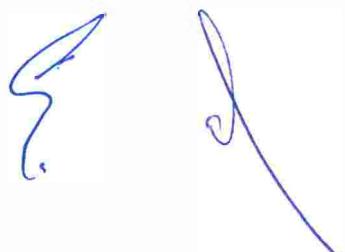




# GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR Y ACTUALIZAR DOCUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

G-DG-01

SEPTIEMBRE, 2025





## CÉDULA DE REGISTRO

### NOMBRE DEL DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO

GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR Y ACTUALIZAR DOCUMENTOS NORMATIVOS  
INTERNOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

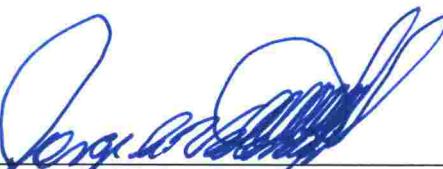
ELABORÓ

  
**LCDA. ROSALBA BENICIO MORADO**  
SECRETARIA EJECUTIVA DEL  
COMERI

REGISTRÓ

  
**LCDO. EDGAR OLIVARES AGUSTÍN**  
SUBDIRECTOR JURÍDICO

AUTORIZÓ

  
**LCDO. JORGE ALBERTO**  
VALENCIA SANDOVAL  
PRESIDENTE DEL COMERI

REGISTRO

CÓDIGO:

VERSIÓN: CUARTA VERSIÓN

FECHA: SEPTIEMBRE, 2025



## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>2. DISPOSICIONES GENERALES .....</b>	<b>5</b>
2.1 Objetivo de la Guía .....	5
2.2 Objetivos específicos .....	5
2.3 Alcance .....	6
<b>3. ELEMENTOS DE LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS .....</b>	<b>6</b>
3.1 Hoja de Identificación .....	6
I. Encabezado .....	6
II. Portada .....	7
III. Cédula de Registro .....	9
3.2 Índice .....	10
3.3 Introducción .....	11
3.4 Objetivo del Documento Normativo Interno .....	11
3.5 Marco Jurídico .....	11
3.6 Políticas (solo si aplica) .....	13
3.7 Propósito .....	14
3.8 Alcance .....	14
3.9 Estructura central de los Documentos Normativos Internos .....	14
3.9.1 Recopilación de información .....	15
3.9.2 Análisis de la información .....	15
3.9.3 Registro de la información .....	16
I. Políticas .....	16
II. Reglas y Reglamentos .....	17
III. Manual de Procedimientos .....	19
IV. Lineamientos .....	25
V. Guías .....	26
VI. Bases .....	29
3.10 Formatos y/o Anexos .....	29
3.11 Conservación de Registros .....	30
3.12 Glosario .....	31
3.13 Cambios de versión .....	32
3.14 Control de emisión .....	32



<b>4. CAUSAS QUE ORIGINAN SU ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN .....</b>	<b>33</b>
<b>4.1 Competencia .....</b>	<b>33</b>
<b>5. CRITERIOS PARA SU PRESENTACIÓN.....</b>	<b>33</b>
<b>5.1 Títulos .....</b>	<b>34</b>
<b>5.2 Texto .....</b>	<b>34</b>
<b>5.3 Márgenes .....</b>	<b>34</b>
<b>5.4 Diagrama de flujo .....</b>	<b>34</b>
<b>6. GLOSARIO.....</b>	<b>35</b>
<b>7. CAMBIOS DE VERSIÓN .....</b>	<b>37</b>
<b>8. CONTROL DE EMISIÓN .....</b>	<b>37</b>



## 1. INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de contar con un documento de apoyo que permita la correcta elaboración y coadyuve en la homologación y estandarización de la normatividad interna del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM); se modifica la Guía Técnica para Elaborar y Actualizar los Documentos Normativos del INAPAM.<sup>1</sup>

El presente documento servirá de orientación para las personas servidoras públicas que tienen bajo su responsabilidad la elaboración y/o actualización de los Documentos Normativos Internos, cuyo objetivo fundamental es facilitar su integración y con ello documentar los procedimientos y actividades que se realizan en las Unidades Administrativas del Instituto.

Los Documentos Normativos Internos reflejan la organización interna y las actividades que se desarrollan en la institución, por lo que deben ser analizados, revisados y mejorados en intervalos de tiempo convenientes, que hagan propicio el ejercicio del Instituto.

El INAPAM requiere de manuales de procedimiento e instrumentos normativos internos actualizados y eficaces para garantizar la eficiencia y transparencia en la gestión pública.

## 2. DISPOSICIONES GENERALES

### 2.1 Objetivo de la Guía

Dotar de conocimientos a las personas servidoras públicas del Instituto en la elaboración y actualización de los Documentos Normativos Internos mediante el establecimiento y divulgación de la metodología y las técnicas para la integración de estos, proporcionando a las unidades administrativas de este los criterios y fundamentos que permitan sistematizar y homologar la información contenida en los mismos, propiciando que la información de la organización y funcionamiento de las áreas logre el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones asignadas, evitando sobrecargas de trabajo o la duplicidad de este.

### 2.2 Objetivos específicos

- Presentar una visión estandarizada de las actividades de las unidades administrativas del INAPAM agrupadas en procedimientos.
- Precisar las actividades de cada área integrante de las unidades administrativas, para evitar duplicidad (de actividades, funciones y procesos), detectar omisiones y determinar responsabilidades.

<sup>1</sup>La tercera versión de esta Guía se aprobó en la Cuarta Sesión Ordinaria del Comité de Mejora Regulatoria Interna del INAPAM celebrada el 14 de noviembre de 2019. La presente versión constituye la tercera actualización



- Apoyar los mecanismos de control y supervisión en la ejecución de las actividades de las personas servidoras públicas.
- Permitir la detección de áreas de oportunidad para la mejora de los procesos de trabajo, generando con ello el ahorro de tiempo, recursos y esfuerzos en la ejecución de las actividades.
- Establecer pautas claras y detalladas para la elaboración y actualización de manuales de procedimiento e instrumentos normativos internos en el INAPAM.
- Garantizar que los Documentos normativos internos sean eficaces y eficientes en la gestión pública del Instituto.
- Promover la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública de la Entidad.

## 2.3 Alcance

La presente Guía es de observancia obligatoria para las personas servidoras públicas de las Unidades Administrativas (UA) que sean responsables en la elaboración, revisión y actualización de los documentos normativos.

## 3. ELEMENTOS DE LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS.

A continuación, se describen los elementos que deberán ser considerados en la integración de **todos los Documentos Normativos Internos**, mismos que deben ordenarse de manera consecutiva en el documento, atendiendo lo siguiente:

### 3.1 Hoja de Identificación

#### I. Encabezado

El mismo estará presente en todas las páginas que lo integran y aparecerán los siguientes datos:

- En la parte superior izquierda el logo vigente de la Secretaría de Bienestar (1) y debajo de éste el código de registro (2), que se compone de tres elementos:
  - a. Las siglas del Documento Normativo Interno que corresponda.

Ejemplo:

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Políticas “P”</li><li>• Reglamentos y Reglas “R”</li><li>• Manual de Procedimiento “MP”</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Lineamientos “L”</li><li>• Guías “G”</li><li>• Bases “B”</li></ul> |
|---|--|

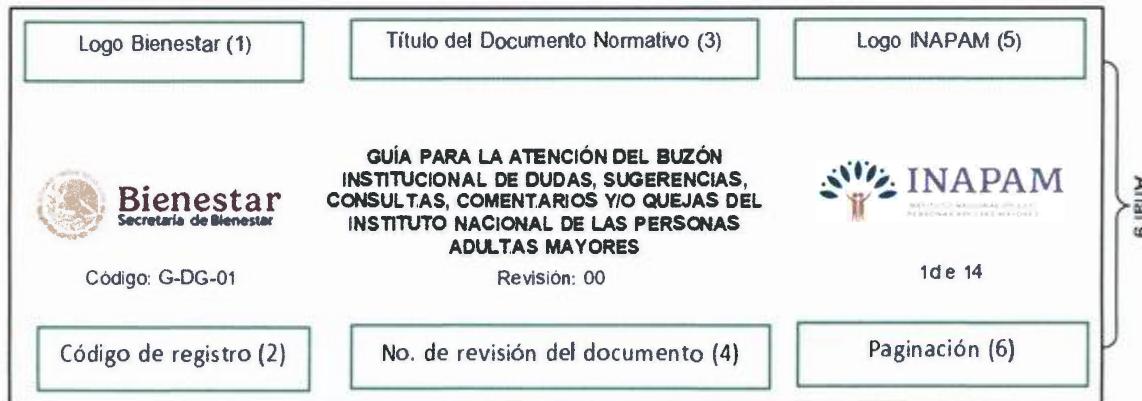
✓  
✓  
✓



- b. Las siglas de la Unidad Administrativa, ejemplo: "DG", "DGERO", "DFOPP", "DAF", "SJ", "SMGC", "SCPP" o "SVCC".
  - c. Número consecutivo de dos dígitos que le fue asignado por la Unidad Administrativa que lo emite, iniciando con "01". Separando cada elemento por un guion medio.
- En la parte superior central el título del Documento Normativo Interno deberá llevar de forma clara el producto que genera y redactarse de manera precisa (3); y debajo de éste el número de la revisión (4), se escribirá "00" a la versión original autorizada sin actualizaciones (documento original), y a partir de la primera revisión anotar "01", para la segunda "02", para la tercera "03" y así sucesivamente.
  - En la parte superior derecha el logo vigente del INAPAM (5) y debajo de éste la numeración de página (6):

Todo el contenido del encabezado deberá estar alineado al centro y el texto con fuente Arial de 9 puntos, en negritas para el caso del Título.

