del Residencial Los Años Dorados.
Formato o Documento	Documentos: • Nota de Entierro de Solemnidad (Anexo A).

Descripción del Procedimiento:	**Exoneración de Gastos Funerarios**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
RAD / Administrador	1	Confeccionar y enviar por mensajería una carta dirigida al señor alcalde solicitando la exoneración de fosa y/o funeral dependiendo de la situación del adulto mayor que ha fallecido.
Alcalde	2	Recibir la carta, firmar de VoBo y entregar al director de la DGS.
DGS / Director	3	Remitir la nota al Departamento de Servicios Funerarios del Municipio.
MUPA / Servicios Funerarios	4	Recibir la nota de solicitud de exoneración con el VoBo del señor alcalde y llamar al trabajador social para entregarle la nota de “entierro de solemnidad”.
RAD / Trabajador Social	5	Retirar la nota de entierro de solemnidad.
RAD / Trabajador Social	6	Ir a la funeraria para coordinar el retiro de cadáver y el día del entierro y ejecutar el Proceso de Retiro por Fallecimiento de los Adultos Mayores del Residencial Los Años Dorados. Fin.

Diagrama de flujo



Anexo A

ALCALDIA DE PANAMA
DIRECCIÒN DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD
SUBDIRECCIÓN DE EMPRESAS MUNICIPALES
Teléfonos: 506-9850 /51/58

MEMORANDO
No. 00 -18

PARA : ***MARIO CAMAÑO***
Supervisor del Cementerio de Utivé

DE : ***LINETTE COLUCCI***
Jefa del Depto. de Servicios Funerarios

ASUNTO : ***ENTIERRO DE SOLEMNIDAD***

FECHA : *15 de enero de 2018*

****

Le autorizo para realizar ***ENTIERRO DE SOLEMNIDAD****, a nombre del difunto* ***CARLOS*** *en la Fosa No.10, Sección "V" del Cementerio de Utivé el día miércoles 1 de enero de 2018, a las 10:00 a.m.*

Este entierro se realizará a petición del Departamento de Trabajo Social, Albergue de Ancianos Los Años Dorado, según Nota N0. ***TS/15*** *con fecha del 2 de enero de 2018.*

OBSERVACIÓN:

Por instrucciones de la Licda. Jacqueline Deleuze Ducasa, se están retomando las numeraciones de la Sección "V", Fosa No.10, se exhuma al señor ***RAFAEL*** *, restos exhumados serán alojados en la misma fosa.*

Sin más por el momento, quedo de Usted,

Atentamente,

LC/zdechiari

c.c. Licda. Jacqueline Deleuze Ducasa-.Subdirectora de Empresas Municipales

4.3.17. Proceso de Coordinación de Citas Médicas.

Nombre del Procedimiento:	**Coordinación de Citas Médicas**
Objetivo	Gestionar, a los adultos mayores del Residencial Los Años Dorados, un seguimiento diario a su estado de salud y coordinarles sus citas médicas dependiendo del estado de salud o las dolencias que presenten.
Alcance	Llevar un control de las citas médicas de todos los adultos mayores y de su historial de salud. Dar seguimiento a sus tratamientos, ya sean brindados por el médico general del residencial o por médicos especialistas de centros médicos externos al residencial. Aplica para todos los adultos mayores del Residencial Los Años Dorados tengan o no beneficios como asegurados, programa 120 a los 65 o los que no cuentan con ningún beneficio económico.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • MIDES: Ministerio de Desarrollo Social. • DGS: Dirección de Gestión Social. • SDS: Subdirección de Desarrollo Social. • RAD: Residencia Los Años Dorados. • **: Nota aclaratoria. • VoBo: Visto bueno.
Responsabilidades	Departamento de Clínica / Auxiliar: • Realiza ronda de verificación de los adultos mayores, dos veces por turno, detectando cualquier anomalía respecto de la salud y redacta listado con el estado de salud de cada uno. • Redacta informe sobre el estado de los adultos mayores y lo entrega a la administración. Departamento de Clínica / Enfermera: • Recibe el listado del estado de cada adulto mayor, coordina los expedientes y el orden en que van a ser atendidos dependiendo de la importancia de las afectaciones de salud. • Recibe las referencias médicas hechas por el doctor y coordina a los cuidadores de gerontes que irán al centro médico a solicitar la cita. • Coordina con el personal que tendrá que llevar al adulto mayor a su cita médica con el especialista y le da indicaciones de que deberán llevar la hoja de referencia

