

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA GRATUITA OTORGADO A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

MODALIDAD:

- **PRESENCIAL**
- **VÍA TELEFÓNICA**
- **CORREO ELECTRÓNICO**

MP-DG-00


SEPTIEMBRE, 2021

CÉDULA DE REGISTRO

NOMBRE DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO
DE ASESORÍA JURÍDICA GRATUITA
OTORGADO A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES**

ELABORÓ



LIC. EDGAR OLIVARES AGUSTÍN

SUBDIRECTOR JURÍDICO

REGISTRÓ



LIC. EDGAR OLIVARES AGUSTÍN

SUBDIRECTOR JURÍDICO

AUTORIZÓ



LIC. JORGE ALBERTO VALENCIA
SANDOVAL
PRESIDENTE DEL COMERI

REGISTRO

CLAVE:
VERSIÓN:
FECHA:

ÍNDICE

1	CÉDULA DE REGISTRO.....	2
2	ÍNDICE.....	3
3	INTRODUCCIÓN.....	4
4	OBJETIVO DEL MANUAL.....	5
5	BASE LEGAL.....	5
6	POLÍTICAS.....	10
7	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA GRATUITA OTORGADO A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES DE MODO PRESENCIAL	12
	7.1 PROPÓSITO.....	12
	7.2 ALCANCE.....	12
	7.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA GRATUITA OTORGADO A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES DE MODO PRESENCIAL.....	13
	7.4 DIAGRAMA DE FLUJO.....	15
	7.5 CONSERVACIÓN DE REGISTROS.....	17
	7.6 GLOSARIO.....	18
8.	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA GRATUITA OTORGADO A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES VÍA TELEFÓNICA Y CORREO ELECTRÓNICO.	21
	8.1 PROPÓSITO.....	21
	8.2 ALCANCE.....	21
	8.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA GRATUITA OTORGADO A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES VÍA TELEFÓNICA Y CORREO ELECTRÓNICO.....	22
	8.4 DIAGRAMA DE FLUJO.....	23
	8.5 CONSERVACIÓN DE REGISTROS.....	24
	8.6 GLOSARIO.....	25
9.	ANEXOS.....	28



9.1 Anexo 1. Formato Solicitud de Atención FO-SJ-01-01.....	28
9.2 Anexo 2. Formato Requisitos FO-SJ-01-01-02.....	29
9.3 Anexo 3. Formato Solicitud de Servicio FO-SJ-01-02.....	30
9.4 Anexo 4. Formato Oficio de Canalización FO-SJ-01-03.....	31
9.5 Anexo 5. Formulario Encuesta de Servicio FO-SJ-01-04	32
9.6 Anexo 6. Formulario Concentración de Atributos del Servicio FO-SJ- 01 05.....	34
9.7 Anexo 7. Formato Solicitud Correo Electrónico/Vía Telefónica FO-SJ- 01-06.....	35
9.8 Anexo 8. Formulario Libro de Registro de Solicitudes de Atención a Personas Adultas Mayores FO-SJ-01-07	36
9.9 Anexo 9. Formulario Libro de Registro de Solicitudes de Servicio a Personas Adultas Mayores FO-SJ-01-08	37
9.10 Anexo 10. Formulario Libro Expedientes de Control Interno FO-SJ- 01-9.....	38
9.11 Anexo 11. Formulario Libro de Registro de Solicitudes de Asesoría Jurídica por Correo Electrónico FO-SJ-01-10.....	39
9.12 Anexo 12. Formato Semáforo de Estatus de Conclusión de Solicitudes de Correo Electrónico FO-SJ-01-11.....	40
10. CAMBIOS DE VERSIÓN.....	41

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos tiene como propósito contar con una guía clara y específica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades que comprenden el Servicio de Asesoría Jurídica Gratuita otorgado a las Personas Adultas Mayores de Modo Presencial, Vía Telefónica y Correo Electrónico de la Subdirección Jurídica.

Comprende en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de los procedimientos a seguir para cada actividad, tiempos de atención y requisitos necesarios, que los servidores públicos adscritos a la Subdirección Jurídica deben conocer para promover el buen desarrollo administrativo tendiente a brindar con eficiencia y eficacia la asistencia en materia jurídica gratuita que brinda el INAPAM a las personas mayores que lo solicitan.

Contempla también la lista de los formatos necesarios para brindar el servicio de asesoría jurídica, así como el desarrollo de los procedimientos con su respectivo diagrama de flujo.

Es importante señalar, que este documento está sujeto a actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida,

en la estructura orgánica del INAPAM, o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo, con el fin de cuidar su vigencia operativa.

La Subdirección Jurídica presenta el siguiente Manual de Procedimientos del Servicio de Asesoría Jurídica Gratuita otorgada a las Personas Mayores de Modo Presencial, Vía Telefónica y Correo Electrónico, dando cumplimiento con ello al objeto señalado en los Artículos 25 y 28, Fracción II de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, así como el de servir como un instrumento de apoyo y mejora Institucional.

Lo anterior, aunado al cumplimiento del compromiso por parte del Instituto para contar con un Manual de Procedimientos del Programa E003 "Servicios a grupos con necesidades especiales".

OBJETIVO DEL MANUAL

Formalizar los procedimientos que actualmente se ejecutan en la Subdirección Jurídica, a través de la consolidación y documentación de las acciones que se realizan al brindar el Servicio de Asesoría Jurídica Gratuita otorgado a las Personas Adultas Mayores de Modo Presencial, Vía Telefónica y Correo Electrónico, para facilitar su ejecución y seguimiento, e incrementar la eficiencia de este servicio en orden de contribuir a la mejora de la operación del Programa E003 en el marco del Presupuesto basado en Resultados.

Servir de base para la orientación del personal de nuevo ingreso, al proveerle la herramienta técnica que facilite su incorporación al puesto de trabajo.

Cumplir con las normas que regulan el control interno administrativo, mediante la ejecución de procesos, la observancia de normas y logro de metas y objetivos, que conduzcan a la eficiencia y eficacia institucional.

BASE LEGAL

La presente Base Legal contempla, el marco jurídico del procedimiento y de la norma aplicada.

ORDENAMIENTO	APARTADO
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Última reforma publicada en el D.O.F. 28 de mayo de 2021
LEYES	
Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.	Publicado en el D.O.F. 25-06-2002

	Última reforma publicada en el D.O.F. el 20-05-2021.
Ley Federal de las Entidades Paraestatales.	Publicado en el D.O.F. 14-05-1986, Última reforma publicada en el D.O.F. el 01 de marzo de 2019.
Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.	Publicado en el D.O.F. 29-12-1976, Última reforma publicada en el D.O.F. el 11 de enero de 2021.
Ley General de Desarrollo Social.	Publicado en el D.O.F. 20-01-2004, Última reforma publicada en el D.O.F. el 25 de junio de 2018.
Ley Federal del Trabajo.	Publicado en el D.O.F. 01-04-1970, Última reforma publicada en el D.O.F. el 23 de abril de 2021.
Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B), Artículo 123 Constitucional.	Publicado en el D.O.F. 28-12-1963, Última reforma publicada en el D.O.F. el 07 de junio de 2021.
Ley de Amparo, Reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	Publicado en el D.O.F. 14- julio- 2014, Última reforma publicada en el D.O.F. el 07 de junio de 2021.
Ley Federal de Procedimiento Administrativo.	Publicado en el D.O.F. 04-agosto-1994, Última reforma publicada en el D.O.F. el 18 de mayo de 2018.
Ley Federal del Procedimiento Contencioso Administrativo.	Publicado en el D.O.F. 04-08-1994, Última reforma publicada en el D.O.F. el 27 de enero de 2017.
Ley General de Responsabilidades Administrativas.	Publicado en el D.O.F. 18-07-2016, Última reforma publicada en el D.O.F. el 20 de mayo de 2021.