Ejemplo:



## II. Portada

En la parte central de la página deberá escribirse el título Documento Normativo Interno, en mayúsculas con tamaño de fuente 24 en negritas; en seguida del título con tamaño de fuente 12, se anotará el código de registro para su control, mismo que se compone de 3 partes:

- 1) Las siglas del Documento Normativo Interno.



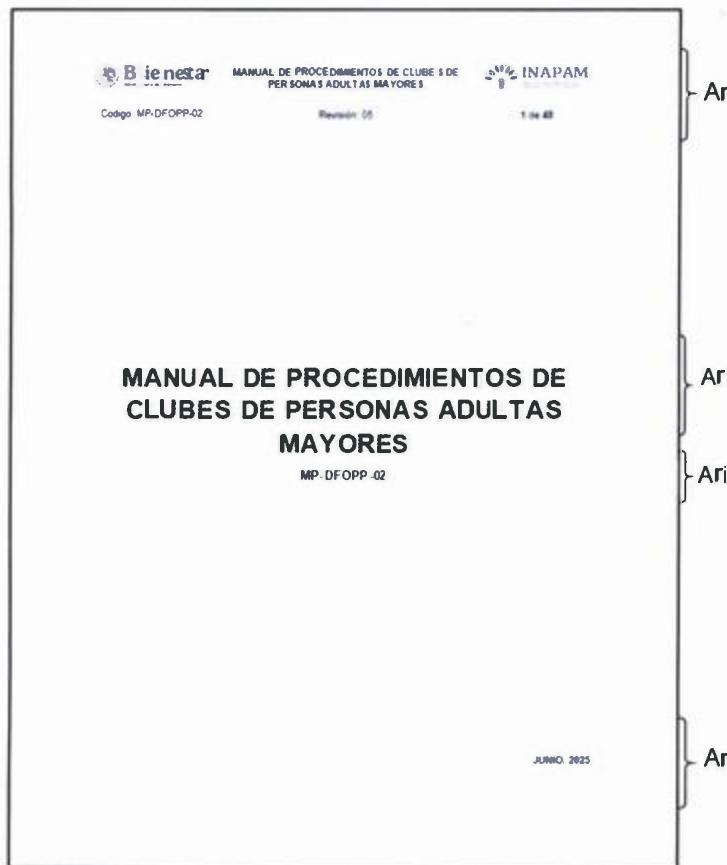
Ejemplo:

- Políticas "P"
  - Reglamentos y Reglas "R"
  - Manual de Procedimiento "MP"
  - Lineamientos "L"
  - Guías "G"
  - Bases "B"
- 2) Las siglas de la Unidad Administrativa, ejemplo: "DGERO", "DFOPP", "DAF", "SJ", "SMGC", "SCPP", "SVCC", etc.
- 3) Número consecutivo de dos dígitos que le fue asignado por la Unidad Administrativa que lo emite, iniciando con "01".

Cada elemento debe de estar separado por un guion medio.

En la parte inferior derecha se especificará la fecha de elaboración o actualización del Documento Normativo Interno (mes y año) con mayúsculas y alineación a la derecha.

Ejemplo:



10



### III. Cédula de Registro

Alude al registro Institucional del Documento Normativo Interno con el que se protocoliza como documento oficial, integrado de la siguiente manera:

- Nombre del Documento: Indicar el nombre del Documento Administrativo (Manual, Reglamento Interno, Lineamientos, etc.) según corresponda al Instrumento Normativo.
- Elaboró: Se anotará el nombre y la firma de la persona Titular de la Unidad Administrativa que emite el documento, de acuerdo con el Estatuto Orgánico del Instituto.
- Registró: Se anotará el nombre y la firma de la persona que ocupe la Titularidad de la Subdirección Jurídica.
- Autorizó: Se anotará la sesión, el número de acuerdo por medio del cual el Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI) dictamine el Documento Normativo Interno, el nombre y la firma de la persona que ocupe la Presidencia del COMERI.
- Registro: Se anotará el código asignado por cada Unidad Administrativa, la versión del documento de acuerdo con el número de veces que se actualice y la fecha correspondiente.

Ejemplo:

<p>Bienestar Secretaría de Bienestar</p>		<p>GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR Y ACTUALIZAR MANUALES DE PROCEDIMIENTO E INSTRUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES</p>	
Código: G-DG-00		Revisión: 03	
4 de 31			
CÉDULA DE REGISTRO			
NOMBRE DE LA GUÍA DE ORGANIZACIÓN INTERNA			
GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR Y ACTUALIZAR MANUALES DE PROCEDIMIENTO E INSTRUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES			
ELABORÓ		REGISTRO	
Nombre Cargo		Nombre Subdirección Jurídica	
AUTORIZÓ		REGISTRO	
Nombre Presidencia del COMERI		CÓDIGO	
		VERSIÓN TERCERA VERSIÓN	
		FECHA JUNIO 2025	

Arial 11

ES

CM



### 3.2 Índice

Es la lista que organiza los apartados que conforman el Documento Normativo Interno para identificar de manera ágil y sencilla la información dentro del documento, y se elabora de la siguiente manera:

En el extremo izquierdo de la hoja, se anotará el número arábigo que corresponda al apartado, seguido del nombre de este, en mayúsculas para apartados; y mayúsculas y minúsculas para subapartados. El número de página del inicio de cada uno se escribirá en el extremo derecho en números arábigos, antecedido de una línea punteada.

Ejemplo:

ÍNDICE	
1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO	5
3. BASE LEGAL	5
4. POLÍTICAS	8
5. CRITERIOS Y REQUISITOS	11
6. PROCEDIMIENTO DE INGRESO, REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE CLUBES INAPAM	13
6.1 Propósito	13
6.2 Alcance	13
6.3 Descripción de procedimiento	13
6.4 Atención a quejas y/o denuncias en clubes del INAPAM	17
6.5 Diagrama de flujo	19
6.6 Conservación de registros	23
7. PROCEDIMIENTO DE INCORPORACIÓN A CLUBES POR TRANSVERSALIDAD	24
7.1 Propósito	24
7.2 Alcance	24
7.3 Descripción del procedimiento	25
7.4 Diagrama de flujo	28
7.5 Conservación de registros	31
8. GLOSARIO	33
9. ANEXOS	35
10. CAMBIOS DE VERSIÓN	51
11. CONTROL DE EMISIÓN	52

Arial 11



### 3.3 Introducción

En este apartado se deberá considerar:

- Las razones y propósitos que motivan la elaboración del documento.
- Una descripción sintética sobre el contenido general.
- A quién está dirigido, es decir, sus destinatarios.

Se recomienda que el contenido de la introducción se redacte en forma breve, clara y fácil de entender, y su extensión sea preferentemente de un máximo de una cuartilla.

Ejemplo:

*"El presente Manual tiene el propósito de simplificar y sistematizar la operación del Procedimiento de Registro Único, a partir del cual el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores podrá contar con datos relevantes y suficientes de las instituciones públicas y privadas que brindan servicios a personas adultas mayores. Asimismo, este documento describirá el Procedimiento en un lenguaje sencillo para que las personas servidoras públicas adscritas a la Dirección de Atención Geriátrica cuenten con una herramienta que las oriente en el desarrollo de sus actividades."*

### 3.4 Objetivo del Documento Normativo Interno

Es la expresión cualitativa de los objetivos que pretende alcanzar la Unidad Administrativa con la emisión del Documento Normativo Interno, y debe responder a las preguntas ¿Qué? y ¿Para qué? El objetivo deberá iniciar con un verbo en infinitivo y, en lo posible, evitar gerundios y adjetivos calificativos. En su lugar, se pueden utilizar adverbios o frases alternativas para expresar las características deseadas.

