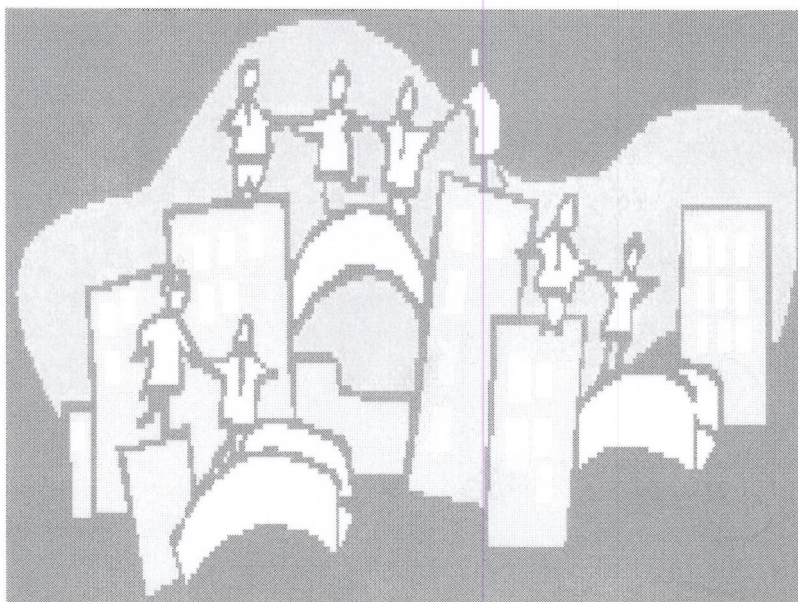


INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES
DIRECCIÓN DE PROGRAMAS ESTATALES
DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO



GUIA PARA LA INCORPORACION DE CLUBES AL INAPAM EN EL DISTRITO FEDERAL



INAPAM

INCORPORACION DE CLUBES

Introducción



Para el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, la creación de clubes es la oportunidad para que las personas de 60 años y más se reúnan en torno a intereses homogéneos, participando activamente en las decisiones grupales y promoviendo su permanencia en la familia y por lo tanto en su comunidad.

La participación y compromiso de las personas adultas mayores, nos permite crear diversas formas de trabajo y líneas de operación, por ello que la atención comunitaria tiene el propósito de incorporar grupos para brindar espacios donde se ofrezcan alternativas de formación y desarrollo humano, de corte educativo, cultural, deportivo y social y contribuir a ampliar la cobertura de atención.

Esta Guía pretende de manera sencilla, presentar los lineamientos y las gestiones que las personas interesadas en incorporar un grupo al Instituto deberán seguir, así mismo encontraran anexos los formatos que podrán apoyar su gestión.

INCORPORACION DE CLUBES

Para solicitar la incorporación de un club al Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, se lleva a cabo el siguiente proceso:

1. Cuando una persona solicita información para la incorporación de un grupo, personal del Departamento de Promoción y Desarrollo Comunitario le indica cuales son los requisitos para hacerlo, los beneficios y los compromisos que adquieren y cuáles son los lineamientos que tiene el Instituto para afiliar a un grupo (se entrega documento de lineamientos para la apertura de clubes).
2. Si la persona está interesada en la incorporación del club a este Instituto deberá entregar por escrito su solicitud con los siguientes datos:
 - Dirigirlo al Director de Programas Estatales
 - Nombre del grupo
 - Cuántas personas conforman el grupo
 - Dónde se reúnen y a quién pertenece el espacio
 - Cuánto tiempo tiene de integrado el grupo
 - Días de reunión y horarios
 - Quién funge como coordinador o responsable del club, domicilio, teléfono y/o correo electrónico.
 - Opcional: puede anexar los nombres de los integrantes del grupo
(Se anexa formato 1 oficio de solicitud)
3. Cuando la persona tiene el documento de incorporación lo entrega al área correspondiente y ésta a su vez lo turna al Departamento de Promoción y Desarrollo Comunitario.
4. El personal del Departamento al recibir el documento, se encarga de comunicarse con el responsable del club y se programa conjuntamente fecha y horario para hacer la visita y se asigna a una Trabajadora Social del área.