Código: MP-DG-00

Revisión: 01

7 de 44

Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.	Publicado en el D.O.F. 31-12-1982, Última reforma publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016.
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Publicado en el D.O.F. 04-05-2015 Última reforma publicada en el D.O.F. el 20 de mayo de 2021.
Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Publicado en el D.O.F. 09-05-2016, Última reforma publicada en el D.O.F. el 21 de julio de 2021.
Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.	Publicado en el D.O.F. 26-01-2017, (sin reforma)
Ley de Asistencia Social.	Publicado en el D.O.F. 02-09-2004, con su última reforma del 20-05-2021.
Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.	Publicado en el D.O.F. 28-04-1995, con su última reforma del 25-06-2018
Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.	Publicado en el D.O.F. 29-06-1992, con su última reforma del 20-05-2021.
Ley de los Institutos Nacionales de Salud.	Publicado en el D.O.F. 26-05-2000, con su última reforma del 29-11-2019
Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.	Publicado en el D.O.F. 23-05-1996, con su última reforma del 16-12-2020
Ley de Migración.	Publicado en el D.O.F. 25-05-2011, con su última reforma del 20-05-2021
Ley de Nacionalidad.	Publicado en el D.O.F. 23-01-1998, con su última reforma del 23-04-2012
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.	Publicado en el D.O.F. 18-01-1999, con su última reforma del 09-03-2018

Código: MP-DG-00

Revisión: 01

8 de 44

Ley de Sociedades de Solidaridad Social.	Publicado en el D.O.F. 27-05-1976, con su última reforma del 24-04-2018
Ley de Vivienda.	Publicado en el D.O.F. 27-06-2006, con su última reforma del 14-05-2019
Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.	Publicado en el D.O.F. 31-03-2007, con su última reforma del 04-06-2019
Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.	Publicado en el D.O.F. 24-04-1972, con su última reforma del 23-04-2021
Ley del Instituto Nacional de las Mujeres.	Publicado en el D.O.F. 12-01-2001, con su última reforma del 20-05-2021
Ley del Instituto Nacional de los Pueblos Indígenas.	Publicado en el D.O.F. 04-12-2018
Ley del Seguro Social.	Publicado en el D.O.F. 21-12-1995, con su última reforma del 23-04-2021
Ley Federal de Defensoría Pública.	Publicado en el D.O.F. 28-05-1998, con su última reforma del 07-06-2021
Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil.	Publicado en el D.O.F. 09-02-2004, con su última reforma del 24-04-2018
Ley Federal de Protección al Consumidor.	Publicado en el D.O.F. 24-12-1992, con su última reforma del 26-12-2019
Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal.	Publicado en el D.O.F. 26-01-1988, con su última reforma del 09-04-2012
Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.	Publicado en el D.O.F. 11-06-2003, con su última reforma del 20-05-2021
Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.	Publicado en el D.O.F. 01-02-2007, con su última reforma del 01-05-2021

Código: MP-DG-00

Revisión: 01

9 de 44

Ley General de Cultura Física y Deporte.	Publicado en el D.O.F. 07-06-2013, con su última reforma del 20-05-2021
Ley General de Cultura y Derechos Culturales.	Publicado en el D.O.F. 04-05-2021
Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas.	Publicado en el D.O.F. 13-03-2003, con su última reforma del 20-06-2018
Ley General de Educación.	Publicado en el D.O.F. 30-09-2019 (sin reformas)
Ley General de Salud.	Publicado en el D.O.F. 17-02-1984, con su última reforma del 01-06-2021
Ley General de Víctimas.	Publicado en el D.O.F. 09-01-2013, con su última reforma del 20-05-2021
Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.	Publicado en el D.O.F. 02-08-2006, con su última reforma del 14-06-2018
Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.	Publicado en el D.O.F. 30-05-2011, con su última reforma del 12-07-2018

CÓDIGOS

Código Civil Federal.	Publicado en el D.O.F. 26-05-1928, Última reforma publicada en el D.O.F. el 11 de enero de 2021.
Código Federal de Procedimientos Civiles.	Publicado en el D.O.F. 24-02-1943 Última reforma publicada en el D.O.F. el 07 de junio de 2021.
Código Penal Federal.	Publicado en el D.O.F. 14-08-1931 Última reforma publicada en el D.O.F. el 01 de junio de 2021.
Código Nacional de Procedimientos Penales.	Publicado en el D.O.F. 05-03-2014, Última reforma publicada en el D.O.F. el 19 de febrero de 2021.

OTROS

Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. Última reforma publicada en el D.O.F. 27 de diciembre de 2019.

Guía técnica para elaborar y actualizar Manuales de Procedimiento del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. Publicado en Noviembre, 2019.

Manual de Organización General del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores Publicado en el D.O.F. el 27 de noviembre 2018.

POLÍTICAS

1. Proporcionará a las personas adultas mayores la asesoría jurídica gratuita que soliciten de modo presencial, vía telefónica al número 5559255366 y mediante el correo electrónico asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx, según la particularidad del caso, se canalizará a las instancias que correspondan, de acuerdo a su competencia.
2. Planeará y programará las metas para los rubros de atención y servicio de asesoría jurídica gratuita.
3. Asignará y vigilará el Servicio de Asesoría Jurídica mediante reuniones de trabajo bimestrales para fortalecer y retroalimentar el conocimiento adquirido entre el personal adscrito a la Subdirección Jurídica que brinda este servicio, con la finalidad de desarrollar con eficiencia las funciones y actividades que tenga señaladas, tomando en cuenta sus aptitudes y capacidades.
4. Registrará y concentrará la información en base de datos que se registra de manera electrónica, capturando los datos generales, así como lugar de residencia y características socioeconómicas de las personas adultas mayores que solicitan el servicio y que son descritos en las solicitudes de atención y servicio, vigilando que se cumplan los criterios de protección de datos personales de acuerdo a la normatividad vigente.
5. Actualizará diariamente el padrón de beneficiarios de asesoría jurídica, proporcionando la información pertinente cuando sea requerida para su difusión tanto interna como externa.
6. Atenderá las solicitudes de instituciones públicas o privadas para la impartición de pláticas relacionadas con la problemática de la población adulta mayor.

7. Evaluará mediante la Encuesta de Evaluación del Servicio, misma que se solicitará a las personas adultas mayores su contestación diariamente, el cumplimiento de los atributos y estándares establecidos para la prestación del servicio de asesoría jurídica gratuita, estableciendo con base en los resultados, áreas de oportunidad y acciones de mejora, garantizando la profesionalización del servicio. Asimismo, serán tomadas en consideración las quejas o sugerencias que las personas adultas mayores externen en el apartado 23 de la Encuesta de Evaluación del Servicio.