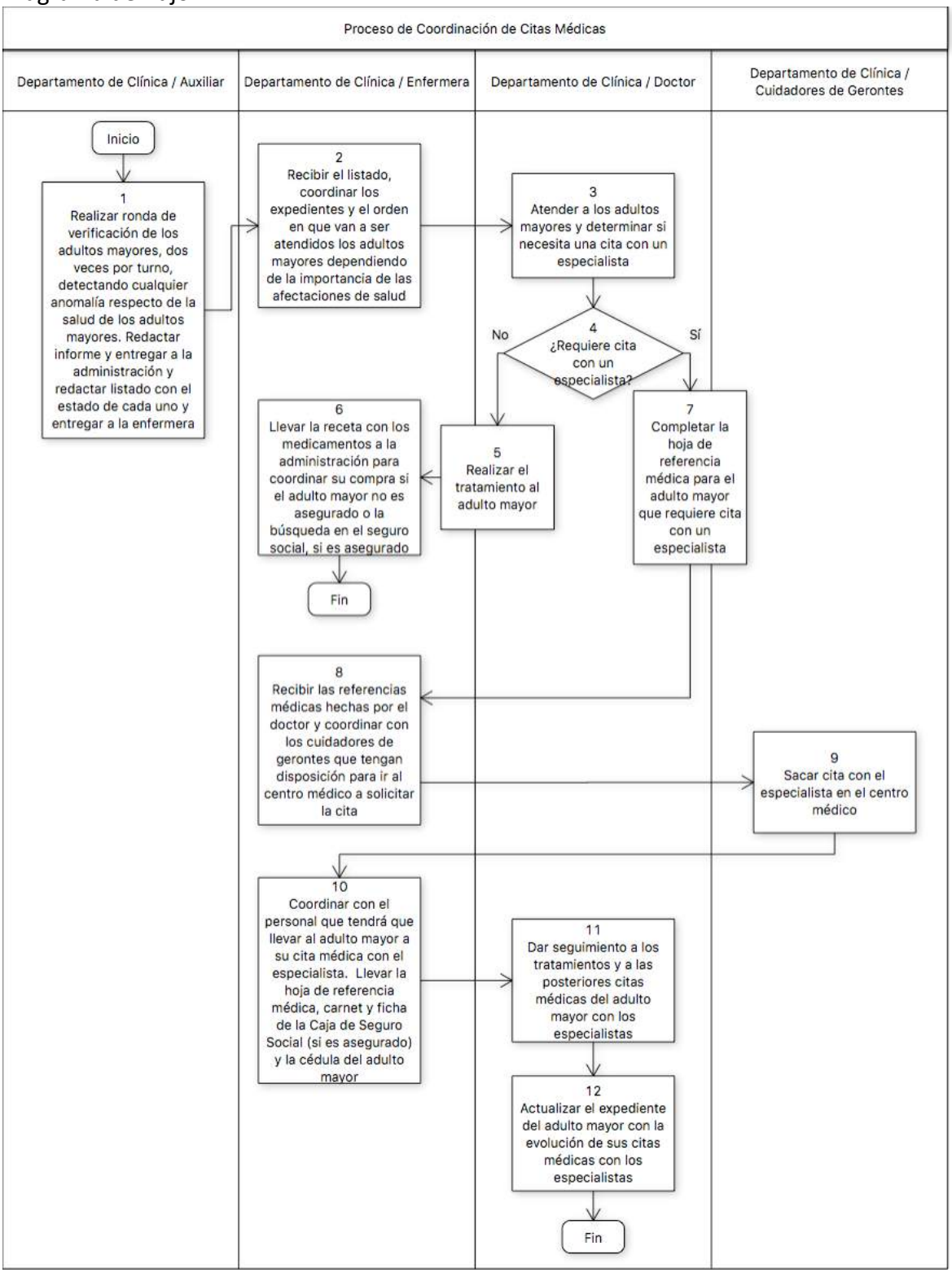
	médica; el carnet y ficha de la Caja del Seguro Social (si el adulto mayor es asegurado) y la cédula del adulto mayor. Departamento de Clínica / Doctor: • Atiende a los adultos mayores y determina si necesitan una cita con un especialista. • Si no requieren de un especialista, formula el tratamiento que deberá seguir el adulto mayor. • Si requiere de un especialista, completa la hoja de referencia médica y entrega a la enfermera. • Da seguimiento al tratamiento que le realizan al adulto mayor los médicos especialistas. • Actualiza el expediente del adulto mayor con la evolución de sus citas médicas con los especialistas. Departamento de Clínica / Cuidadores de Gerontes: • Saca cita médica con el especialista del centro médico. • Lleva a la cita médica con el especialista la hoja de referencia médica; el carnet y ficha de la Caja del Seguro Social (si el adulto mayor es asegurado) y la cédula del adulto mayor. • Acude a la administración para la coordinación del transporte, de los costos de desayunos y consultas cuando no son asegurados.
Formato o Documento	Documentos: • Hoja Referencia Médica (Anexo A).

Descripción del Procedimiento:	**Coordinación de Citas Médicas**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
Departamento de Clínica / Auxiliar	1	Realizar ronda de verificación de los adultos mayores dos veces por turno detectando así cualquier anomalía en la salud, redactar listado con el estado de cada adulto mayor y entregar a la enfermera. **También debe redactar un informe del estado de cada adulto mayor y entregarlo a la administración del Residencial.

Departamento de Clínica / Enfermera	2	Recibir el listado, coordinar los expedientes y el orden en que van a ser atendidos los adultos mayores. **Se atienden en orden de importancia de las dolencias o afectaciones de salud. Si el caso es grave, se gestiona enseguida.
Departamento de Clínica / Doctor	3	Atender a los adultos mayores y determinar si necesita cita con un especialista.
Departamento de Clínica / Doctor	4	¿Requiere cita con un especialista? Si no necesita una cita con especialista, continúe esta secuencia en el paso #5. Si necesita una cita con especialista, salte al paso #7.
Departamento de Clínica / Doctor	5	Realizar el tratamiento en el mismo Residencial Los Años Dorados. **En los casos en que se requiere comprar medicamentos, la administración gestiona la compra de los mismos. Fin.
Departamento de Clínica / Enfermera	6	Llevar la receta con los medicamentos a la administración para coordinar la compra de los medicamentos (en caso de que el adulto mayor no sea asegurado) o la búsqueda de los medicamentos en el Seguro Social (si es asegurado). Fin.
Departamento de Clínica / Doctor	7	Completar la hoja referencia médica para el adulto mayor que requiere cita con un especialista.
Departamento de Clínica / Enfermera	8	Recibir las referencias médicas hechas por el doctor y coordinar con los cuidadores de gerontes que tenga la disposición para ir al centro médico a solicitar la cita.
Departamento de Clínica / Cuidadores de Gerontes	9	Sacar la cita con el especialista en el centro médico.
Departamento de Clínica / Enfermera	10	Coordinar con el personal que tendrá que llevar al adulto mayor a su cita médica donde el especialista. El personal está compuesto por el conductor, una auxiliar o un cuidador de gerontes, quienes deberán llevar: • Hoja de referencia médica. • El carnet y ficha de la Caja de Seguro Social (si es asegurado). • Cédula del adulto mayor.
Departamento de Clínica / Doctor	11	Dar seguimiento a los tratamientos y a las posteriores citas médicas del adulto mayor con los espacialistas.

Departamento de Clínica / Doctor	12	Actualizar el expediente del adulto mayor con la evolución de sus citas médicas con los especialistas. Fin.