Ejemplo:

*"Normar el funcionamiento de los procesos a cargo de la Subdirección Jurídica, así como el ejercicio de las responsabilidades de cada uno de los servidores públicos involucrados en el desarrollo de estos para garantizar la calidad de sus resultados".*

### 3.5 Marco Jurídico

Es la relación de los principales ordenamientos jurídico-administrativos vigentes, que fundamentan los Documentos descritos.

La realización de dichos ordenamientos se realizará conforme al orden jerárquico descendiente:



- ✓ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- ✓ Leyes Generales
- ✓ Leyes Federales
- ✓ Códigos
- ✓ Reglamentos
- ✓ Decretos
- ✓ Convenios
- ✓ Acuerdos
- ✓ Normas
- ✓ Circulares y Oficios
- ✓ Documentos Normativos Internos (Manuales, Guías, Bases, Políticas, entre otros)
- ✓ Otras disposiciones (se anotarán los documentos que, por su naturaleza, no puedan ser incluidos en la clasificación anterior)

Ejemplo:

#### **Disposiciones Constitucionales**

##### **ORDENAMIENTO**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

##### **REFORMAS**

Última reforma publicada en el D.O.F.  
15 de abril de 2025.

#### **Leyes Generales**

##### **ORDENAMIENTO**

- Ley General de Responsabilidades Administrativas.

##### **REFORMAS**

Última reforma publicada en el D.O.F.  
02 de enero de 2025.

#### **Leyes Federales**

##### **ORDENAMIENTO**

- Ley de Asistencia Social

##### **REFORMAS**

Última reforma publicada en el D.O.F.  
01 de abril de 2025.

#### **Códigos**

##### **ORDENAMIENTO**

- Código de Ética de la Administración Pública Federal.

##### **REFORMAS**

Última reforma publicada en el D.O.F.  
08 de febrero de 2022.

#### **Acuerdos**

##### **ORDENAMIENTO**

- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

##### **REFORMAS**

Última reforma publicada en el D.O.F.  
05 de septiembre de 2018.

#### **Normatividad Interna**

##### **ORDENAMIENTO**

- Manual General de Organización del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.

##### **REFORMAS**

Última publicación en el D.O.F. el 09 de julio de 2024.

10  
G



### 3.6 Políticas (si aplica)

Las políticas marcan responsabilidades y límites generales de todas las personas involucradas en la ejecución de los procedimientos y actividades. Deberán iniciar con el actor responsable seguido de un verbo en tiempo futuro de modo indicativo y el complemento será la responsabilidad en particular a desempeñar.

Ejemplo:

*"La Dirección de Administración y Finanzas propondrá juntamente con las áreas del Instituto las metas anuales de los programas correspondientes y los sistemas para evaluar su seguimiento".*

#### a. ¿Cuándo Sí se incluyen políticas?

**Cuando:**

- Implica decisiones estratégicas o criterios generales para la operación.
- Establece responsabilidades transversales entre distintas áreas.
- Involucra comportamientos institucionales repetitivos que deben seguirse.
- Tiene implicaciones de cumplimiento, supervisión o control.

#### b. ¿Cuándo NO se deben incluir políticas?

**Cuando:**

- No implica una decisión institucional obligatoria, sino una orientación o recomendación.
- Ya existe un marco normativo obligatorio (reglas o artículos) que no necesita explicitar lineamientos generales extra.
- Si el documento es informativo, ilustrativo o técnico, sin efectos jurídicos vinculantes.

Documento Normativo Interno	¿Lleva Políticas?	Justificación
Políticas (como documento normativo)	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	El documento mismo se estructura a partir de políticas. Son el cuerpo central del contenido.
Reglamentos y Reglas	<input checked="" type="checkbox"/> No	Ya que las reglas o artículos ya son obligatorios por sí mismos.
Manual de Procedimiento	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	Define responsabilidades de ejecución, supervisión, tiempos y coordinación entre áreas. Las políticas aclaran el "cómo debe actuar" cada responsable.
Lineamientos	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	Establecen criterios operativos y administrativos. Las políticas refuerzan la interpretación de las reglas.



Documento Normativo Interno	¿Lleva Políticas?	Justificación
Guías	<input checked="" type="checkbox"/> No	Las guías son orientativas, no obligatorias. No establecen mandatos, sino sugerencias, por lo tanto, <b>no se formulan políticas</b> , sino recomendaciones o buenas prácticas.
Bases	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	Si las bases implican reglas institucionales de cumplimiento o decisiones estratégicas (por ejemplo, en convocatorias o programas), deben llevar políticas que guíen el proceso.

### 3.7 Propósito

Es el resultado que debe ser alcanzado con la aplicación y debe de redactarse en forma breve y concisa; iniciará con un verbo en transitivo<sup>2</sup> y, en lo posible se evitará utilizar gerundios y adjetivos calificativos.

Ejemplo:

*“El Centro de Atención Integral otorga servicios médicos con calidad y sentido humano a las personas adultas mayores que así lo requieran bajo un esquema que permita la optimización del Procedimiento y la implementación de controles homogéneos”.*

### 3.8 Alcance

En este apartado se describe brevemente el área o campo de aplicación; es decir, a quienes afecta o qué límites o influencias tiene.

Ejemplo:

*“Este procedimiento es aplicable y obligatorio al personal de la Dirección de Gerontología y a las personas adultas mayores que soliciten el servicio”.*

### 3.9 Estructura central de los Documentos Normativos Internos

Previo a la elaboración y/o actualización de un Documento Normativo Interno es necesario recopilar y analizar la información a partir de los siguientes criterios:

<sup>2</sup> Un verbo transitivo requiere un complemento directo, que es la cosa sobre la que recae la acción



### 3.9.1 Recopilación de información

Consiste en recabar documentos y datos en general por diversos medios, que una vez organizados, analizados y sistematizados permitan integrar el Documento Normativo Interno. Para recabar dicha información es necesario acudir a diversas fuentes, entre las cuales destacan las siguientes:

- Consulta de la normatividad vigente (Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, Manual General de Organización del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, y demás vigentes y aplicables relacionadas con las actividades de cada procedimiento).
- Otros documentos de consulta (Estructura Orgánica, plantilla de personal, etc.)
- Realizar levantamientos de procesos mediante entrevistas semiestructuradas a las personas servidoras públicas que realizan las actividades, considerando como base:
  - ✓ **¿Qué trabajo se hace?** Se cuestiona el tipo de actividades que se realizan en la unidad administrativa y los resultados que se obtienen de éstas.
  - ✓ **¿Quién lo hace?** Son las unidades que intervienen en el procedimiento y el factor humano, ya sea como individuos o como grupos, para la realización del trabajo.
  - ✓ **¿Cómo se hace?** Se refiere a la secuencia de actividades que se realizan para cumplir con un trabajo o servicio determinado.
  - ✓ **¿Cuándo se hace?** Es la periodicidad con la que se realiza el trabajo, así como los horarios y tiempos requeridos para obtener resultados o terminar una actividad.
  - ✓ **¿Dónde se hace?** Se refiere a la ubicación geográfica y al domicilio de las oficinas.
  - ✓ **¿Por qué se hace?** Busca la justificación de la existencia de ese trabajo o de su procedimiento; también se pretende conocer los objetivos de las actividades que integran el proceso.

### 3.9.2 Análisis de la información

A partir de la información recabada se deben identificar las actividades que formarán parte del Documento Normativo Interno y considerar que cada una de ellas debe cumplir con los siguientes aspectos:

- **Viabilidad:** la actividad sea posible de realizar.
- **Claridad:** la o las actividades que se identifiquen de la información recabada sean claras.
- **Congruencia:** las actividades estén alineadas con el marco normativo.
- **Frecuencia:** las actividades se realicen con una periodicidad establecida.



Es importante señalar que, la información registrada en los Documentos Normativos Internos, incluidos los formatos utilizados, deberán ser de aplicación cotidiana en el desarrollo de las actividades de la unidad administrativa. Asimismo, que las actividades deben resultar congruentes y coherentes con los objetivos del Instituto.

### 3.9.3 Registro de la información.

Una vez analizada la información es necesario estructurarlo en el Documento Normativo Interno, para este apartado se deberá considerar la siguiente clasificación:

#### I. Políticas

**Definición:** Documentos normativos que establecen directrices generales y principios institucionales que orientan la toma de decisiones y el comportamiento organizacional.

**Propósito:** Guiar la actuación del personal y el desarrollo de procesos institucionales bajo criterios estratégicos, éticos y normativos. Las políticas institucionales definen el "cómo debemos actuar" frente a situaciones comunes o relevantes.