8. El incumplimiento del Procedimiento en este Manual, dará origen a las responsabilidades administrativas a las que haya lugar, en términos de la Ley General de Responsabilidades Administrativas y la demás normatividad aplicable y vigente.



PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA GRATUITA OTORGADO A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES DE MODO PRESENCIAL

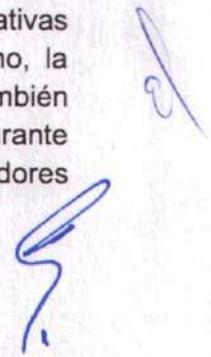
PROPÓSITO

Establecer de manera objetiva las actividades que permitan de una manera ordenada, proporcionar asesoría jurídica gratuita a las personas adultas mayores, en modo presencial y en su caso canalizarlos a otras instancias y fortalecer sus posibilidades de gestión de su problemática específica, siempre con alineación a los objetivos estratégicos del INAPAM.

ALCANCE

El proceso aplica a toda la población de las personas mayores de sesenta años o más que soliciten el servicio de asesoría jurídica gratuita de modo presencial. Asimismo, involucra a los servidores y funcionarios públicos del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.

Así mismo, integra elementos de control interno como el proceso de Atención y Recepción de Quejas y formularios de encuesta de servicio, para proporcionar una seguridad razonable, más no absoluta, a la consecución de los objetivos institucionales, minimizar los riesgos, reducir la probabilidad de ocurrencia de actos de corrupción y de faltas administrativas previstas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas (LGRA) así como, la salvaguarda de los recursos públicos buscando mejorar la calidad del trámite; también reafirma la integridad y el comportamiento ético de los servidores públicos, quienes durante el servicio, deben observar los principios y directrices que rigen la actuación de los servidores públicos, establecidos en la LGRA.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA GRATUITA OTORGADO A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES DE MODO PRESENCIAL.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Inicio. 1. Solicita asesoría jurídica gratuita Modo: ➤ Presencial. Requisitos: Credencial INAPAM o INE, IMSS, ISSSTE.	Persona adulta mayor (PAM).
2. Registra datos de la PAM solicitante del servicio de asesoría jurídica gratuita, en el formato de Atención (Primera vez) o Servicio (Subsecuente), misma que se capturará de en la base de datos que se registra de manera electrónica, con el fin de concentrar la información y llevar estadísticas. Anexos: 1, 2 y 3.	Área de Trabajo Social
3. Turna al Asesor (a) los formatos requisitados para orientar a la PAM. Anexos: 1, 2 y 3.	Área de Trabajo Social
4. Orienta y proporciona la información necesaria de acuerdo al problema expuesto por la PAM, detallando el asesor la problemática y opinión en el formato correspondiente. Anexos: 1, 2 y 3.	Asesor (a)
5. Valora si el problema planteado por la PAM se debe canalizar a otra Dependencia o Institución: NO: ir a actividad 6 SI: ir a la actividad 9	Asesor (a)
6. Concluye la asesoría jurídica gratuita y solicita a la PAM conteste la Encuesta de Servicio con el fin de evaluar el cumplimiento de los atributos y estándares establecidos. Anexo: 8	Asesor (a)
7. Entrega el formato correspondiente, así como la Encuesta de Servicio, al Área de Trabajo Social. Anexos: 1, 2, 3 y 8.	Asesor (a)
8. Recibe y archiva los formatos	Área de Trabajo Social