Diagrama de flujo



Anexo A

ALCALDÍA DE PANAMÁ
Subgerencia de Desarrollo Social
Residencia Años Dorados

HOJA DE REFERENCIA MÉDICA

De: _____ Fecha: _____

Para: _____
Servicio o Sección

Resumen de la "ANAMNESIS" _____

Resumen de "EXÁMEN FÍSICO": _____

LABORATORIO: _____

TRATAMIENTO: _____

DIAGNÓSTICOS PROVISIONALES: _____

_____ _____
FECHA FIRMA DEL MÉDICO

_____
NOMBRE DEL PACIENTE

4.3.18. Proceso de Coordinación de Actividades Recreativas.

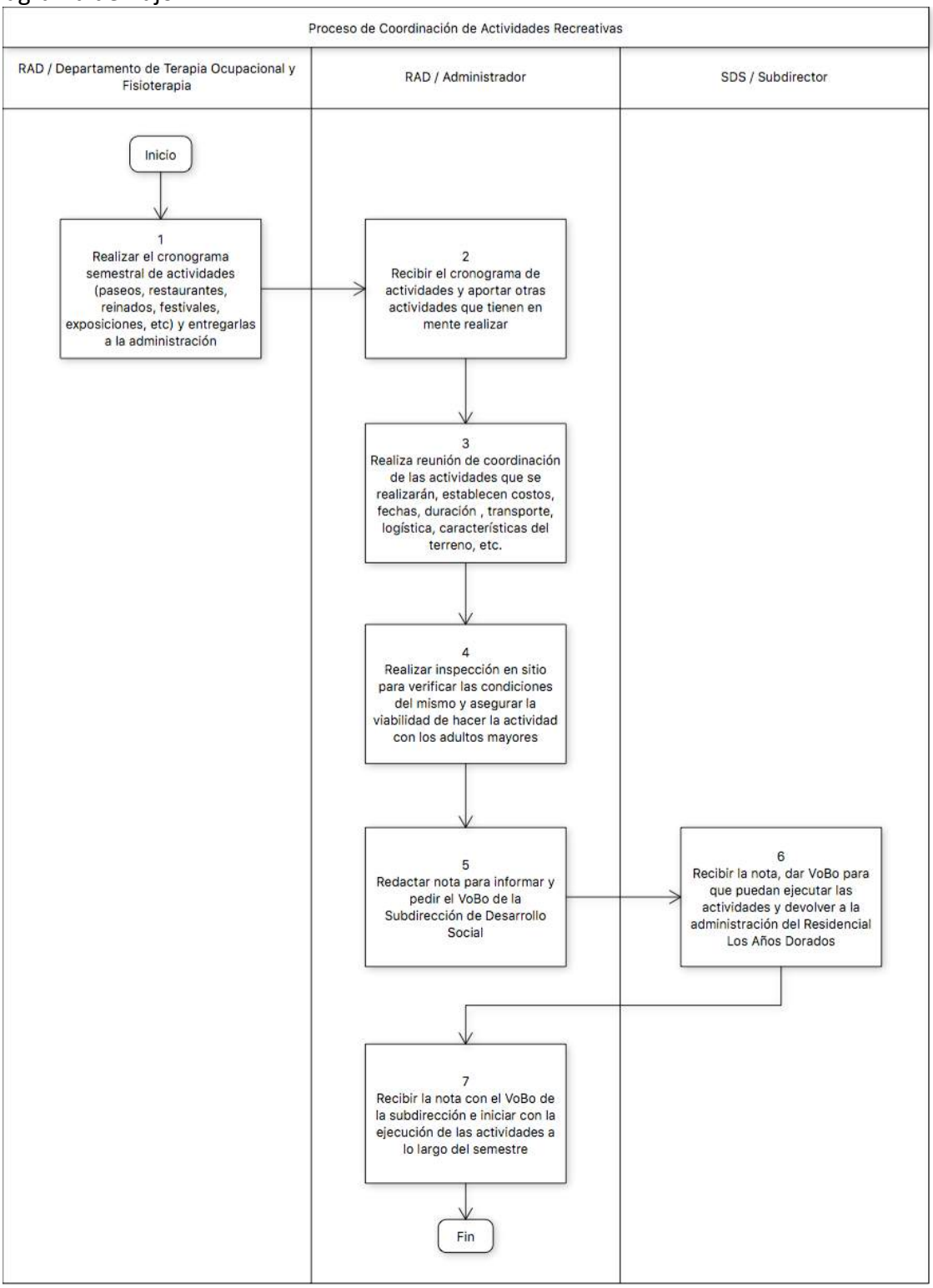
Nombre del Procedimiento:	**Coordinación de Actividades Recreativas**
Objetivo	Promover un desarrollo de actividades recreativas fuera y dentro del Residencial Los Años Dorados para que los adultos mayores puedan llevar una vida normal y tener un desarrollo físico y mental adecuado.
Alcance	Este proceso actúa como parte del seguimiento para una mejor calidad de vida del adulto mayor incluyendo las actividades recreativas y giras socio-educativas la cual se coordina a través del Departamento de Terapia Ocupacional y Fisioterapia, con el apoyo de los trabajadores sociales para la logística de los paseo, personal administrativo, clínica (enfermera y auxiliar).
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • MIDES: Ministerio de Desarrollo Social. • DGS: Dirección de Gestión Social. • SDS: Subdirección de Desarrollo Social. • RAD: Residencia Los Años Dorados. • **: Nota aclaratoria. • VoBo: Visto bueno.
Responsabilidades	RAD / Departamento de Terapia Ocupacional y Fisioterapia: • Realiza el cronograma semestral de actividades (paseos, reinados, festivales, etc.) y entrega el mismo a la administración del Residencial Los Años Dorados. RAD / Administrador: • Recibe el cronograma de actividades sugeridas por el Departamento de Terapia Ocupacional y Fisioterapia; y aporta otras actividades que tiene en mente realizar. • Realiza reunión de coordinación de las actividades que se realizarán, establece costos, fechas, duración, transporte, logística, características del terreno, etc. • Realiza inspección previa al sitio para conocer los detalles del mismo y la viabilidad de realizar actividad ahí con los adultos mayores. • Redacta nota para informar y pedir el VoBo de la Subdirección de Desarrollo Social.