**¿Cuándo se emite?** Cuando se requiere establecer principios rectores para procesos, decisiones o comportamientos repetitivos en la Institución.

Las políticas definen *qué se debe hacer y quién es responsable*, pero no detallan cómo hacerlo paso a paso. Aquí se describen de forma clara y numerada las directrices que deben seguirse. Pueden redactarse como normas, acciones permitidas/prohibidas, criterios de cumplimiento o instrucciones de aplicación general.

Cada política debe:

- 1) Ser una oración completa (Sujeto + Predicado), e incluir el verbo deber conjugado en presente en tercera persona del singular o plural.
- 2) En su elaboración, se debe considerar que una política es:
  - Una decisión unitaria que se aplica a todas las situaciones similares.
  - Una orientación clara que indica hacia dónde deben dirigirse todas las actividades de un mismo tipo.
  - La manera de reaccionar ante una situación y facilitar la toma de decisiones en actividades rutinarias.
  - Lo que la Dirección General/Dirección de área desea que se haga en cada situación definida.



- 3) Indicar cómo se supervisará el cumplimiento de la política, quién lo hará y con qué periodicidad será revisada o actualizada.

Características:

- Establece lo que el área que la emite quiere o prefiere que se haga o no debe hacer.
- No dice cómo proceder (eso lo dice un procedimiento, o, en términos más generales los lineamientos), puede decir cuándo lo debe(n) hacer, por ejemplo: durante todo el proceso o durante cierta etapa y/o dónde lo debe(n) hacer o no.

Ejemplo:

*"La Subdirección Jurídica evaluará anualmente el cumplimiento de esta política y propondrá ajustes normativos cuando sea necesario."*

## II. Reglas y Reglamentos

**Definición:** Son documentos normativos que establecen normas obligatorias sobre cómo deben realizarse ciertas actividades.

**Propósito:** Regular comportamientos o actividades específicas dentro del INAPAM, asegurando que todo el personal siga las mismas reglas.

**¿Cuándo se emite?** Cuando se requiere establecer normas obligatorias para regular ciertas actividades, conductas o procesos.

- 1) **Capitulado:** Los capítulos deben estar escritos con números romanos consecutivos y títulos en mayúsculas alineados al centro, de acuerdo con el tema que aborden. En cada capítulo se explican aspectos generales o específicos del reglamento o regla.

Dentro de cada capítulo, habrá artículos que deberán ser identificados con números arábigos en negritas. Cada artículo debe ser claro y conciso, reflejando una disposición específica. Pueden dividirse en párrafos o fracciones para una mayor organización.

Ejemplo:

### CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1.** El presente reglamento tiene como objeto establecer las normas y procedimientos que regularán la implementación de programas de vinculación ~~... , ... , ...~~ INAPAM.



**Artículo 2.** Las disposiciones del presente reglamento son de observancia obligatoria para todas las personas servidoras públicas que participen en la implementación de los programas mencionados.

## CAPÍTULO II: REQUISITOS PARA LA SOLICITUD DE APOYOS

**Artículo 3.** Para poder acceder a los programas de vinculación, las personas interesadas deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- I. Presentar la credencial vigente del INAPAM.
- II. Llenar el formulario de solicitud disponible en línea.

**Artículo 4.** El personal encargado de recibir las solicitudes deberá verificar que los documentos presentados sean completos y legibles.

## CAPÍTULO III: PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN DE APOYOS

**Artículo 5.** Una vez completada la solicitud, se procederá con la evaluación de la elegibilidad de los solicitantes.

**Artículo 6.** El Comité de Evaluación del INAPAM será el encargado de revisar y aprobar las solicitudes dentro de un plazo de 10 días hábiles.”

- 2) **Artículos Transitorios:** Disposición que se agrega después de que la materia ha sido tratada en su propio articulado y su efecto jurídico está limitado en el tiempo, es decir, rige situaciones temporales que son existentes con anterioridad a la fecha de vigencia del Documento Normativo Interno, o que son creadas por virtud de este.

Deberán ser organizados bajo el título de "Transitorios" alineado al centro; y se les asignará una numeración propia e independiente al orden consecutivo de los artículos principales; asimismo, serán identificados con la numeración escrita con letra y en negritas, a diferencia de la numeración de los artículos permanentes, escrita con números arábigos.

Ejemplo:

### Transitorios

**Primero.** Este reglamento entra en vigor el día siguiente a su publicación en Normateca Interna.

**Segundo.** Quedan derogadas todas las disposiciones anteriores que se opongan a este reglamento.



### III. Manual de Procedimientos

**Definición:** Documento que describe, de manera ordenada y detallada, los pasos, acciones y responsables necesarios para llevar a cabo un proceso dentro del INAPAM. Es una herramienta operativa que ayuda a estandarizar tareas, mejorar la calidad y evitar errores.

**Propósito:** Formalizar y estandarizar procesos dentro del Instituto, asegurando que las actividades se realicen de manera eficiente, coherente y en cumplimiento con las normativas internas y externas.

**¿Cuándo se emite?** Cuando un proceso sustantivo o administrativo requiere ser formalizado para asegurar su consistencia y cumplimiento. Se aplica en situaciones donde se necesita claridad sobre los pasos a seguir y las responsabilidades de cada involucrado.

**1) Procedimiento o procedimientos:** cuando sea un Manual de un solo Procedimiento se escribirá el nombre de este, es decir, el apartado se nombrará “PROCEDIMIENTO”; en el caso de que sea un Manual con dos o más Procedimientos se escribirá el nombre del Procedimiento individual, es decir, el apartado se nombrará “PROCEDIMIENTO+ NOMBRE DE PROCEDIMIENTO”.

Es importante destacar que, en caso de que en un manual existan dos o más procedimientos, los mismos serán presentados por completo de manera consecutiva y serán presentados en el índice mediante dígitos enteros y decimales como se muestra a continuación:

Un procedimiento

Varios procedimientos

BIENESTAR		MANUAL PARA EL PROCEDIMIENTO DE TERMINACIÓN ANTICIPADA DE CONTRATOS DE SERVICIOS PROFESIONALES POR HONORARIOS ASIMILADOS A SALARIOS CELEBRADOS POR EL INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES		INAPAM	
MP-DGF-SRNIF-DP-01	Revisión 03	3 de 30			
ÍNDICE					
Contenido	Pág.				
1. INTRODUCCIÓN	4				
2. OBJETIVO DEL MANUAL	4				
3. FUNDAMENTO LEGAL	5				
4. PROPOSITO	7				
5. ALCANCE	7				
6. POLÍTICAS	7				
7. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO	13				
8. DIAGRAMA DE FLUJO	14				
9. CONSERVACIÓN DE REGISTROS	15				
10. GLOSARIO	15				
11. ANEXOS	15				
FODAF-SRNIF-DP-01 Convenio de terminación anticipada de contrato	17				
FODAF-SRNIF-DP-02 Contrato de prestación de servicios profesionales por honorarios asimilados a salarios	19				
FODAF-SRNIF-DP-03 Aviso de privacidad integral	27				
12. CAMBIO DE VERSIÓN	30				
13. CONTROL DE EMISIÓN	30				

BIENESTAR		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE VINCULACIÓN PRODUCTIVA		INAPAM	
Código: MP-DGF-DPP-04	Revisión: 05	3 de 34			
ÍNDICE					
1. CEDULA DE REGISTRO	2				
2. INTRODUCCIÓN	5				
3. OBJETIVO DEL MANUAL	6				
4. BASE LEGAL	7				
5. POLÍTICAS	9				
6. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y RECEPCIÓN DE OFERTAS PARA EL SERVICIO DE VINCULACIÓN PRODUCTIVA	13				
6.1 Propósito	13				
6.2 Alcance	13				
6.3 Descripción del procedimiento	13				
6.4 Diagrama de flujo	15				
6.5 Conservación de registros	16				
6.6 Anexos	17				
7. PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN PRODUCTIVA A EMPLEO FORMAL	20				
7.1 Propósito	20				
7.2 Alcance	20				
7.3 Descripción del procedimiento	20				
7.4 Diagrama de flujo	23				
7.5 Conservación de registros	25				
7.6 Anexos	26				
8. PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN PRODUCTIVA AL SISTEMA VOLUNTARIO DE EMPACADOR DE MERCANCÍAS	29				
8.1 Propósito	29				
8.2 Alcance	29				
8.3 Descripción del procedimiento	29				
8.4 Diagrama de flujo	32				
8.5 Conservación de Registros	34				
8.6 Anexos	35				
9. PROCEDIMIENTO DE INFORME MENSUAL DE VINCULACIÓN PRODUCTIVA	41				
9.1 Propósito	41				
9.2 Alcance	41				