Código: MP-DG-00

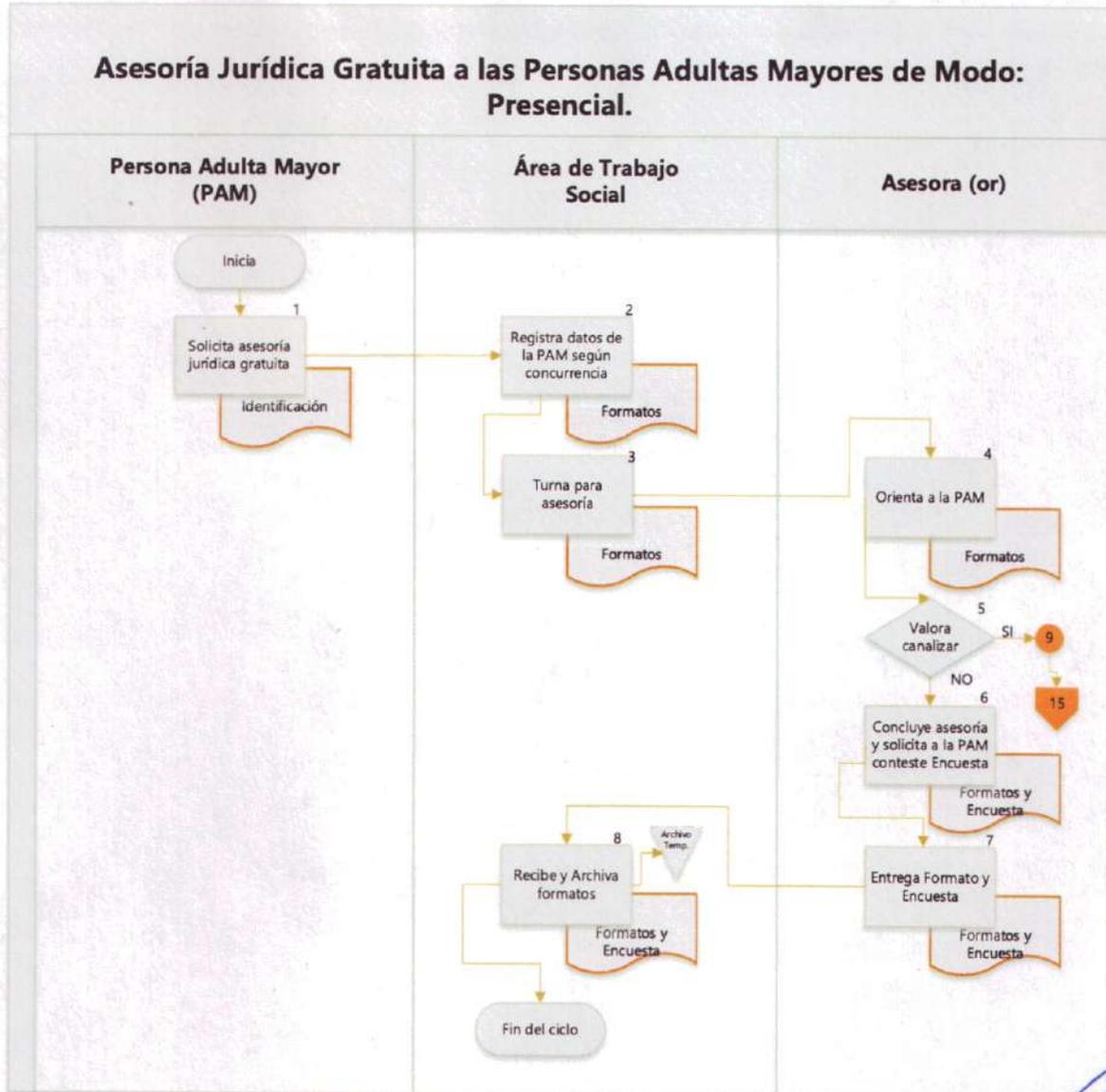
Revisión: 01

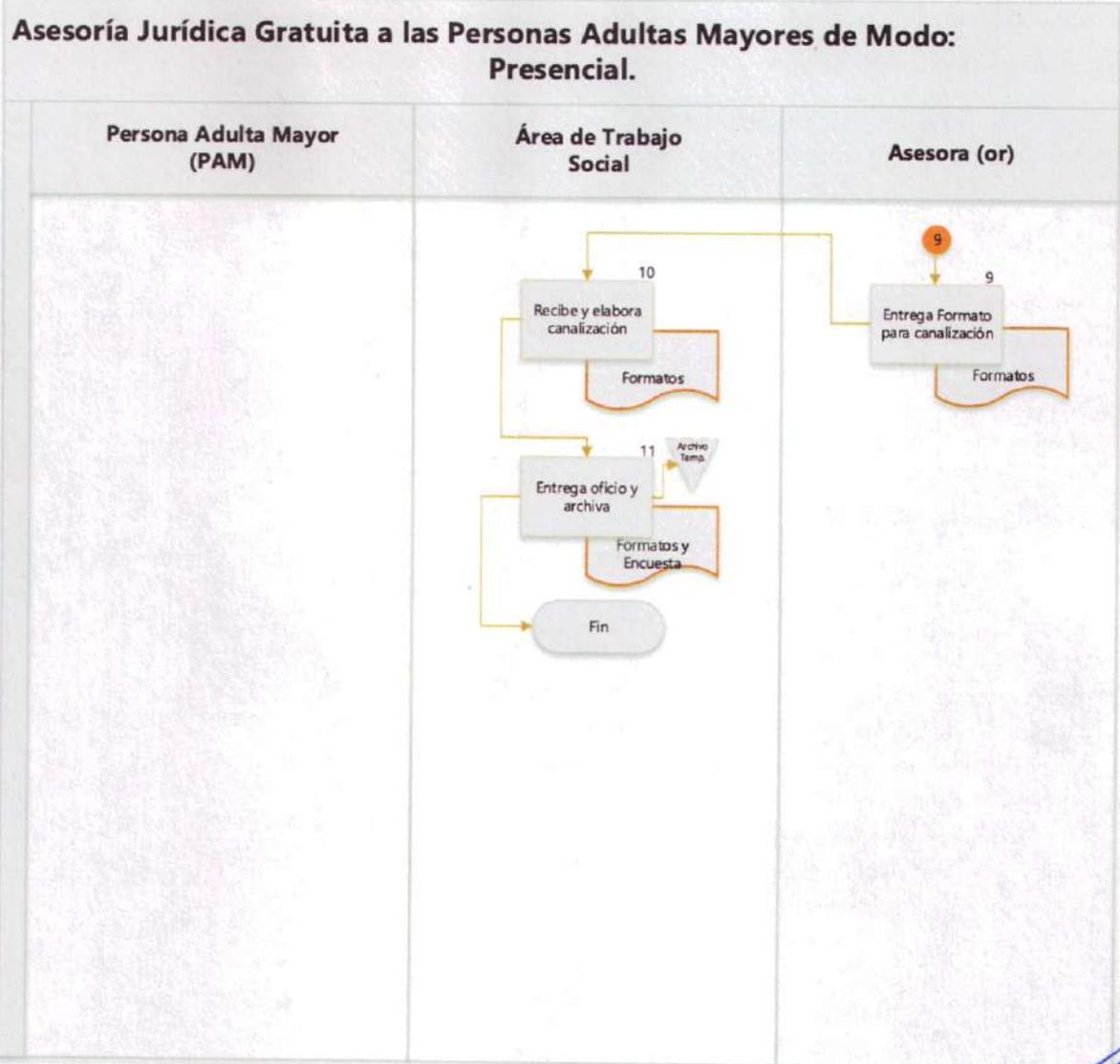
14 de 44

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Anexos: 1, 2, 3 y 8. Fin del ciclo.	
9. Entrega al Área de Trabajo Social, el formato correspondiente para realizar oficio de canalización a la instancia competente. Anexos: 1, 2 y 3.	Asesor (a)
10. Recibe formato y elabora oficio de canalización. Anexos: 1, 2, 3 y 4.	Área de Trabajo Social
11. Entrega oficio de canalización a la PAM, dirigido a la instancia correspondiente, esperando respuesta de la misma y archiva. En el supuesto de que la PAM regrese, se archivará el acuse correspondiente. Anexo: 1, 2, 3, y 4. Fin.	Área de Trabajo Social

Total de días:1

DIAGRAMA DE FLUJO.





/

S

CONSERVACIÓN DE REGISTROS

NO.	REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
1.	Solicitud de Atención	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-01
2.	Requisitos	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-01-02
3.	Solicitud de Servicio	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-02
4.	Oficio de canalización	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-03
5.	Encuesta de Servicio	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-04
6.	Concentración de Atributos del Servicio	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-05
7.	Solicitud Correo Electrónico / Vía Telefónica	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-06
8.	Libro de Registro de Solicitudes de Atención a Personas Adultas Mayores	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-07
9.	Libro de Registro de Solicitudes de Servicio a Personas Adultas Mayores	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-08
10.	Libro de Registro de Expedientes de Control Interno	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-09
11.	Libro de Registro de Solicitudes de Asesoría Jurídica por Correo Electrónico	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-10
12.	Semáforo de Estatus de Conclusión de Solicitudes de Correo Electrónico	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-11

GLOSARIO

Ley:	Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.
D.O.F.:	Diario Oficial de la Federación.
INAPAM:	Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
PAM:	Persona Adulta Mayor,(aquella de sesenta años o más).
PAMs:	Personas Adultas Mayores
Administración Pública Federal:	<p>"Por administración pública se entiende, generalmente, aquella parte del Poder Ejecutivo a cuyo cargo está la responsabilidad de desarrollar la función administrativa. De esta manera, la administración pública puede entenderse desde dos puntos de vista: uno orgánico, que se refiere al órgano o conjunto de órganos estatales que desarrollan la función administrativa, y desde el punto de vista formal o material, según el cual debe entenderse como la actividad que desempeñan este órgano o conjunto de órganos. Con frecuencia, suele identificarse a la función administrativa, como la actividad de prestación de servicios públicos tendientes a satisfacer necesidades de la colectividad".</p> <p>Instituto de Investigaciones Jurídicas. Enciclopedia Jurídica Mexicana, Volumen I, Letras A-B, Editorial Porrúa. UNAM. México, 2002. Págs. 168 y 169.</p>
Objeto General del INAPAM:	<p>Coordinar, promover, apoyar, fomentar, vigilar y evaluar las acciones públicas, estrategias y programas que se deriven de ella, de conformidad con los principios, objetivos y disposiciones contenidas en la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.</p> <p>Título Quinto, Capítulo I, Artículo 25.</p>
SJ:	Subdirección Jurídica INAPAM.
Asesora (or)	Abogada (o) adscrito a la Subdirección Jurídica que brinda orientación legal a las Personas Adultas Mayores.
Área de Trabajo Social	Licenciadas (os) en Trabajo Social, y personal administrativo que llevan a cabo las acciones inherentes al servicio de asesoría jurídica.