	• Recibir la nota con el VoBo de la subdirección e iniciar con la ejecución de las actividades a lo largo del semestre. SDS / Subdirector: • Recibir la nota, dar VoBo para que puedan ejecutar las actividades y devolver a la administración del Residencial Los Años Dorados.
Formato o Documento	N/A

Descripción del Procedimiento:	**Coordinación de Actividades Recreativas**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
RAD / Departamento de Terapia Ocupacional y Fisioterapia	1	Realizar un cronograma semestral de actividades y entregarlas a la administración. Las mismas pueden ser: • Paseos a centros deportivos del área, playas, ríos, zoológicos, parques, etc. Se organizan de dos maneras por separado, los paseos para los adultos mayor independientes o que se pueden valerse por sí mismos y los dependientes o que no pueden valerse por sí mismos. • Salidas a restaurantes. • Reinados. • Festivales. • Exposiciones. • Actividades que realiza la Alcaldía de Panamá. • Celebraciones de navidad, día del padre, día de la madre, día del adulto mayor, patronales, aniversarios, etc. • Actividades esperituales. **Se consideran actividades para ambos grupos de adultos mayores, los que se pueden valer por sí mismos y los que no ya que están con andadera, silla de ruedas, etc.
RAD / Administrador	2	Recibir el cronograma de actividades y aporta otras actividades que tienen en mente realizar.

RAD / Administrador	3	Realizar reunión de coordinación de las actividades que se realizarán, establecer costos, fechas, duración, transporte, logística, características del terreno, etc. **Participan la administración, la trabajadora social, un representante de terapia ocupacional y un representante de fisioterapia.
RAD / Administrador	4	Realizar inspección en sitio para verificar las condiciones del mismo y asegurar la viabilidad de hacer la actividad con los adultos mayores.
RAD / Administrador	5	Redactar nota para informar y pedir VoBo de la Subdirección de Desarrollo Social.
SDS / Subdirector	6	Recibir la nota, dar VoBo para que puedan ejecutar las actividades y devolver a la administración del Residencial Los Años Dorados.
RAD / Administrador	7	Recibir la nota con el VoBo de la subdirección e iniciar con la ejecución de las actividades a lo largo del semestre. Fin

Diagrama de flujo



5. Departamento de Igualdad de Oportunidades.

El Departamento de Igualdad de Oportunidades tiene entre sus funciones la de ejecutar acciones que promuevan la equidad y la integración de las personas en situación de discapacidad.

Brinda asesorías en los temas de discapacidad, discriminación, inclusión, convivencia universal, accesibilidad, eliminación de barreras arquitectónicas, acceso a la educación, uso de tecnologías emergentes para personas en situación de discapacidad, apoyo en ejes transversales de educación superior, aspectos generales de la psicología y la comunicación inclusiva.

Verificar que todas las obras en el Municipio de Panamá cuenten con un acceso universal y un diseño que permitan establecer, sin discriminación, la integración de las personas a las diferentes situaciones que requieran movilización o la inclusión de los diferentes departamentos del Municipio de Panamá.

El acceso universal incluye el acceso la información, a las tecnologías, a la justicia, acceso a los bienes y servicios que ofrece el Municipio de Panamá y también, transformar la experiencia en el Municipio en un referente nacional e internacional de los procesos de cambio en dirección de la inclusión, estableciendo los parámetros de una cultura de respeto a la diversidad.

Organigrama

5.1. Proceso de Asesorías a los Contribuyentes con Discapacidad.

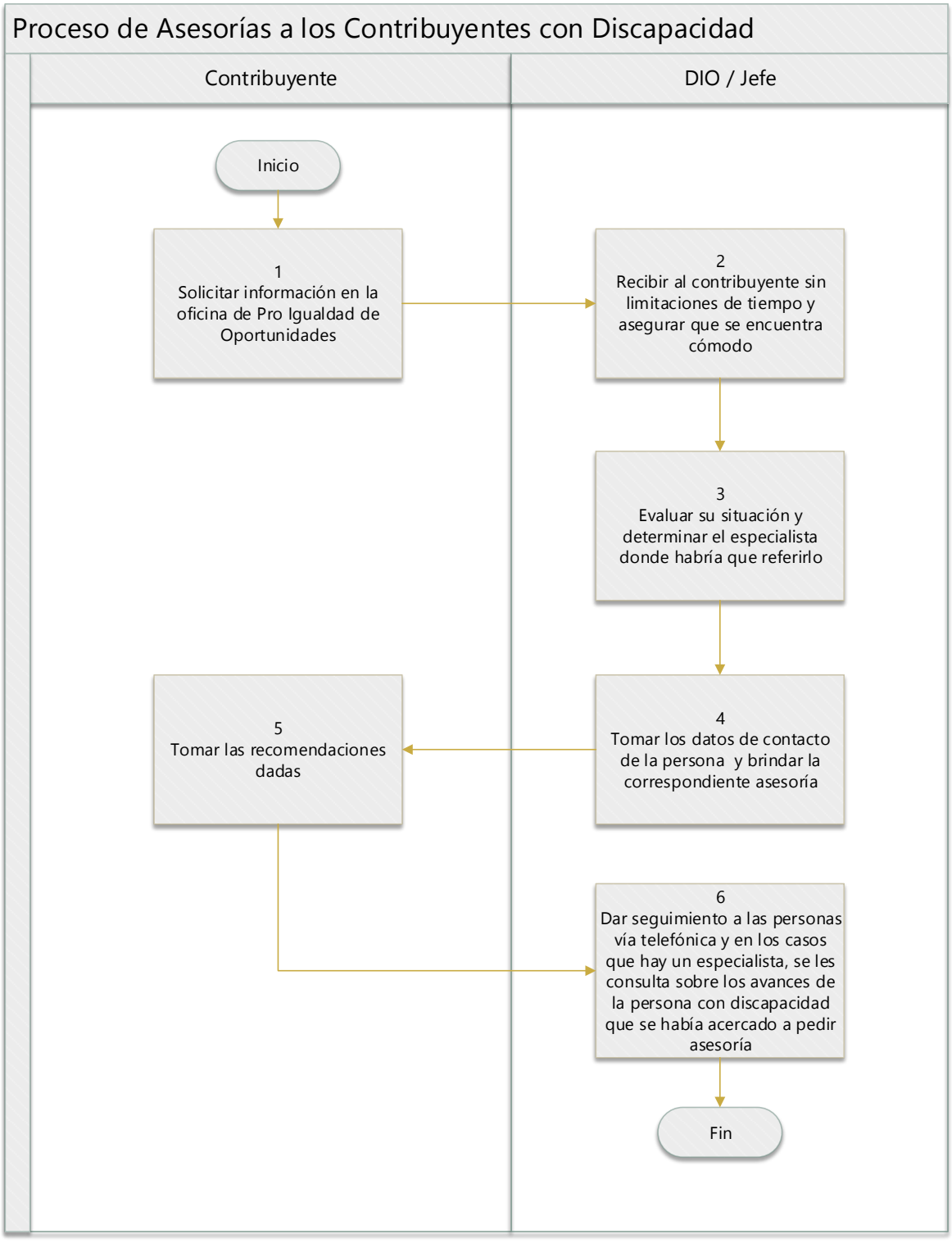
Nombre del Procedimiento:	**Asesorías a los Contribuyentes con Discapacidad**
Objetivo	Brindar asesoría técnica a las personas en situación de discapacidad sobre sus deberes y derechos.
Alcance	Las asesorías se dan en las siguientes situaciones o casos: • Para obtener el carnet de estacionamiento para las personas con discapacidad. • Para obtener la certificación de SENADIS. • Para la referencia de especialistas médicos según la condición de discapacidad. • Para obtener ayudas sociales como sillas de ruedas, bastones, computadoras especiales para los que estudian. También se les orienta respecto de "softwares" para personas con discapacidad como por ejemplo, JAWS (administrador vocal para computadoras), SOLCAR (para no videntes y otras discapacidades). • Para educar sobre los mitos de la discapacidad. • Dar seguimiento a los colaboradores del MUPA en los casos que ha tenido una discapacidad parcial o total. • Para brindar ayuda técnica en los casos judiciales. • Para la validación de contenidos académicos para no videntes. Se cuentan con apoyos internacionales como la USAID de Estados Unidos. Hay asesorías a los empleados del MUPA, al contribuyente que se acerca a la institución y a las instituciones que lo solicitan por ejemplo, en los foros de leyes, Ministerio Público, la corte suprema de justicia, algunas universidades, el MIDES, MIVIOT, MICI, MITRADEL, ferias de empleo, fundaciones, empresas privadas, Caja de Seguro Social, la Iglesia, etc. cualquier instancia que requiera información en materia de discapacidad.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • DGS: Dirección de Gestión Social. • SDS: Subdirección de Desarrollo Social. • DIO: Departamento de Igualdad de Oportunidades. • SENADIS: Secretaría Nacional de Discapacidad. • MIDES: Ministerio de Desarrollo Social.