**2) Descripción del procedimiento:** es la relación ordenada y progresiva de las actividades que se realizan en su ejecución, y se registra en una tabla de tres columnas:

1. El nombre de la primera columna es la abreviatura de número “NO”, en ella se plasma de manera consecutiva el número de la actividad correspondiente.
2. El nombre de la segunda columna es “ACTIVIDAD”, en ella se describe la actividad realizada. La redacción de la actividad iniciará con un verbo conjugado en el tiempo presente de la tercera persona del singular y deberá precisar solamente una acción.
3. El nombre de la tercera columna es “RESPONSABLE”, en ella se señala al ejecutor de la actividad correspondiente; todos los actores que participan en el desarrollo del procedimiento deben ser incluidos. Cada actividad deberá tener invariablemente un responsable.
4. Cada registro o fila de la tabla contendrá el número de actividad que le corresponde de acuerdo con la consecución cronológica de la misma, su descripción y el nombre de la unidad, área o personal que la ejecuta.
5. Cuando en el desarrollo de la descripción del procedimiento se presente una disyuntiva condicionada por diversas situaciones, deberán señalarse inmediatamente las expresiones “Sí” y “No”, seguidas de la acotación correspondiente a cada disyuntiva, con apoyo de las leyendas “Continúa en actividad + Número de actividad” o “Regresa a actividad+ Número de actividad”.
6. Al concluir la descripción de las actividades del procedimiento, y un renglón debajo de la última actividad se anotará “Termina el procedimiento” con negritas y alineada a la derecha.
7. El tiempo se determinará de acuerdo con las diversas actividades que conformen el procedimiento.
8. Debajo de la tabla se deberá escribir el “Tiempo Total” del procedimiento con alineación al centro.



Ejemplo:

GUIA PARA LA ATENCIÓN DEL BUZÓN INSTITUCIONAL DE DUDAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS, COMENTARIOS Y/O QUEJAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES		
Código G-DG-01	Revisión 00	9 de 14
<b>7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>		
<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Envía correo electrónico para aclarar alguna duda o realizar una sugerencia, consulta, comentario y/o queja.	Persona usuaria
2	Recibe por correo electrónico Dudas, Sugerencias, Consultas, Comentarios y/o Quejas	
3	Identifica y clasifica el correo electrónico recibido (duda, sugerencia, consulta, comentario y/o quejas)	
4	Registra el correo recibido en el Formato BI-DSCC-INAPAM-ANO y genera un folio electrónico para su seguimiento	Dirección General
5	Torna el correo recibido con el número de folio asignado a la unidad administrativa correspondiente, para para su atención	
<i>Nota: En caso de que el correo se haya recibido fuera de horario laboral, o bien, en días festivos, la captura de este se llevará a cabo el día hábil siguiente.</i>		
6	Recibe el correo electrónico con el folio asignado	Unidad Administrativa responsable
7	Brinda atención y seguimiento al correo recibido hasta su conclusión	
8	Recibe la atención a su correo electrónico. Si su solicitud fue esclarecida, continúa el proceso. En caso contrario, se emite respuesta y regresa al punto 7	Persona usuaria
9	Informa a la Dirección General del seguimiento, conclusión y en su caso de las medidas de mejora o correctivas tomadas para cada asunto	Unidad Administrativa responsable
10	Registra en el formato Anexo Único BI-DSCC-INAPAM-ANO, la información recibida por parte de la Unidad Administrativa que atendió el asunto para dar por concluido el proceso	Dirección General
11	Revisa los registros cada tres meses y los asuntos pendientes se turnarán a las Unidades Administrativas para que informen su estatus y atención	
Termina el Procedimiento Tiempo Total: 30 días hábiles		

**3) Diagrama de Flujo:** Es la representación gráfica de la secuencia de las actividades y de los actores que intervienen en el procedimiento y deberá contener las siguientes características:

1. El diagrama se elabora con base en la descripción del procedimiento y debe incorporarse por cada uno.
2. En cada una de las columnas se registra el nombre del actor o responsable que interviene.
3. El diagrama de flujo deberá seccionarse en tantas columnas como responsables participen en el procedimiento, siendo estas del mismo ancho.
4. En la primera columna, de izquierda a derecha, se da inicio al procedimiento. El trazo inicia de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha; posteriormente el flujo puede retroceder dependiendo del procedimiento.
5. La primera columna contendrá al responsable que inicie el procedimiento.
6. Las columnas siguientes señalarán a los demás actores que participan en él, de acuerdo con el orden de aparición de éstos.

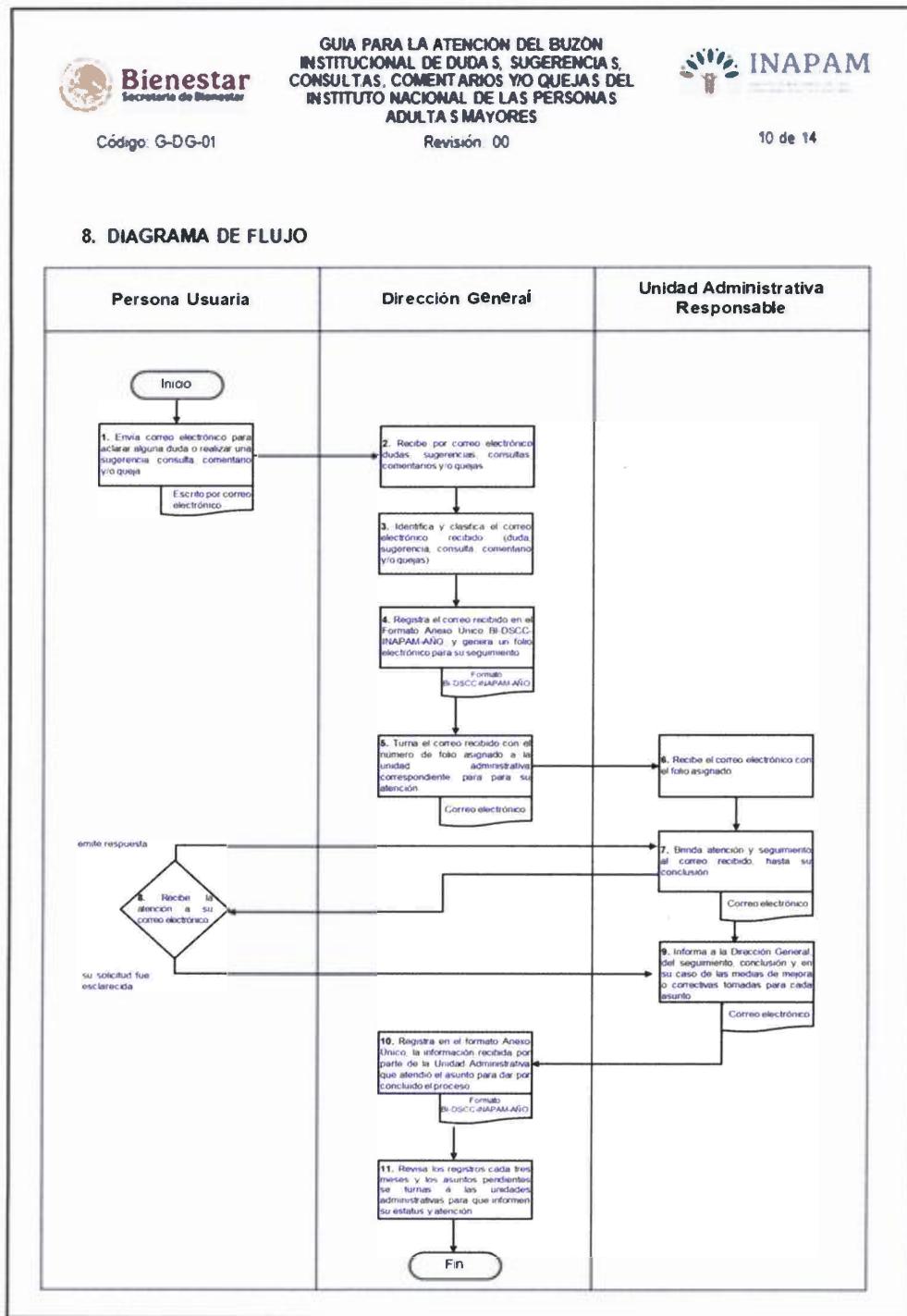
7. Deberá identificarse en los Diagramas de Flujo cada una de las actividades con el número correspondiente en la descripción narrativa.
8. La presentación del diagrama de Flujo (horizontal o vertical), dependerá del contenido de la información.
9. Deberá diagramarse siempre al centro de cada columna para hacer una adecuada distribución de las actividades.
10. El texto del diagrama deberá ser homogéneo.
11. Los símbolos básicos y el contenido de cada representación a utilizar en el diagrama son:

SÍMBOLO	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
	<b>Inicio o Fin</b>	Dentro del símbolo se deberá anotar "INICIO" o "FIN" según corresponda el principio o conclusión del Procedimiento.
	<b>Descripción de la actividad</b>	Describir brevemente dentro del símbolo la actividad presentando esta al inicio su número consecutivo.
	<b>Documento</b>	Significa que en el procedimiento hay un documento o formato generado.
	<b>Documento Múltiple</b>	Significa que en el Procedimiento hay más de un documento o formato generados.
	<b>Conector de actividades</b>	<p>Se deberán unir los símbolos de descripción, decisiones, etc., con este símbolo, señalando la secuencia en que se deben realizar las distintas actividades.</p> <p>Se utilizarán únicamente líneas horizontales y verticales, no inclinadas. En los casos en que no sea posible conectar las actividades con líneas rectas, se utilizarán ángulos rectos.</p>
	<b>Conector de documentos</b>	Señala la dirección o flujo entre un documento y una actividad.
	<b>Base de datos</b>	Significa que en el procedimiento hay una base de datos generada, o que una aplicación o programa automatizado se utiliza para desarrollar una actividad.



SÍMBOLO	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
A diamond shape.	Decisión	<p>Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos alternativas.</p> <p>La procedencia (SI) y la no procedencia (NO), se indicará de acuerdo con la secuencia lógica del Procedimiento, es decir, podrá ir hacia la parte inferior del símbolo o hacia un lado.</p>
A circle containing the letter 'A'.	Continuador de etapa	<p>Se utilizará para indicar la continuación a otra actividad anterior o posterior a la que se está describiendo, sin utilizar las flechas de dirección. Se procurará hacer uso de ese conector siempre y cuando exista dificultad para diagramar.</p> <p>Dentro del símbolo se deberá anotar una letra mayúscula, siguiendo el orden alfabético, para que se identifique la etapa que continúa.</p> <p>Por cada círculo continuador que sale de alguna actividad, deberá haber cuando menos otro círculo continuador que entre o llegue a otra actividad. Los continuadores relacionados tendrán la misma letra de referencia.</p>
A pentagon containing the symbol '#'.	Conector de página	<p>Se utilizará como conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continúa el Procedimiento.</p> <p>Dentro del símbolo se deberá anotar un número para que se identifique en qué página continúa y de qué página viene.</p> <p>Ejemplos:</p> <p><b>Significa:</b> continúa en la página "3"</p> <p><b>Significa:</b> viene de la página "2"</p> <p>10 S</p>

Ejemplo:



**Nota:** Los manuales de procedimiento requieren diagramas de flujo y descripciones detalladas del paso a paso. El resto de los documentos son más normativos o declarativos y no necesitan diagramas, aunque pueden incluir esquemas o cronogramas si son útiles.



#### IV. Lineamientos

**Definición:** Documentos normativos que determinan los criterios sustantivos y administrativos que deben seguirse para una función, programa o acción específica.

**Propósito:** Describir etapas, fases y pautas, así como contar con los formatos necesarios para desarrollar una actividad o cumplir con uno o varios objetivos.

**¿Cuándo se emite?** Cuando es necesario establecer criterios comunes para interpretar o aplicar normativas, políticas o programas de forma homogénea entre diferentes áreas.

- 1) **Disposiciones Generales:** en este se debe establecer el conjunto de etapas, requisitos, acciones, seguimiento, obligaciones y coordinación necesarios para cumplir con los objetivos de los lineamientos.
- 2) **Lineamientos:** se deberán desarrollar con base en el ámbito de acción sobre el cual tendrán injerencia. Asimismo, deberán mostrar los límites de aplicación (inicio y término de actividades), responsabilidades y funciones involucradas.
  - **Lineamiento General:** encaminado al quehacer y cumplimiento del documento normativo.
  - **Lineamiento Específico:** delimita actividades y tareas requeridas para dar cumplimiento a los lineamientos generales.

Cada Lineamiento debe:

- Considerar un tema principal (lineamiento general), éste podrá desglosarse en subtemas y, a su vez, en apartados (lineamiento específico) cuantas veces se requiera.
- Redactarse de forma clara y precisa, cada párrafo debe ser lo más explícito posible, evitando ambigüedades y contradicciones en otro párrafo.
- Desglosar todos los aspectos relacionados al tema acorde con los objetivos y actividades del área que lo emita. No debe quedar ninguna duda acerca de "qué", "cómo", "quién", "cuándo", "dónde" y "en qué casos se pueden hacer las cosas".

Características:

- Establece lo que se quiere o prefiere que se haga.
- Ayuda a tomar decisiones firmes y congruentes en la misma dirección.
- Tiende a darle consistencia a la operación.
- Ayuda a que todas las actividades de un mismo tipo, tomen la misma directriz.



## V. Guías

**Definición:** Documento que proporciona orientación sobre cómo llevar a cabo un proceso o actividad, sin imponer un procedimiento estricto.

**Propósito:** Ofrecer recomendaciones y mejores prácticas para la ejecución de actividades. A diferencia de los manuales de procedimiento, las guías no son obligatorias, sino orientativas.

**¿Cuándo se emite?** Cuando se desea proporcionar sugerencias sobre cómo llevar a cabo una actividad de manera más eficiente, pero sin formalizar un procedimiento.

---

- 1) **Actividades:** Es la sección donde se describen las acciones recomendadas para llevar a cabo una actividad, en orden lógico o por fases. No son obligatorias, pero ayudan a estandarizar criterios.

**¿Qué debe incluir?**

- ✓ Descripción clara y secuencial de cada etapa.
- ✓ Qué se hace, cómo se hace y quién podría hacerlo.

**Recomendaciones de redacción:** redactar cada actividad como si se estuviera dando una instrucción, usar verbos en presente indicativo, especificar si hay condiciones optionales (ej. "si se requiere...").



- 2) **Elementos de apoyo:** durante la descripción de las actividades, se podrán apoyar de recursos que faciliten la comprensión del contenido, tales como:

- Ejemplos
  - Imágenes
  - Gráficos
  - Formatos
  - Esquemas
  - Organigramas
  - Cronogramas
  - Entre otros.
- 
- 