INCORPORACION DE CLUBES

5. La Trabajadora Social se presenta en el lugar, día y hora acordados para la visita, reúne a todos y (das) las (los) integrantes del grupo para explicarles los programas y actividades del Instituto en los que pueden participar, menciona que existe el Reglamento Único de los Clubes y Centros Culturales, los compromisos que adquieren al incorporarse, la participación de eventos internos y externos, trámites con otras instituciones y la solicitud de apoyos. La Trabajadora Social hace un recorrido por las instalaciones para conocer los espacios que ocupa el grupo.
6. La Trabajadora Social hace reporte de la visita para evaluar la viabilidad de incorporar al Club al Instituto (*se anexa formato 2 reporte de visita*)
7. La jefatura del Departamento de Promoción y Desarrollo Comunitario recibe, revisa y analiza reporte y entrega a la Dirección de área o Delegación del INAPAM en el D.F. un documento, donde manifiesta la viabilidad de la incorporación del Club.
8. La Dirección de Programas Estatales, elaboran carta de aceptación o de no incorporación al Instituto de acuerdo a los lineamientos establecidos y entrega a la Jefatura de Promoción y Desarrollo Comunitario para que se encargue de darle continuidad al trámite.
9. La Jefatura del Departamento de Promoción y Desarrollo Comunitario se contacta con el responsable del grupo para la entrega del documento, en el caso de entregar oficio de aceptación de la incorporación del grupo, el responsable la recibe y se agenda fechas para la capacitación, en el caso de no ser aceptada la solicitud de incorporación, se le entrega a la persona responsable, un documento donde se le exponen los motivos y se le pide reconsiderar los aspectos que dieron lugar a la no aceptación. Se solicita al responsable del grupo contestar encuesta de satisfacción para el Programa de Mejora de la Gestión (*formato 3 encuesta de satisfacción*).

Capacitación para la operación de Clubes

Para la capacitación de la o el responsable del club incorporado al Instituto, deberá llevar a cabo el siguiente proceso:

1. El o la responsable del club decide cuantas personas asistirán a la capacitación y se presentaran en la oficina del Departamento de Promoción y Desarrollo Comunitario, en las fechas y horarios convenidos.
2. El personal del Departamento de Promoción y Desarrollo Comunitario en cargo de la capacitación, dará información teórico – práctico de los siguientes temas:
 - **Que es el INAPAM**
 - Objetivo
 - Misión
 - Visión
 - Organigrama
 - Ejes rectores
 - **Áreas de atención a las Personas Adultas Mayores en el INAPAM**
 - Jurídico
 - Centros de Atención Integral
 - Afiliación
 - Albergues, residencias de día, centros culturales y clubes
 - Actividades de recreación física y deporte
 - Actividades sociales y culturales
 - Actividades de enseñanza
 - **Reglamento único de clubes y centros culturales**
 - Derechos y obligaciones
 - Servicios y Actividades
 - Comités de coordinación
 - De la seguridad y urgencias médicas
 - Del personal
 - De los profesores
 - De las quejas y sugerencias
(se entrega reglamento)

Capacitación para la operación de Clubes

- **Elaboración de informe mensual de actividades del Club**
 - Reporte de actividades socioculturales, cultura física, educación para la salud, capacitación para el trabajo y ocupación del tiempo libre, turismo, servicios educativos, recreación, trámites administrativos, visitas domiciliarias y estudios socioeconómicos.
 - Reporte de la población
 - Dinámica Grupal
 - Registro de Profesores
 - Voluntarios
 - Socios
 - Monitores
- **Fechas de entrega del Informe**
- **Asesoría sobre problemáticas del grupo**

Durante todo el proceso de incorporación de clubes estaremos informando a las personas que en caso de no estar de acuerdo podrán hacer poner quejas y denuncias por escrito. (formato 4 Quejas y Denuncias)

ANEXOS

Lineamientos para incorporar clubes

Cuando los Grupos solicitan incorporarse al INAPAM deberán cumplir los siguientes lineamientos:

1. El grupo deberá estar integrado por 15 personas como mínimo.
2. Deberá tener una o un responsable, que reúna las siguientes características:
 - Liderazgo
 - Responsabilidad
 - Compromiso
 - Organización del grupo
 - Colaboración sin ningún interés personal
3. Que el club a incorporar no se encuentre geográficamente cercano a otro del INAPAM u otra institución.
4. Que el grupo y su representante no tengan ningún interés o afinidad político o religioso.
5. Que los integrantes del club no pertenezcan a otros clubes que estén afiliados al instituto.
6. Que el grupo no tenga registradas a personas menores de 55 años como lo establece el reglamento.