	• MIVIOT: Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial. • MICI: Ministerio de Comercio e Industrias. • MITRADEL: Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral. • VoBo: Visto bueno. • **: Nota aclaratoria.
Responsabilidades	Contribuyente: • Solicita información o asesoría en la oficina de Igualdad de Oportunidades. • Recibe la asesoría y toma las recomendaciones. DIO / Jefe: • Recibe al contribuyente, sin limitaciones de tiempo, y se asegura de que el mismo se encuentre cómodo. • Escucha la problemática del contribuyente y determina si requiere ser referido donde un especialista médico. • Toma los datos de la persona y brinda la correspondiente asesoría. • Da seguimiento por teléfono a las personas que solicitaron asesoría y en los casos que hay un especialista recomendado, se le consulta a dicho especialista sobre los avances de la persona con discapacidad.
Formato o Documento	N/A

Descripción del Procedimiento:	**Asesorías a los Contribuyentes con Discapacidad**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
Contribuyente	1	Solicitar información en Igualdad o en algún departamento del MUPA. **Los demás departamentos refieren al contribuyente con discapacidad al Departamento de Igualdad de Oportunidades.
DIO / Jefe	2	Recibir al contribuyente sin limitaciones de tiempo y tratando de que se sientan lo más cómodo posible.
DIO / Jefe	3	Evaluar su situación y determinar el especialistas donde habría que referirlo.

DIO / Jefe	4	Tomar los datos de la persona, los teléfonos brindar la correspondiente asesoría.
Contribuyente	5	Tomar las recomendaciones dadas.
DIO / Jefe	6	Dar seguimiento a las personas vía telefónica y en los casos en que hay especialistas, se les consulta sobre los avances de la persona que se había acercado a pedir asesoría. Fin

Diagrama de flujo



5.2. Proceso de Capacitaciones en Temática de Discapacidad.

Nombre del Procedimiento:	**Capacitaciones en Temática de Discapacidad**
Objetivo	Capacitar a todas las personas y los funcionarios del MUPA en la temática de discapacidad para que ellos conozcan cómo abordar a una persona que presenta algún tipo de discapacidad, cómo hablarle, cómo dirigirse a ellos, cómo prestarle ayuda y a la vez, cómo tratarlos.
Alcance	Aplica para los funcionarios del MUPA, en algunas ocasiones, se capacitan estudiantes universitarios, especialmente los de arquitectura e ingeniería para que entren en conciencia del "diseño universal". No sólo aplica para los temas de accesibilidad desde el punto de vista arquitectónico, si no, que debe aplicar para las diferentes aristas que componen los dieños universales como sistema de comunicación, por ejemplo, el lenguaje de señas para personas sordas o la documentación entregada en formato Braillei para personas ciegas; etc. Los cursos son diseñados, estructurados y agendados por la Comisión de Sensibilización y Comunicación (CSC) que pertenece al Comité Técnico Asesor de Accesibilidad Universal (CTAAU) o solicitados por alguna dirección del MUPA.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • DGS: Dirección de Gestión Social. • SDS: Subdirección de Desarrollo Social. • DIO: Departamento de Igualdad de Oportunidades. • CTAAU: Comité Técnico Asesor de Accesibilidad Universal. • CSC: Comisión de Sensibilización y Comunicación. • SENADIS: Secretaría Nacional de Discapacidad. • Diseño Universal: Alcanza todos los aspectos de la accesibilidad, y se dirige a todas las personas, incluidas las personas con discapacidad. El propósito del diseño universal es simplificar la realización de las tareas cotidianas mediante la construcción de productos, servicios y entornos más sencillos de usar para todas las personas y sin esfuerzo alguno. • VoBo: Visto bueno.