Código: MP-DG-00

Revisión: 01

19 de 44

Estado de indefensión:	<p>Es un concepto jurídico indeterminado referido a aquella situación procesal en la que la parte se ve limitada o despojada por el órgano jurisdiccional de los medios de defensa que le corresponden en el desarrollo del proceso.</p> <p>Las consecuencias de la indefensión pueden suponer la imposibilidad de hacer valer un derecho o la alteración injustificada de la igualdad de medios entre las partes, otorgando a una de ellas ventajas procesales arbitrarias.</p>
COMERI:	Comité de Mejora Regulatoria Interna
Canalización:	Enlace a la instancia o dependencia competente para la atención de la Persona Adulta Mayor solicitante del servicio, cumpliendo con el Principio Rector de Corresponsabilidad, contemplado en la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, Título Segundo, Capítulo I, Artículo 4, Fracción IV.
Rubro Personas Adultas Mayores Atendidas por Primera Vez:	Número de Personas Adultas Mayores que acuden por primera vez a solicitar el servicio a la Subdirección Jurídica.
Rubro Servicios Brindados:	Número de servicios que se brindan a las Personas Adultas Mayores que acuden de manera subsecuente a la Subdirección Jurídica.
Modalidad del Servicio:	Con el objetivo de ampliar la capacidad de respuesta a las solicitudes de las personas adultas mayores, a partir del año 2015 se sumó a la asesoría de modo presencial, la atención vía telefónica y por correo electrónico, haciendo uso de la tecnología para acercar a nuestros usuarios.
Padrón de Población Asesorada:	Registro electrónico en el que se encuentran inscritos las solicitudes del servicio de asesoría jurídica gratuita.
Atributos de servicio:	Son las características del servicio que son más relevantes para las Personas Adultas Mayores solicitantes.
Estándares de servicio:	Son la descripción cualitativa del servicio. Son los valores que se dan a cada uno de los atributos con el propósito de medirlo.
Áreas de Oportunidad:	Áreas en las que mediante un plan de trabajo es posible lograr mejores resultados.

Código: MP-DG-00

Revisión: 01

20 de 44

**Acciones de
Mejora:**

Cualquier acción que suponga una mejora en la eficacia y/o eficiencia de cualquier actividad del sistema de gestión de calidad.

**Semáforo de
Estatus
de Conclusión:**

Para efectos de determinar el estado de atención a las solicitudes de asesoría jurídica por correo electrónico, se utilizarán los siguientes estatus:

a) Concluida positiva: Cuando una petición ha tenido una resolución satisfactoria para el peticionario por parte de la Subdirección Jurídica.

b) Concluida por orientación: Cuando la Subdirección Jurídica proporcione a la Persona Adulta Mayor la asesoría jurídica e información correspondiente al caso que planteó.

c) Concluida por canalización: Cuando la Subdirección Jurídica, canaliza el asunto a una instancia o dependencia competente para la atención de la Persona Adulta Mayor solicitante del servicio.

d) Concluida por falta de interés: Estatus que se asigna a las peticiones cuyos solicitantes manifiestan desinterés para continuar con el proceso de atención. Lo anterior se determina si transcurren 5 días sin recibir respuesta de la Persona Adulta Mayor que solicitó el servicio.



PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA GRATUITA OTORGADA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES VÍA TELEFÓNICA Y CORREO ELECTRÓNICO.

PROPÓSITO

Determinar de manera puntual las actividades que deben realizarse para una eficaz asesoría jurídica a las personas adultas mayores que soliciten orientación vía telefónica y correo electrónico, aprovechando las tecnologías de la información para acercar el servicio a la población objetivo.

ALCANCE

El procedimiento aplica a toda la población de las personas adultas mayores de sesenta años o más que soliciten el servicio de asesoría jurídica gratuita vía telefónica y correo electrónico, que por razón de su domicilio, estado físico y/o salvaguarda de su salud, no se encuentren en posibilidad de trasladarse a la oficina de la Subdirección Jurídica, proporcionando la información de las instituciones competentes a las que deben dirigirse para el trámite del problema planteado.

Así mismo, integra elementos de control interno como el proceso de Atención y Recepción de Quejas y formularios de encuesta de servicio, para proporcionar una seguridad razonable, más no absoluta, a la consecución de los objetivos institucionales, minimizar los riesgos, reducir la probabilidad de ocurrencia de actos de corrupción y de faltas administrativas previstas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas (LGRA) así como, la salvaguarda de los recursos públicos buscando mejorar la calidad del trámite; también reafirma la integridad y el comportamiento ético de los servidores públicos, quienes durante el servicio, deben observar los principios y directrices que rigen la actuación de los servidores públicos, establecidos en la LGRA.