ANEXOS

Lineamientos para incorporar clubes

7. Que el lugar donde se reúna el grupo, cuenten con los espacios indispensables para desarrollar sus actividades.
8. Que el motivo para incorporarse al Instituto, no sea el rescate de un inmueble (espacio físico) que pertenezca a alguna institución o que tenga propietario.
9. En el caso de que el 50% más uno de las (os) integrantes del club incorporado decidan cambiar a su responsable, podrán solicitar por escrito la asesoría del Instituto.
10. Aceptación del Reglamento único de clubes y centros culturales y el compromiso de entrega oportuna de informe de actividades y cualquier otra información que se requiera.

ANEXOS

Formato 1

DOCUMENTO PARA SOLICITAR LA INCORPORACIÓN AL INAPAM

F E C H A

DIRIGIDO

*Director de Programas Estatales
del Instituto Nacional de las Personas
Adultas Mayores
Presente*

T E X T O D E L O F I C I O

Solicitar la afiliación del club indicando nombre del grupo, lugar donde se reúnen, días y horario de las actividades que realizan, número personas que conforman el grupo, nombre de la o el responsable y donde la o lo podemos contactar para la visita de diagnóstico y finalmente mencionar el motivo por el cual desean incorporarse al instituto.

F I R M A D E L A O E L S O L I C I T A N T E

El documento podrá ir en hoja membretada si es de alguna institución y en hoja en blanco si el grupo no tiene apoyo de instituciones.

Se podrá anexar los nombres de los integrantes de grupo en un listado.

*Incorporación de clubes
INAPAM en el D.F.*

ANEXOS

Formato 2



Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores
Dirección de Delegaciones Estatales
Departamento de Promoción y Desarrollo Comunitario

Formato de visita para la incorporación de clubes

Nombre propuesto por el Club: _____

Representante del Grupo: _____

Dirección: _____

Tel: Fijo : _____ Celular: _____

Correo electrónico: _____

Ubicación del Club: _____

No. de personas que integran el grupo: Mujeres () Hombres () Total: ()

Actividades que realizan: _____

Días y Horario de reunión: _____

Motivos por los que desea incorporarse el grupo al Instituto: _____

1

Incorporación de clubes
INAPAM en el D.F.

ANEXOS

Formato 2



Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores
Dirección de Delegaciones Estatales
Departamento de Promoción y Desarrollo Comunitario

Formato de visita para la incorporación de clubes

OBSERVACIONES DE LA VISITA

Descripción física del espacio. (Mencionar si cuenta con baño (s) y tipo de mobiliario).

Tipo de organización de grupo, en caso de que exista alguna aportación monetaria voluntaria, mencionar la finalidad de sus aportaciones:

ANEXOS

Formato 2



Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores
Dirección de Delegaciones Estatales
Departamento de Promoción y Desarrollo Comunitario

Formato de visita para la incorporación de clubes

En caso de contar con redes sociales, mencionar cuáles y desde cuando existe relación con ellas.

Fecha de la visita realizada: _____

Nombre y firma de la responsable de la visita: _____

ANEXOS

Formato 3

PROGRAMA DE MEJORA DE LA GESTIÓN

Nombre del Trámite o Servicio: Incorporación de los Clubes para las Personas Adultas Mayores del INAPAM.

Encuesta de Satisfacción

Fecha: _____ Nombre del Club: _____ Edad: _____ Género: () Mujer () Hombre

La presente encuesta tiene como propósito mejorar la calidad de los servicios, para ello, le pedimos que llene con una (X) la opción que corresponda en cada pregunta:

1. La calidad y eficiencia durante el proceso de incorporación de su Club la (lo) dejó:

() Muy satisfecha(o) () Satisfecha(o) () Insatisfecha(o) () Nada satisfecha(o)

2. El Trato que recibió por parte del personal del INAPAM fue:

() Muy Bueno () Bueno () Regular () Malo

3. La información que recibió para realizar el trámite de incorporación le pareció:

() Muy clara () Poco clara () Confusa () Excesiva

4. Las Instalaciones donde recibió el servicio le parecieron:

() Buenas y equipadas () Buenas pero poco equipadas () Malas () Muy malas

5. Cuántas veces tuvo que acudir a la institución para recibir el servicio hasta su término?

() 4 veces () 6 veces () 8 veces () 10 o más veces

6. Durante el tiempo que recibió el servicio, el personal le solicitó dinero o algún favor para atenderlo, agilizar o autorizar su trámite?