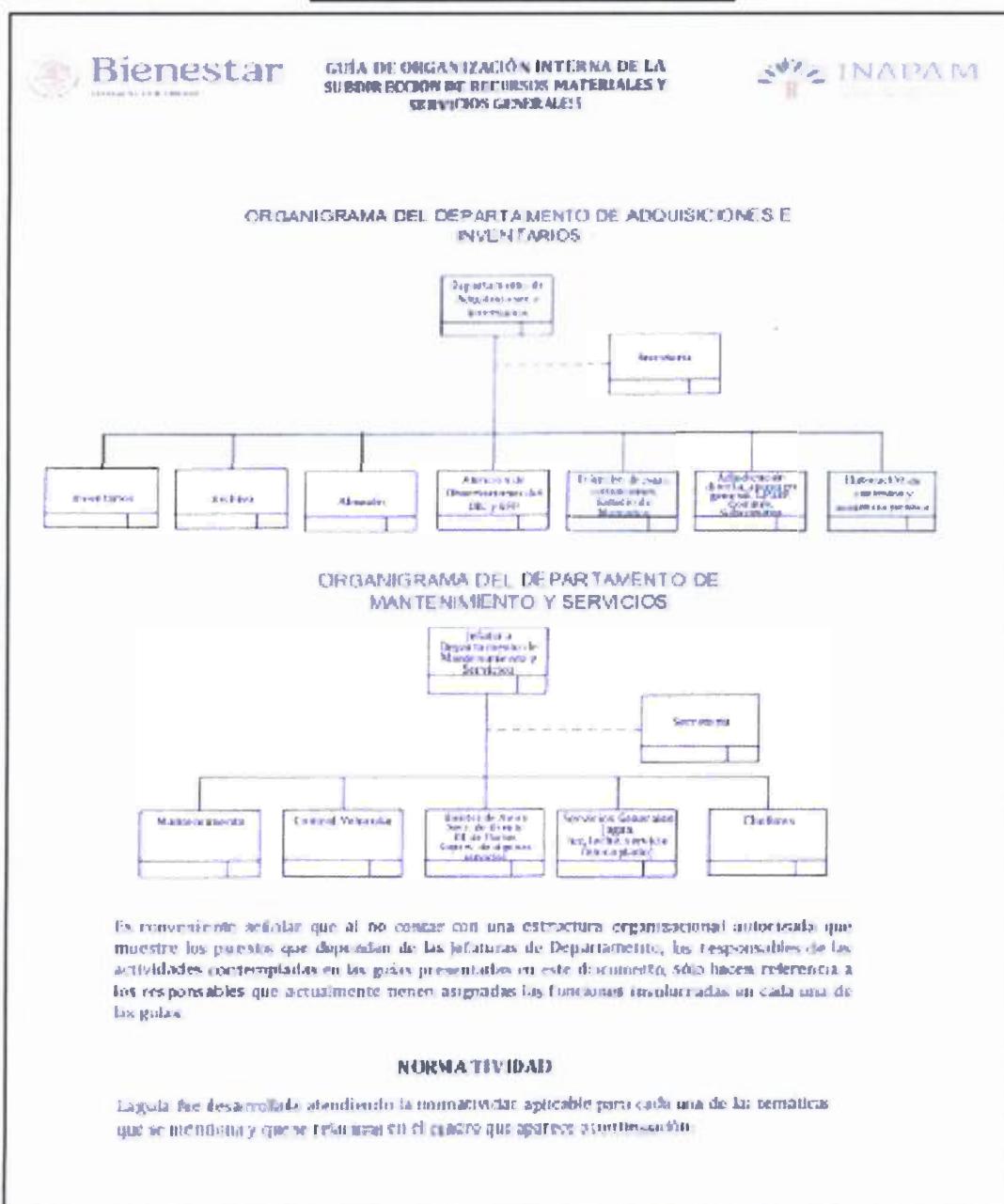


## Ejemplo:

## Formato



## Organigrama





## VI. Bases

**Definición:** Documentos normativos que establecen los criterios y procedimientos de carácter específico para regular actividades de alguna Unidad Administrativa.

**Propósito:** Brindar certidumbre jurídica y operativa sobre cómo se implementará o regulará una actividad en particular, asegurando que su aplicación sea clara, equitativa y transparente.

**¿Cuándo se emite?** Cuando se desea establecer medidas específicas para operar acciones con criterios técnicos o administrativos.

---

- 1) **Capitulado:** Los capítulos deben estar escritos con números romanos consecutivos y a reglón seguido los títulos en mayúsculas alineados al centro, de acuerdo con el tema que aborden. En cada capítulo se explican aspectos puntuales de la actividad a desarrollar.

Cada capítulo estará integrado por bases que deberán ser identificadas con números ordinales con letra y en negritas. Cada base debe ser clara y concisa, y podrá dividirse en párrafos e incisos para una mejor comprensión.

Ejemplo:

### **CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

**PRIMERA.** Las presentes Bases tienen por objeto normar la organización y el funcionamiento del Comité.

**SEGUNDA.** El Comité estará integrado por las personas titulares de la siguientes Unidades Administrativas:

- a. Dirección de Administración y Finanzas;
- b. Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas; y
- c. Dirección de Gerontología.

#### 3.10 Formatos y/o Anexos

En este apartado, el área emisora deberán de incorporar todos los formatos y/o anexos mencionados en el Documento Normativo Interno, asimismo, deberán enlistarlos en la sección de Conservación de Registros. Se enunciarán según el orden de aparición en el documento.



Cada formato y anexo tendrá su Código de Registro, el cual constará de cuatro partes:

1. **Tipo de anexo:** "FO" (formato); "BD" (base de datos); "GUI" (Guía); "CR" (Cronograma); o "RE" (Registro Electrónico).
2. **Las siglas de la unidad administrativa responsable** "DG", "SJ", "DGERO", "DFOPP" o "DAF".
3. **Número consecutivo de dos dígitos**, correspondiente al Documento Normativo Interno, que le fue asignado por la unidad administrativa que lo emite, iniciando con "01".
4. **Número consecutivo de dos dígitos**, correspondiente al anexo, que le fue asignado por la unidad administrativa que lo emite, iniciando con "01".

Ejemplo:



Para el caso de los formatos, estos deberán contener un instructivo de llenado, que contenga la información necesaria para su requisición, y deberán ser elaborados por el área emisora del Documento Normativo Interno.

### 3.11 Conservación de Registros

Se deben relacionar los formatos y anexos de control interno que sirven de evidencia en la realización de las actividades, describiendo los elementos siguientes:

- **Registro:** Se anotará el(los) documento(s) utilizado(s) en las actividades de los Documentos Normativos Internos.
- **Tiempo de conservación:** El lapso en que permanece vigente el formato.
- **Responsable de conservación:** Es el responsable de su conservación y resguardo señalado en el Documento Normativo Interno.
- **Código de registro:** Es la clave asignada al formato y/o anexo.

Ejemplo:

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CÓDIGO DE REGISTRO
Informe trimestral	5 años	Dirección de Administración y Finanzas	FO-DAF-01-01
Informe trimestral	5 años	Dirección de Administración y Finanzas	BD-DAF-01-02



### 3.12 Glosario

En este apartado se describirán únicamente los términos utilizados en la redacción cuya complejidad y/o tecnicismo impidan su inmediata comprensión, así como aquellos que por su extensión resulte apropiado abbreviar. Se anotará el término y su concepto para facilitar la operación del procedimiento.

Ejemplo:

The screenshot shows a page from a manual titled 'GUÍA PARA LA ATENCIÓN DEL BUZÓN INSTITUCIONAL DE DUDAS, SUGERENCIAS, CONSULTAS, COMENTARIOS Y/O QUEJAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES'. It includes the official seal of the Ministry of Social Welfare (Secretaría de Bienestar) and the INAPAM logo. The page number is 11 of 14. The content is organized into sections, with the '9. GLOSARIO' section visible. Several terms are defined, such as 'Acoso laboral', 'Acoso sexual', 'Buzón Institucional de Dudas, Sugerencias, Consultas, Comentarios y/o Quejas', 'Código de Conducta', 'Código de Ética', 'Consulta', 'Comentario', and 'Corrupción'. There are handwritten signatures in blue ink on the right side of the page.

**9. GLOSARIO**

Para efectos del presente procedimiento se entenderá por:

**Acoso laboral:** Forma de violencia que se presenta en una serie de eventos que tienen como objetivo intimidar, excluir, opacar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, causando daño físico, psicológico, económico o laboral-profesional. Se puede presentar en forma horizontal, vertical ascendente o vertical descendente, ya sea en el centro de trabajo o fuera de éste, siempre que se encuentre vinculado a la relación laboral.

**Acoso sexual:** Forma de violencia de carácter sexual, en la que, si bien no existe una subordinación jerárquica de la víctima frente a la persona agresora, e inclusive puede realizarse de una persona de menor nivel jerárquico hacia alguien de mayor nivel o cargo, hay un ejercicio abusivo de poder por parte de quien la realiza. Pueden tener lugar entre personas servidoras públicas y de éstas hacia particulares y es expresada en conductas verbales o de hecho físicas o visuales, como son aquellas mencionadas en la fracción IV del artículo 5 del Código de Ética, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

**Buzón Institucional de Dudas, Sugerencias, Consultas, Comentarios y/o Quejas:** Canal de comunicación formal y oficial utilizado por el Instituto para recibir comentarios, sugerencias, quejas o consultas sobre sus servicios, procesos o actividades. Sirve como herramienta para mejorar la atención al usuario y la calidad de los servicios ofrecidos.

**Código de Conducta:** El Código de Conducta de las personas servidoras públicas del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, es un instrumento en el que se especifica de manera puntual y concreta la forma en que las personas servidoras públicas aplicarán los principios, valores, reglas de integridad y compromisos contenidos en el Código de Ética, atendiendo a los objetivos, misión y visión del INAPAM.

**Código de Ética:** El Código de Ética de la Administración Pública Federal. Es un documento que establece principios, valores y reglas de integridad que orientan la actuación de las personas servidoras públicas en el desempeño de sus funciones.

**Consulta:** Parecer o dictamen que por escrito o de palabra se pide o se da acerca de algo (Real Academia Española, s.f., definición 2).

**Comentario:** Juicio, parecer, mención o consideración que se hace, oralmente o por escrito, acerca de alguien o algo.

**Corrupción:** Es el abuso de cualquier posición de poder, público o privado, con el objetivo de generar un beneficio indebido a costa del bienestar colectivo o individual.