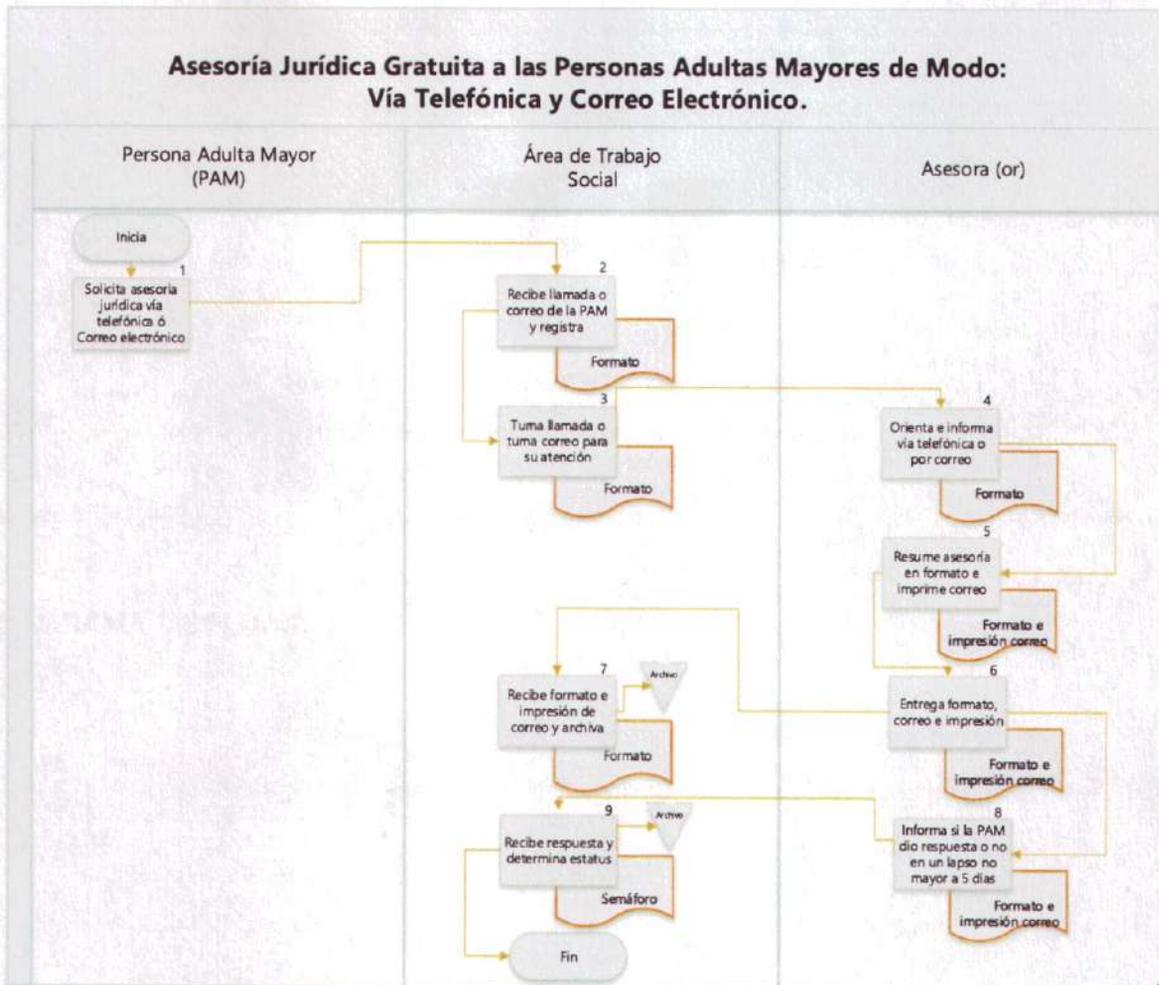


**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA GRATUITA OTORGADA
 A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES VÍA TELEFÓNICA Y CORREO ELECTRÓNICO.**

Inicio 1. Solicita asesoría jurídica Vía Telefónica o Correo Electrónico	Persona Adulta Mayor (PAM)
2. Recibe llamada Telefónica o Correo Electrónico por parte de la PAM y registra sus datos en el formato. Anexo:10	Área de Trabajo Social
3. Turna llamada o reenvía correo electrónico entregando la solicitud de la PAM a la asesora (or) para su atención. Anexo:10	Área de Trabajo Social
4. Orienta y proporciona la información necesaria Vía Telefónica o Correo Electrónico de acuerdo al problema expuesto por la PAM. Anexo:10	Asesora (or)
5. Resume la asesoría Jurídica de la PAM en el formato y en el caso del correo electrónico imprime la orientación jurídica y espera respuesta de la PAM en un lapso de 5 días naturales. Anexo: 10	Asesora (or)
6. Entrega el formato, y en el caso de correo electrónico imprime la orientación de la PAM y entrega al Área de Trabajo Social. Anexo:10	Asesora (or)
7. Recibe formato y en su caso la impresión de la orientación jurídica del correo electrónico y archiva. Anexo:10	Área de Trabajo Social
8. Informa al Área de Trabajo Social si la PAM dio respuesta o no en el lapso de los 5 días. En caso de contestación se entrega impresión de la respuesta al Área de Trabajo Social.	Asesora (or)
9. Recibe respuesta por parte del Asesor y determina el estatus de conclusión de la solicitud realizada por la PAM, de acuerdo al Semáforo establecido para este fin y archiva. a) Concluida positiva. b) Concluida por orientación. b) Concluida por canalización. c) Concluida por falta de interés. Anexo: 15. Fin.	Área de Trabajo Social

Total de días: 5


DIAGRAMA DE FLUJO.



Handwritten signature or mark in blue ink.

CONSERVACIÓN DE REGISTROS

NO.	REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
1.	Solicitud de Atención	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-01
2.	Requisitos	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-01-02
3.	Solicitud de Servicio	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-02
4.	Oficio de canalización	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-03
5.	Encuesta de Servicio	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-04
6.	Concentración de Atributos del Servicio	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-05
7.	Solicitud Correo Electrónico / Vía Telefónica	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-06
8.	Libro de Registro de Solicitudes de Atención a Personas Adultas Mayores	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-07
9.	Libro de Registro de Solicitudes de Servicio a Personas Adultas Mayores	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-08
10.	Libro de Registro de Expedientes de Control Interno	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-09
11.	Libro de Registro de Solicitudes de Asesoría Jurídica por Correo Electrónico	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-10
12.	Semáforo de Estatus de Conclusión de Solicitudes de Correo Electrónico	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-11

Código: MP-DG-00

Revisión: 01

25 de 44

GLOSARIO

Ley:	Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.
D.O.F.:	Diario Oficial de la Federación.
INAPAM:	Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
PAM:	Persona Adulta Mayor, (aquella de sesenta años o más).
PAMs:	Personas Adultas Mayores
Administración Pública Federal:	<p>“Por administración pública se entiende, generalmente, aquella parte del Poder Ejecutivo a cuyo cargo está la responsabilidad de desarrollar la función administrativa. De esta manera, la administración pública puede entenderse desde dos puntos de vista: uno orgánico, que se refiere al órgano o conjunto de órganos estatales que desarrollan la función administrativa, y desde el punto de vista formal o material, según el cual debe entenderse como la actividad que desempeñan este órgano o conjunto de órganos. Con frecuencia, suele identificarse a la función administrativa, como la actividad de prestación de servicios públicos tendientes a satisfacer necesidades de la colectividad”.</p> <p>Instituto de Investigaciones Jurídicas. Enciclopedia Jurídica Mexicana, Volumen I, Letras A-B, Editorial Porrúa. UNAM. México, 2002. Págs. 168 y 169.</p>
Objeto General del INAPAM:	<p>Coordinar, promover, apoyar, fomentar, vigilar y evaluar las acciones públicas, estrategias y programas que se deriven de ella, de conformidad con los principios, objetivos y disposiciones contenidas en la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.</p> <p>Título Quinto, Capítulo I, Artículo 25.</p>
SJ:	Subdirección Jurídica INAPAM.
Asesora (or)	Abogada (o) adscrito a la Subdirección Jurídica que brinda orientación legal a las Personas Adultas Mayores.
Área de Trabajo Social	Licenciadas (os) en Trabajo Social, y personal administrativo que llevan a cabo las acciones inherentes al servicio de asesoría jurídica.

Código: MP-DG-00

Revisión: 01

26 de 44

Estado de indefensión:	<p>Es un concepto jurídico indeterminado referido a aquella situación procesal en la que la parte se ve limitada o despojada por el órgano jurisdiccional de los medios de defensa que le corresponden en el desarrollo del proceso.</p> <p>Las consecuencias de la indefensión pueden suponer la imposibilidad de hacer valer un derecho o la alteración injustificada de la igualdad de medios entre las partes, otorgando a una de ellas ventajas procesales arbitrarias.</p>
COMERI:	Comité de Mejora Regulatoria Interna
Canalización:	Enlace a la instancia o dependencia competente para la atención de la Persona Adulta Mayor solicitante del servicio, cumpliendo con el Principio Rector de Corresponsabilidad, contemplado en la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, Título Segundo, Capítulo I, Artículo 4, Fracción IV.
Rubro Personas Adultas Mayores Atendidas por Primera Vez:	Número de Personas Adultas Mayores que acuden por primera vez a solicitar el servicio a la Subdirección Jurídica.
Rubro Servicios Brindados:	Número de servicios que se brindan a las Personas Adultas Mayores que acuden de manera subsecuente a la Subdirección Jurídica.
Modalidad del Servicio:	Con el objetivo de ampliar la capacidad de respuesta a las solicitudes de las personas adultas mayores, a partir del año 2015 se sumó a la asesoría de modo presencial, la atención vía telefónica y por correo electrónico, haciendo uso de la tecnología para acercar a nuestros usuarios.
Padrón de Población Asesorada:	Registro electrónico en el que se encuentran inscritos las solicitudes del servicio de asesoría jurídica gratuita.
Atributos de servicio:	Son las características del servicio que son más relevantes para las Personas Adultas Mayores solicitantes.
Estándares de servicio:	Son la descripción cualitativa del servicio. Son los valores que se dan a cada uno de los atributos con el propósito de medirlo.
Áreas de Oportunidad:	Áreas en las que mediante un plan de trabajo es posible lograr mejores resultados.