() SI () NO . () SI () NO

ANEXOS

Formato 3

PROGRAMA DE MEJORA DE LA GESTIÓN

Nombre del Trámite o Servicio: Incorporación de los Clubes para las Personas Adultas Mayores del INAPAM.

Encuesta de Satisfacción

7. Durante el trámite usted sintió algún tipo de discriminación?

☐ SI Porqué? _____

☐ NO

8. Sugiere alguna para mejora para el trámite de incorporación de Clubes? ? ☐ NO ☐ SI señale cuáles:

☐ Que no sean tantos trámites ☐ Que la información aparezca en INTERNET ☐ Que capaciten al personal

☐ Que mejoren sus instalaciones ☐ Que se den un teléfono o dirección electrónica para informes

☐ Otra, cuál? _____

9. Es la primera vez que realiza este trámite?

☐ SI

☐ NO

10. Le parece que el proceso ha mejorado?

☐ SI, Porqué? _____ ☐ NO, Porqué? _____

ANEXOS

Formato 4



PROGRAMA DE MEJORA DE LA GESTIÓN FORMATO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Nombre del Trámite o Servicio: Incorporación de los Clubes para las Personas Adultas Mayores del INAPAM.

Recepción de Quejas y Denuncias

Para cualquier queja, denuncia, sugerencia o reconocimiento, relacionada con los servicios que presta el INAPAM usted podrá utilizar los siguientes mecanismos de recepción:

POR CORRESPONDENCIA

Podrá ser enviada a través de mensajería o telegrama a cualquiera de los siguientes domicilios:

Órgano Interno de Control: San Francisco No. 1825. Col. Actipan del Valle. Delegación Benito Juárez. CP. 03230 México, D.F.

Dirección de Programas Estatales: Concepción Béstigui No. 14. Colonia del Valle. Delegación Benito Juárez CP. 03100 México, D.F.

DE FORMA DIRECTA Y PERSONAL

Deberá dirigirse de manera personal a cualquiera de los siguientes domicilios:

Órgano Interno de Control: San Francisco No. 1825. Col. Actipan del Valle. Delegación Benito Juárez. CP. 03230 México, D.F.

Dirección de Programas Estatales: Concepción Béstigui No. 14. Colonia del Valle. Delegación Benito Juárez CP. 03100 México, D.F.

POR CORREO ELECTRÓNICO

Deberá dirigirla a cualquiera de los siguientes correos electrónicos:

quejasymdenuncias@inapam.gob.mx
r.pineda@inapam.gob.mx

POR TELÉFONO

En el órgano interno de control 55 24 89 32, 55 24 16 15 y 55 34 55 95

En la Dirección de Programas Estatales 56 87 62 93 y 56 87 65 43 ext. 112

Datos opcionales:

Lugar; _____ Fecha: _____ Edad: _____ Género: () Mujer () Hombre

*Incorporación de clubes
INAPAM en el D.F.*

ANEXOS

Formato 4

**DIRECCIÓN DE PROGRAMAS ESTATALES
DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO
PROCESO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Usuario (a)	Departamento de Desarrollo Comunitario	Dirección de Programas Estatales	Actividades	Formatos/Documentos
Inicio ↓ 1 → 2 ↓ 3 ← 5 ↓ Fin	→ 2 ↓ ¿ Resuelve queja ? ← 3 → 4 ↓ 5	→ 4 ↓ 5	Presenta queja o sugerencia al Jefe de Departamento de Desarrollo Comunitario Resuelve las quejas de acuerdo a los lineamientos institucionales e informa; recolecta las quejas y sugerencias de los usuarios y reporta problemas Recibe respuesta; de no estar conforme con ella, solicita al asesoría para presentar su inconformidad por escrito al Director de Programas Estatales o al OIC. El Director de Programas Estatales recibe la queja o sugerencia, analiza y procede a dar respuesta Recibe respuesta; de no estar conforme con ella, solicita asesoría para presentar su inconformidad por escrito en el buzón de quejas y sugerencias del Órgano Interno de Control del INAPAM, quien sigue con el procedimiento establecido para este fin.	Formato Atención a quejas y sugerencias de incorporación de Clubes a INAPAM. Formato Atención a quejas y sugerencias en el proceso de incorporación de Clubes a INAPAM.

*Incorporación de clubes
INAPAM en el D.F.*