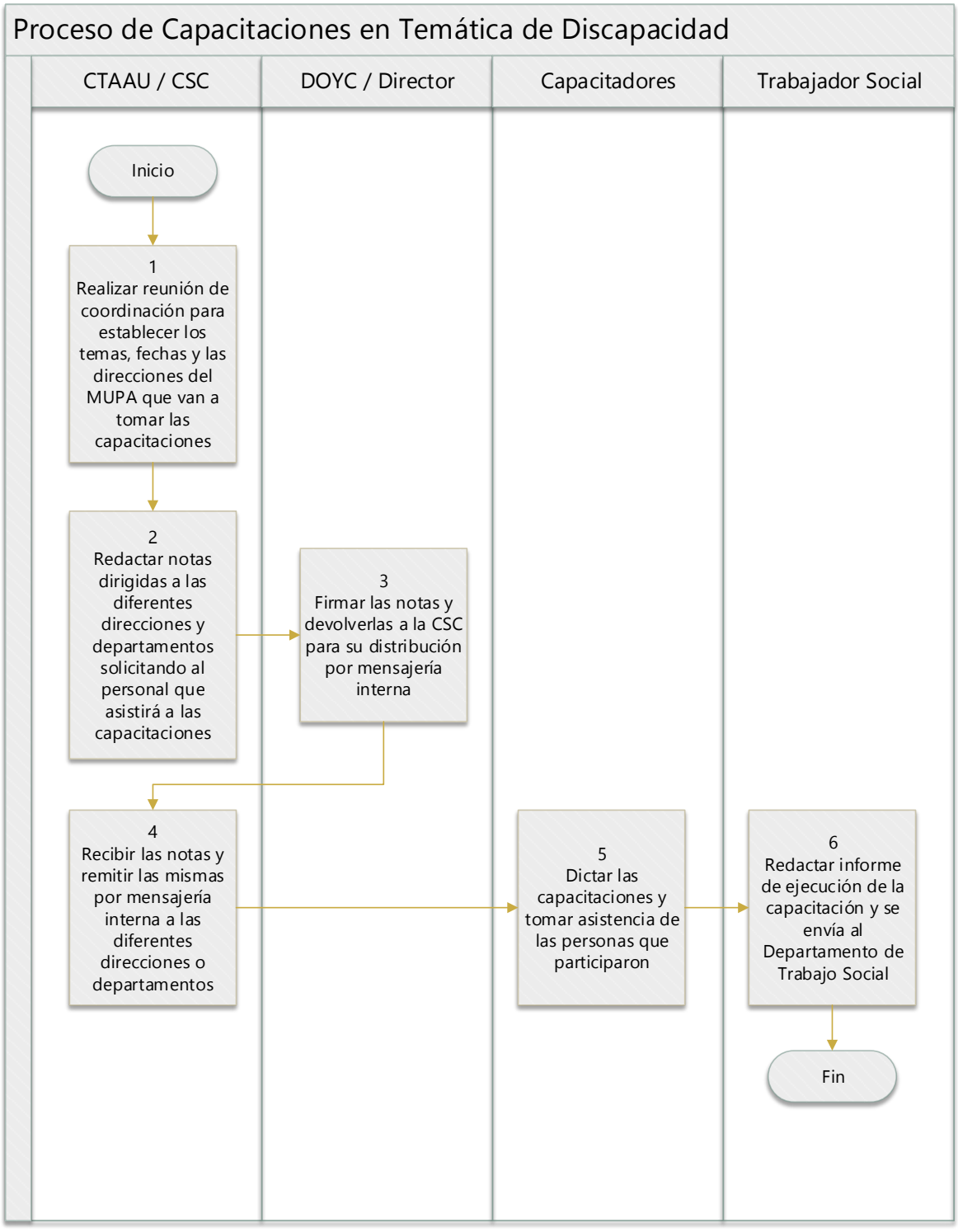
	• **: Nota aclaratoria.
Responsabilidades	Comité Técnico Asesor de Accesibilidad Universal / Comisión de Sensibilización y Comunicación: • Realiza reunión de coordinación para establecer los temas, fechas y direcciones del MUPA que vayan a tomar las capacitaciones. • Redacta las notas dirigidas a las diferentes direcciones y departamentos solicitando al personal que asistirá a las capacitaciones. • Redacta nota para solicitar el espacio donde se dictará la capacitación • Recibe las notas firmadas por el director de la Dirección de Obras y Construcciones y remite las mismas por mensajería interna a las diferentes direcciones o departamentos. DOYC / Director: • Firma las notas y las devuelve a la Comisión de Sensibilización y Comunicación para su distribución por mensajería interna. Capacitadores: • Dicta la capacitación, tomando lista de asistencia de los participantes. Trabajador Social: • Redacta informe de ejecución de la capacitación y lo envía al Departamento de Trabajo Social. • Realiza el listado de asistencia.
Formato o Documento	• Programación de actividades y tareas (Anexo A).

Descripción del Procedimiento:	**Capacitaciones en Temática de Discapacidad**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
CTAAU / CSC	1	Realizar reunión de coordinación para establecer los temas, las fechas y las direcciones del MUPA que van a tomar las capacitaciones. Las capacitaciones pueden ser:

		• "Viviendo la discapacidad" en el cual se realizan talleres prácticos para que los colaboradores sientan en sus propia experiencia cómo sienten las personas con discapacidad en su día a día. • Accesibilidad universal. • Cómo tratar a las personas con discapacidad. **Para esta coordinación se reúnen el coordinador de la comisión (persona del Departamento de Atención al Ciudadano); el trabajador social del Departamento de Trabajo Social; dos (2) personas de SENADIS (un sociólogo y un arquitecto); y tres (3) miembros de la sociedad civil de los cuales dos son personas con discapacidad. **El trabajador social alimenta el cuadro de "Programación de Actividades y Tareas" con los cursos a dar.
CTAAU / CSC	2	Redactar notas dirigidas a las diferentes direcciones, departamentos o universidades indicando los cupos que podrán utilizar por su personal o estudiantes en las capacitaciones. Enviar las notas a la Dirección de Obras y Construcciones para firma del director. **La notas con sus números secuenciales se registran el libro récord.
DOYC / Director	3	Firmar las notas y devolverlas a la Comisión de Sensibilización y Comunicación para su distribución por mensajería interna.
CTAAU / CSC	4	Recibir la notas y remitir las mismas por mensajería interna a las diferentes direcciones o departamentos.
Capacitadores	5	Dictar las capacitaciones y tomar lista de asistencia de las personas que participaron. **La capacitaciones pueden ser dictadas por el personal SENADIS, por personas de la sociedad civil, o por cualquier otro capacitador que estime conveniente la Comisión de Sensibilización y Comunicación del MUPA.
Trabajador Social	6	Redactar informe de ejecución de la capacitación y se envía al Departamento de Trabajo Social. El informe contiene: • Cantidad de participantes. • Horario en que se dictó el curso.