Código: MP-DG-00

Revisión: 01

27 de 44

Acciones de Mejora:

Cualquier acción que suponga una mejora en la eficacia y/o eficiencia de cualquier actividad del sistema de gestión de calidad.

Semáforo de Estatus de Conclusión:

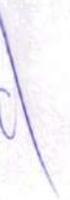
Para efectos de determinar el estado de atención a las solicitudes de asesoría jurídica por correo electrónico, se utilizarán los siguientes estatus:

a) Concluida positiva: Cuando una petición ha tenido una resolución satisfactoria para el peticionario por parte de la Subdirección Jurídica.

b) Concluida por orientación: Cuando la Subdirección Jurídica proporcione a la Persona Adulta Mayor la asesoría jurídica e información correspondiente al caso que planteó.

c) Concluida por canalización: Cuando la Subdirección Jurídica, canaliza el asunto a una instancia o dependencia competente para la atención de la Persona Adulta Mayor solicitante del servicio.

d) Concluida por falta de interés: Estatus que se asigna a las peticiones cuyos solicitantes manifiestan desinterés para continuar con el proceso de atención. Lo anterior se determina si transcurren 5 días sin recibir respuesta de la Persona Adulta Mayor que solicitó el servicio.



9. ANEXOS

**Anexo Solicitud de Atención
FO-SJ-01-01**



**SUBDIRECCIÓN JURÍDICA
ASESORÍA JURÍDICA
Solicitud de Atención**

Los datos personales recabados están protegidos y solo podrán ser usados para las fines por los cuales fueron entregados, cualquier otro uso deberá ser autorizado por el titular de los mismos. Lo anterior conforme a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, el Código de Comercio, el Código de Procedimientos Civiles, el Código de Procedimientos Penales, el Código de Procedimientos de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás normativas aplicables.

PARA USO EXCLUSIVO DEL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA		N° IA:
FO-VSA-SJ-09-01		N° HS:
		N° NO:
		N° DIR INTERNASIA:
HORA DE REGISTRO PORT.S.	HORA DE ENTRADA A ASESORIA	HORA DE SALIDA DE ASESORIA

FECHA: _____

NOMBRE: _____ N° DE AFILIACIÓN: _____

DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO: _____

ESTADO CIVIL: _____ EDAD: _____ SEXO: _____ ESCOLARIDAD: _____

¿PERTENECE A ALGUN GRUPO ÉTNICO?:		ES PERSONA ADULTA MAYOR CON DISCAPACIDAD:		¿LA PERSONA ADULTA MAYOR ES JUBILADA O PENSIONADA?:	
SI	NO	SI	NO	SI	NO
¿A CUAL?:		TIPO DE DISCAPACIDAD:		POR QUE INSTITUCIÓN:	

PROBLEMA JURÍDICO QUE PLANTEA LA PERSONA ADULTA MAYOR SOLICITANTE: _____

SERVICIO QUE REQUIERE: _____

ASESORÍA Y OPINIÓN JURÍDICA: _____

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA ADULTA MAYOR

ASESORÍA ATENDIDA POR: _____

NOMBRE Y FIRMA

Código: MP-DG-00

Revisión: 01

29 de 44

**Anexo Requisitos
FO-SJ-01-01-02****SUBDIRECCIÓN JURÍDICA
ASESORÍA JURÍDICA****Requisitos y Consideraciones respecto al Servicio de Asesoría Jurídica**

FO-V3A-SJ-09-01-02

NOMBRE: _____ FECHA: _____

Requisitos:

- Tener 60 años o más.
- Presentar Tarjeta de INAPAM o en su defecto: INE, IMSS, ISSSTE
- Registrarse en el Área de Trabajo Social.
- En caso de acudir con acompañante, éste deberá presentar identificación oficial para registro (INE)

Consideraciones respecto al servicio jurídico gratuito:

- El personal de la Subdirección Jurídica debe atenderlo gratuitamente y proporcionarle asesoría y orientación de manera OPORTUNA, CLARA, AMABLE Y HONESTA.
- Rechaza invitaciones para acudir a despachos particulares de los (os) Asesores Jurídicos de esta Subdirección. En caso de hacerlo, esta Subdirección se exime de cualquier responsabilidad.
- La asesoría y orientación jurídica sólo se brindará a las Personas Adultas Mayores de 60 años o más edad.
- Si el problema planteado por la Persona Adulta Mayor requiere representación jurídica, los (os) Asesores Jurídicos le canalizarán a la Dependencia competente, toda vez que el Inapam no está facultado para representar jurídicamente.
- En caso que sea necesario dar seguimiento al problema expuesto en esta Subdirección, deberá acudir el día y hora que le sea señalado para su debida continuidad, LA ASESORIA Y ORIENTACION JURIDICA QUE BRINDE ESTE INSTITUTO NO DEBE ENTENDERSE NI TENDRA EFECTOS DE REPRESENTACION JURIDICA.

IMPORTANTE:

**SI DETECTA CUALQUIER IRREGULARIDAD POR PARTE DE NUESTRO PERSONAL,
REPÓRTELA DE INMEDIATO A LA SUBDIRECCIÓN JURÍDICA UBICADA EN ESTA OFICINA O
AL TELÉFONO 5925 53 66
CON GUSTO LE ATENDEREMOS Y BRINDAREMOS RESPUESTA.**

FIRMA: _____
NOMBRE/ FECHA Y FIRMA DE LA PERSONA ADULTA MAYOR

Patetivision, 475, Cal. Vértice Navarra, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03900, Ciudad de México
Teléfono: (55) 5325 5366 www.gub.mx/inapam

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa".



**Anexo Solicitud de Servicio
FO-SJ-01-02**



**SUBDIRECCIÓN JURÍDICA
ASESORÍA JURÍDICA
Solicitud de Servicio**

Los datos personales recabados en esta encuesta son de uso exclusivo para el análisis estadístico y no serán divulgados en forma alguna. La información será utilizada para el diseño de los programas de atención, conforme a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Mecanismos de Rendición de Cuentas y demás normativa aplicable.