### 3.13 Cambios de versión

Este apartado tiene por objeto registrar y controlar la emisión de las sucesivas versiones de actualización que deban emitirse por Manual de Procedimiento y/o Instrumento Normativo, los datos que deberá contener son los siguientes:

- Número de revisión:** Se anotará el número correspondiente a la revisión o actualización del documento (01, 02, 03, etc.)
- Fecha de actualización:** Se registrará el mes y el año en que concluyen las modificaciones y aprobaciones del Manual de Procedimiento.
- Descripción del cambio:** Se mencionarán en forma breve los cambios realizados y las razones que motivaron esos cambios.

Ejemplo:

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
00	Octubre, 2019	Emisión
01	Junio, 2022	Emisión como Manual de Procedimiento independiente

### 3.14 Control de emisión.

En la última hoja de los Documentos Normativos Internos se deberá incluir el Control de emisión, mismo que contiene el nombre y cargo de la persona servidora pública que elaboró el documento; nombre y cargo de la persona servidora pública que revisó el documento; y nombre y cargo de la persona servidora pública que aprobó el documento (Presidente(a) del COMERI).

El Documento Normativo Interno será rubricado en cada una de las hojas que lo integren por la persona que lo elaboró, quien revisó y quien aprobó, dando validez al documento normativo.

Ejemplo:

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre Cargo	Nombre Cargo	Nombre Cargo
Mes, Año	Mes, Año	Mes, Año



#### **4. CAUSAS QUE ORIGINAN SU ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN**

Las UA del Instituto elaborarán y actualizarán los Documentos normativos internos correspondientes a sus atribuciones y funciones, en apego a la presente Guía, observando lo dispuesto en el *"Acuerdo por el que se instruye a las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y a la Procuraduría General de la República a abstenerse de emitir regulación en las materias que se indican"*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de agosto del 2010 y su reforma publicada 21 de agosto del 2012.

Los Documentos Normativos Internos deberán actualizarse en los casos siguientes:

- 1) Cuando se hayan presentado cambios en los procedimientos, derivados de la mejora de estos.
- 2) Cuando se reestructuran organizacional o funcionalmente.
- 3) Cuando se modifican las denominaciones de las unidades administrativas.
- 4) Cuando existan cambios en la normatividad aplicable a los procedimientos e impliquen adecuación o supresión de éstos.
- 5) Cuando se requiere detallar acciones que derivan de un ordenamiento de mayor jerarquía, como una ley, un reglamento o un decreto.
- 6) Cuando se describen las etapas, fases, pautas y formatos necesarios para desarrollar actividades o tareas específicas.
- 7) Cuando se modifican las disposiciones jurídicas o administrativas que regulan las facultades de la Unidad Administrativa.

##### **4.1 Competencia**

La elaboración y/o actualización de los Documentos Normativos Internos será competencia de los Titulares de Direcciones de Área, Subdirecciones de Área y personas servidoras públicas encargadas las Jefaturas de Departamento.

Para que los Documentos Normativos Internos cuenten con validez, deberán presentarse ante el Comité de Mejora Regulatoria Interna del INAPAM (COMERI).

Una vez dictaminados favorablemente por el COMERI deberán ser incorporados a la Normateca Interna y los que procedan al SANI, siendo responsabilidad de cada unidad administrativa su resguardo y difusión.

#### **5. CRITERIOS PARA SU PRESENTACIÓN**

Los Documentos Normativos Internos deberán tener uniformidad en su presentación; para su elaboración se deberá utilizar el procesador de textos Word con fuente Arial de 11 puntos, haciendo uso del lenguaje incluyente.



## 5.1 Títulos

Los títulos de los apartados se anotarán con mayúscula, en negritas y alineados a la izquierda; los subapartados, se anotarán con la letra inicial mayúscula y minúsculas las demás, en negritas y alineados a la izquierda.

## 5.2 Texto

- Se utilizarán hojas tamaño carta en forma vertical.
- El texto, de arriba hacia abajo, iniciará dejando doble espacio a partir del encabezado o de la información contenida en el encabezado.
- El texto se deberá capturar a renglón seguido sin sangría. Después del título de un apartado se dejará un espacio.
- Se dejará un espacio entre subapartados y textos.
- Se recomienda, en caso de requerirse, utilizar sangrías y tabuladores de 1.30 cm.
- Todo el texto deberá justificarse.

## 5.3 Márgenes

Los márgenes que deben observarse son los siguientes:

- Lateral izquierdo: 3 cm., a partir del borde izquierdo de la hoja.
- Lateral derecho: 3 cm., a partir del borde derecho de la hoja.
- Superior: 2 cm., a partir del borde superior de la hoja.
- Inferior: 2cm., a partir del borde inferior de la hoja.

## 5.4 Diagrama de flujo

Para la elaboración de los diagramas de flujo preferentemente se deberá utilizar el software Visio, no obstante, existen diversas herramientas como: Power Point, Canva, Draw.io, Lucidchart y Visme.

El diagrama de flujo deberá tener un tamaño de fuente que permita la correcta visualización de su contenido.



## 6. GLOSARIO

**Anexo:** Documento adicional que forma parte del documento normativo, como formatos, diagramas, gráficos o referencias.

**Base de datos (BD):** Recurso electrónico que permite el almacenamiento, consulta y análisis de información utilizada en los procedimientos.

**Código de registro:** Clave alfanumérica asignada a cada documento normativo para identificarlo de manera única.

**COMERI:** Comité de Mejora Regulatoria Interna. Órgano colegiado del INAPAM encargado de revisar, validar y aprobar documentos normativos.

**Control de emisión:** Registro que indica quién elaboró, revisó y autorizó el documento normativo, así como la versión vigente.

**Conservación de Registros:** Requisitos institucionales para resguardar formatos o registros usados en procedimientos: tipo, responsable, código y tiempo de conservación.

**Diagrama de flujo:** Representación gráfica del procedimiento que muestra la secuencia lógica de actividades y los responsables de cada una.

**Documento Normativo Interno:** Cualquier instrumento oficial que establece procedimientos, reglas, lineamientos, políticas o principios dentro del INAPAM.

**Encabezado:** Parte superior de cada página del documento donde se consignan el código de registro, título del documento, logos institucionales y número de página.

**Esquemas cronológicos o cronogramas:** Representaciones visuales de fases o plazos cuando se desea ilustrar relaciones temporales entre etapas.

**Estatuto Orgánico:** Normativa interna que regula la estructura y funcionamiento del INAPAM, definiendo sus facultades, competencias y organización institucional.

**Formato (FO):** Documento estructurado utilizado para registrar información derivada de un procedimiento.

**Formatos visuales:** Herramientas como tablas, listas, formularios o cronogramas, útiles para registrar información, controlar inventarios o planificar tareas.



**Guía:** Documento orientativo que brinda recomendaciones o buenas prácticas para la realización de actividades o procesos, sin obligatoriedad legal.

**Glosario:** Sección del documento normativo que explica términos técnicos o poco comunes empleados en su redacción.

**Hoja de identificación:** Primer apartado del documento normativo que contiene los elementos de identificación institucional, encabezado, portada, cédula de registro e índice.

**INAPAM / Instituto:** Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores: organismo público descentralizado encargado de coordinar y promover el bienestar de las personas mayores en México.

**Objetivo del documento:** Declaración clara del propósito principal del documento normativo. Define lo que se busca lograr con su aplicación.

**Observancia del documento:** Aclara la naturaleza del documento: si es de carácter obligatorio o simplemente de referencia.

**Política institucional:** Directriz general que orienta el comportamiento del personal y la toma de decisiones dentro del Instituto.

**Procedimiento:** Secuencia ordenada de actividades necesarias para ejecutar una tarea o proceso dentro del INAPAM.

**Registro:** Evidencia documental generada durante la ejecución de un procedimiento, que puede ser conservada en formato físico o digital.

**Responsable:** Persona o unidad administrativa encargada de ejecutar o supervisar una actividad dentro del procedimiento.

**Revisión (versión):** Número que indica las veces que ha sido actualizado un documento normativo desde su emisión original.

**Unidad Administrativa (UA):** Área organizacional del INAPAM responsable de elaborar, actualizar y aplicar documentos normativos relacionados con sus funciones.

*[Firma]*

*[Firma]*

*[Firma]*



## 7. CAMBIOS DE VERSIÓN

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
00	Octubre, 2015	Emisión
01	Mayo, 2016	Modificación
02	Noviembre, 2019	Modificación
03	Septiembre, 2025	Modificación

## 8. CONTROL DE EMISIÓN

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
		
Lcda. Rosalba Benicio Morado Secretaria Ejecutiva del COMERI	Lcdo. Edgar Olivares Agustín Subdirector Jurídico	Ledo. Jorge Alberto Valencia Sandoval Presidente del COMERI y Dirección de Administración y Finanzas
Septiembre, 2025	Septiembre, 2025	Septiembre, 2025