		• Lugar. • Los expositores o capacitadores. • Los temas tratados. • Si hubo algúna situación especial. • Una descripción cronológica de cómo se desarrolló la capacitación. Fin.

Digarama de flujo



Anexo A

ALCALDÍA DE PANAMÁ
Dirección de Gestión Social
Subdirección de Desarrollo Social
OFICINA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES Y TAREAS

ENERO 2018

ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	META	TAREA	CRONOGRAMA POR SEMANAS				RECURSOS				RESPONSABLES
				1RA	2DA	3RA	4TA	HU	MAT	S/.	F.F	
Presentación del informe de gestión 2017, del Comité Técnico Asesor y sus comisiones	Listado de asistencia Estadística	Brindar ante el Alcalde un informe general de las acciones realizadas por el Comité y sus comisiones durante el año 2017	Notas cursadas Correos electrónicos Lista de distribución Solicitud de bienes y servicios Material didáctico Elaboración de informes					Funcionarios de la Alcaldía de Panamá. Enlaces Interinstitucionales ONG's	Equipo multimedia Material didáctico.	Refrigerio para 75 personas Boquitas surtidas para 75 personas o alimentos cocidos. 75 botellas de agua 1 pte. de café grande 2 cajas de te 75 sodas o jugos tetrac pak Azúcar en sobres Revolvedores de café Cremora en sobres Servilletas Papel toalla Papel higiénico Cartuchos de basura Vasos para café y té	Alcaldía de Panamá	Mgtr. Diamantina De La Rosa – Coordinadora Licda. Jackelene Araúz - Asistente

HU: Humanos Mat: Materiales SI: Costo FF: fuente de financiamiento

5.3. Proceso de Capacitaciones en Lengua de Señas.

Nombre del Procedimiento:	**Capacitaciones en Lengua de Señas**
Objetivo	Capacitar a diferentes personas o funcionarios en lengua de señas.
Alcance	Se capacitan funcionarios del MUPA, funcionarios de algunas ONG´s, otras instituciones y en algunos casos los cupos que solicita y coordina el SENADIS.
Definiciones	• MUPA: Municipio de Panamá. • DGS: Dirección de Gestión Social. • SDS: Subdirección de Desarrollo Social. • DIO: Departamento de Igualdad de Oportunidades. • CTAAU: Comité Técnico Asesor de Accesibilidad Universal. • CSC: Comisión de Sensibilización y Comunicación. • SENADIS: Secretaría Nacional de Discapacidad. • Diseño Universal: Alcanza todos los aspectos de la accesibilidad, y se dirige a todas las personas, incluidas las personas con discapacidad. El propósito del diseño universal es simplificar la realización de las tareas cotidianas mediante la construcción de productos, servicios y entornos más sencillos de usar para todas las personas y sin esfuerzo alguno. • VoBo: Visto bueno. • **: Nota aclaratoria. • POA: Plan operativo anual.
Responsabilidades	SDS / Trabajador Social: • Redacta nota al SENADIS solicitando las fechas y los meses en que podrán dictar las capacitaciones del lengua de señas. • Envía al SENADIS la nota con la firma del subdirector de la Subdirección de Desarrollo Social; y queda a la espera de la respuesta. • Recibe del SENADIS la información de los cursos vía telefónica y por correo electrónico. • Incluye la información de los cursos, recibida del SENADIS en el plan operativo anual. • Envía copia del plan operativo anual al coordinador de los enlaces del SENADIS en las diferentes instituciones. • Envía copia impresa del plan operativo anual al jefe de Departamento de Trabajo Social.

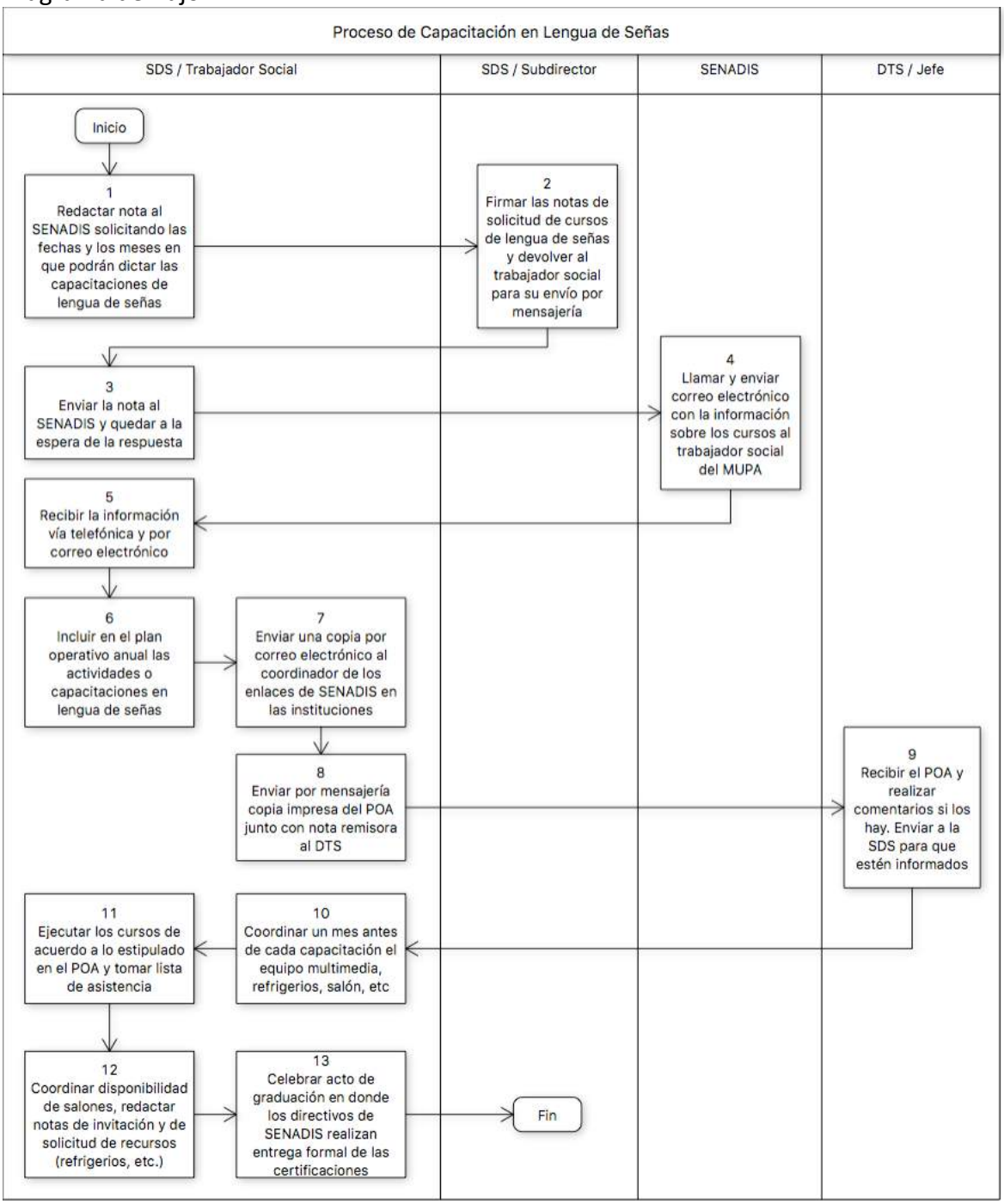
	• Coordina un mes antes de cada capacitación el equipo multimedia, refrigerios, salón, etc. • Ejecuta los cursos de acuerdo a lo estipulado en el plan operativo anual y toma lista de asistencia. • Coordina disponibilidad de salones, redacta notas de invitación y de solicitud de recursos (refrigerios, etc.). • Celebra el acto de graduación en donde los directivos del SENADIS realizan entrega formal de las certificaciones. SDS / Subdirector • Firma la nota de solicitud de cursos que se envía a SENADIS. SENADIS: • Llama y envía correo electrónico con la información sobre los cursos al trabajador social del MUPA. DTS / Jefe: • Recibe copia impresa del plan operativo anual. Emite comentarios si los hay y reenvía a la Subdirección de Desarrollo Social para que estén informados.
Formato o Documento	Documentos: • Plan operativo anual (POA) (Anexo A).

