

		Folio	PCM-EDOMEX-2025-AE-05
Integridad del SGC			
Fecha inicio:	04/11/2025	Fecha término:	31/10/2026
Propósito del cambio o mejora al SGC:	Mejora al Sistema de Gestión de Calidad	Requisito(s) de ISO 9001:2015 afectado(s) y/o beneficiados	8.2.2
Proceso	SUSTANTIVOS		
Descripción del análisis para el cambio o mejora al SGC	Decidir sobre el método para identificar adultos mayores en su pronta atención en los MAC y con ello dar cumplimiento a la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, además de las personas con alguna discapacidad motriz.		
Consecuencias potenciales de que el cambio o mejora no se realice	El incremento de quejas tanto del buzón de quejas y sugerencias de la Dirección de Atención Ciudadana, como del Órgano Interno de Control y en su caso, Derechos Humanos por incumplimiento a las Instrucciones de trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana, al "Protocolo de Atención a las Personas Adultas Mayores en los Módulos de Atención Ciudadana" y a la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores; así como a las Instrucciones de Trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana.		

Plan de Trabajo

Descripción de actividades						
No.	Actividades	Responsable	Recursos Necesarios	Evidencia Documental	Fecha de inicio	Fecha de término
1	Analizar el contenido de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores y del Protocolo de Atención a las Personas Adultas Mayores en los Módulos de Atención Ciudadana; así como las Instrucciones de Trabajo para el Modelo de Atención Ciudadana.	CSGC	Equipo de cómputo	Minuta de trabajo	11/11/2025	11/11/2025
2	Reforzar en los círculos de calidad la normativa correspondiente.	AD y CSGC	Equipo de cómputo	Correo electrónico y/o circular	01/01/2026	31/03/2026
3	Enfatizar en los círculos de calidad la aplicación de los protocolos a las personas de este supuesto; con la finalidad de garantizar un servicio enmarcado en condiciones de equidad, igualdad, derechos y oportunidades en apego a la normatividad vigente.	VEJDE, VRFEJDE y Dueños de Procesos Sustantivos	Equipo de cómputo	Minuta de trabajo, galería fotográfica, lista de asistencia	24/11/2025	31/10/2026

Evidencia documental del Plan de Trabajo

Seguimiento al Plan de Trabajo		
Fecha	Evidencia / Observaciones	Firma del Coordinador del SGC
11/11/2025	Minuta de trabajo	
31/03/2026	Correo electrónico y/o circular	
31/10/2026	Minuta de trabajo, galería fotográfica, lista de asistencia	
	Firma de validación del cambio o mejora	

Proporcionar las facilidades conducentes a los Coordinadores del SGC para el seguimiento y revisión de las actividades establecidas en este formato.

ATENTAMENTE
Alta Dirección

Martín Martínez Cortazar
Vocal Ejecutivo JLE

**Lic. María de Lourdes Martínez
Sánchez**
Vocal Secretaria JLE

**Biol. Abel Rubén Pérez
Pérez**
Vocal RFE JLE

Lic. Julio Sergio Godínez Segura
Encargado de la Coordinación
Administrativa JLE