Descripción del Procedimiento:	**Capacitaciones en Lengua de Señas**	
Área Funcional / Responsable	**Paso Nº**	**Actividad**
SDS / Trabajador social	1	Redactar nota al SENADIS solicitando las fechas y los meses en que podrán dictar las capacitaciones de lengua de señas.
SDS / Subdirector	2	Firmar las notas de solicitud de cursos de lengua de señas y devolver al trabajador social para su envío por mensajería.
SDS / Trabajador social	3	Enviar la nota al SENADIS y quedar a la espera de la respuesta.
SENADIS	4	Llamar y enviar por correo electrónico la información sobre los cursos asignados a la MUPA al trabajador social del MUPA.

		Por lo general, los cursos se dan durante una semana corrida, una vez al mes, y se dan durante tres meses seguidos.
SDS / Trabajador social	5	Recibir la información vía telefónica y correo electrónico.
SDS / Trabajador social	6	Incluir en el plan operativo anual (POA) las actividades o capacitaciones en lengua de señas.
SDS / Trabajador social	7	Enviar una copia por correo electrónico al coordinador de los enlaces del SENADIS en las diferentes instituciones.
SDS / Trabajador social	8	Enviar por mensajería una copia impresa del POA junto con nota remisora al Departamento de Trabajo Social.
DTS / Jefe	9	Recibir el POA y realizar comentarios si los hay. Enviar a la Subdirección de Desarrollo Social para que estén informados.
SDS / Trabajador social	10	Coordinar un mes antes de cada capacitación aspectos como proyector o equipos multimedia, refrigerios, disponibilidad de salón, etc. Se redactan las siguientes notas: • En los casos de las capacitaciones que se brindan en el teatro Gladis Vidal, redactar nota dirigida a la Dirección de Cultura y Educación Ciudadana la cual es firmada por la Subdirección de Desarrollo Social. • Para capacitaciones similares dadas en otras instituciones la nota es firmada por la Subdirección de Desarrollo Social o la Dirección de Gestión Social. • Para la solicitud de insumos como refrigerios, mesas, sillas, equipos multimedias, papel, etc, la nota la firma el trabajador social.
SDS / Trabajador Social	11	Ejecutar los cursos de acuerdo a lo estipulado en el POA y tomar lista de asistencia de las personas que participan.
SDS/ Trabajador Social	12	Coordinar disponibilidad de salones, redactar notas de invitación al alcalde, al director de Dirección de Gestión Social, al subdirector de la Subdirección de Desarrollo Social, a los jefes de las personas que tomaron el curso, a los directores de SENADIS, redactar nota solicitando los refrigerios para un brindis y nota de invitación al Departamento de Comunicaciones del MUPA.

SDS/ Trabajador Social	13	Celebrar acto de graduación en donde los directivos de SENADIS realizan entrega formal de las certificaciones a las personas que tomaron los cursos. Fin

Diagrama de flujo



Anexo A

ALCALDÍA DE PANAMÁ
Dirección de Gestión Social
Subdirección de Desarrollo Social
OFICINA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES Y TAREAS

ENERO 2018

ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	META	TAREA	CRONOGRAMA POR SEMANAS				RECURSOS				RESPONSABLES
				1RA	2DA	3RA	4TA	HU	MAT	S/.	F.F	
Presentación del informe de gestión 2017, del Comité Técnico Asesor y sus comisiones	Listado de asistencia Estadística	Brindar ante el Alcalde un informe general de las acciones realizadas por el Comité y sus comisiones durante el año 2017	Notas cursadas Correos electrónicos Lista de distribución Solicitud de bienes y servicios Material didáctico Elaboración de informes					Funcionarios de la Alcaldía de Panamá. Enlaces Interinstitucionales ONG's	Equipo multimedia Material didáctico.	Refrigerio para 75 personas Boquitas surtidas para 75 personas o alimentos cocidos. 75 botellas de agua 1 pte. de café grande 2 cajas de te 75 sodas o jugos tetrac pak Azúcar en sobres Revolvedores de café Cremora en sobres Servilletas Papel toalla Papel higiénico Cartuchos de basura Vasos para café y té	Alcaldía de Panamá	Mgtr. Diamantina De La Rosa – Coordinadora Licda. Jackelene Araúz - Asistente

HU: Humanos Mat: Materiales SI: Costo FF: fuente de financiamiento