PARA USO EXCLUSIVO DEL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA		
FO-VSA-SJ-09-02	Nº MA:	_____
	Nº SA:	_____
	Nº AD:	_____
	Nº EXP INTERNACIONAL:	_____
HORA DE REGISTRO POR T.S.	HORA DE ENTRADA A ASESORIA	HORA DE SALIDA DE ASESORIA

FECHA: _____

NOMBRE: _____ Nº DE AFILIACIÓN: _____

DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO: _____

ESTADO CIVIL: _____ EDAD: _____ SEXO: _____ ESCOLARIDAD: _____

¿PERTENECE A ALGUN GRUPO ÉTNICO?:			ES PERSONA ADULTA MAYOR CON DISCAPACIDAD:			¿LA PERSONA ADULTA MAYOR ES JUBILADA O PENSIONADA?:		
SI	NO	¿A CUAL?:	SI	NO	TIPO DE DISCAPACIDAD:	SI	NO	POR QUE INSTITUCIÓN:

PROBLEMA JURÍDICO QUE PLANTEA LA PERSONA ADULTA MAYOR SOLICITANTE: _____

SERVICIO QUE REQUIERE: _____

ASESORÍA Y OPINIÓN JURÍDICA: _____

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA ADULTA MAYOR

ASESORÍA ATENDIDA POR: _____ NOMBRE Y FIRMA

Código: MP-DG-00

Revisión: 01

31 de 44

**Oficio de canalización
FO-SJ-01-03**INAPAM/DC/53/A3/**/2021
Ciudad de México, a 05 de junio del 2021

LIC. OSCAR ÁNGELES PEREDO
J.U.D. JURÍDICA FAMILIAR DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS LEGALES
CALLE PLAZA JUÁREZ NUM. 8, COLONIA CENTRO,
ALCALDÍA CUAUHTÉMOC, C. P. 06000, CDMX.

Con toda atención me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que la Sra. ***** con domicilio en Calle ***** Colonia ***** Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01290, Ciudad de México, para establecer comunicación directa y recibir notificaciones; acudió a esta Subdirección solicitando asesoría y apoyo jurídico para interponer Juicio Sucesorio Intestamentario, brindándose la asesoría correspondiente.

De lo expresado por la persona mayor se advierte que el tema que ha expuesto no es competencia del INAPAM; por lo que se solicita respetuosamente que, dentro de sus facultades, gire usted sus apreciables instrucciones a quien corresponda para que a nuestra afiliada le sea proporcionada la atención y asistencia necesaria, para el trámite que requiere hacer.

Lo anterior se solicita con fundamento en los artículos 5, 24, 25 y 27 fracciones I, II y III, 28 fracciones II, III y IV, de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores; así como en ejercicio de las atribuciones conferidas en el artículo 20 del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 16 de agosto de 2019.

Agradecidos por la consideración que otorga esa Institución a su cargo a las personas mayores, al comprender las circunstancias de carácter socioeconómicas que este grupo social vulnerable presenta, distraemos su fina atención con el objeto de seguir contando con el apoyo que hasta la fecha brinda a nuestros afiliados para la resolución de los trámites que requieren, solicitando atentamente referir a esta Subdirección las acciones que se sirva brindar para ello.

Sin otro particular, reitero a usted las muestras de mi distinguida consideración.

Atentamente
Subdirector Jurídico

Lic. Edgar Olivares Agustín
EO/Vmh



**Anexo Encuesta de Servicio
FO-SJ-01-04**



**SUBDIRECCIÓN JURÍDICA
ASESORÍA JURÍDICA
ENCUESTA**

Nombre: _____		Fecha: _____	
Transparencia y Difusión			
1. ¿El personal le proporcionó información acerca del servicio de asesoría jurídica? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe/No contesta		2. ¿De qué forma se enteró de la existencia del servicio de asesoría jurídica que brinda el INAPAM? <input type="checkbox"/> Un familiar o conocido <input type="checkbox"/> Página de Internet <input type="checkbox"/> Redes Sociales <input type="checkbox"/> Anuncio impreso <input type="checkbox"/> Módulo de Atención <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál? _____ <input type="checkbox"/> No sabe/No contesta	
Oportunidad			
3. ¿Cuanto tiempo esperó antes de ser atendido? <input type="checkbox"/> 0 a 15 min. <input type="checkbox"/> 16 a 30 min. <input type="checkbox"/> 31 a 45 min. <input type="checkbox"/> 46 min. a 1 hora <input type="checkbox"/> Más de 1 hora		4. ¿Que tan satisfecho está con el tiempo de espera? <input type="checkbox"/> Muy satisfecho <input type="checkbox"/> Satisfecho <input type="checkbox"/> Poco satisfecho <input type="checkbox"/> Nada satisfecho <input type="checkbox"/> No sabe/No contesta	
Amabilidad			
5. ¿El personal se identificó al atenderlo? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe/No contesta		6. ¿El personal le atendió con amabilidad? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe/No contesta	
Clardad			
7. ¿Que tan claro fue el lenguaje utilizado por el abogado? <input type="checkbox"/> Muy claro <input type="checkbox"/> Claro <input type="checkbox"/> Poco claro		<input type="checkbox"/> Nada claro <input type="checkbox"/> No sabe/No contesta	
Honestidad			
8. ¿El personal que lo atendió le solicitó una cuota, dinero algún obsequio para realizar su trámite? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No → Pase a la pregunta 11 <input type="checkbox"/> No sabe/No contesta		9. ¿Recuerda el nombre de la persona que lo solicitó? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe/No contesta	
11. ¿Le obligaron a asistir a un despacho privado para resolver su caso? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No → Pase a la pregunta 15 <input type="checkbox"/> No sabe/No contesta		10. ¿Desea señalarlo? _____ 12. ¿Qué despacho? _____	
13. ¿Recuerda el nombre de la persona que lo solicitó? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe/No contesta		14. ¿Desea señalarlo? _____	



Equidad/Imparcialidad												
15. ¿Considera que sufrió algún tipo de discriminación por parte del personal? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No → Pase a la pregunta 17 <input type="checkbox"/> No sabe/No contesta	16. ¿Por qué cree que fue discriminado? <input type="checkbox"/> Por su condición económica <input type="checkbox"/> Por su edad <input type="checkbox"/> Por ser mujer <input type="checkbox"/> Por ser hombre <input type="checkbox"/> Por su color de piel <input type="checkbox"/> Por su religión <input type="checkbox"/> Por su condición étnica <input type="checkbox"/> Por su preferencia sexual <input type="checkbox"/> Otra ¿cuál? _____ <input type="checkbox"/> Nada claro <input type="checkbox"/> No sabe/No contesta											
Satisfacción de los usuarios												
17. Respecto del servicio de asesoría jurídica que recibió, ¿qué tan satisfecho se siente? <input type="checkbox"/> Muy satisfecho <input type="checkbox"/> Nada satisfecho <input type="checkbox"/> Satisfecho <input type="checkbox"/> No sabe/No contesta <input type="checkbox"/> Poco satisfecho	18. Del 1 al 10 ¿qué calificación le pondría al desempeño del personal de asesoría jurídica? <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>No sabe/ No contesta</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No sabe/ No contesta
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	No sabe/ No contesta		
Blindaje electoral												
19. ¿Algún servidor público de esta área le sugirió o aconsejó votar por algún partido político en particular? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe/No contesta	20. ¿Se le condicionó el servicio para votar a favor de algún partido o candidato político? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No → Pase a la pregunta 23 <input type="checkbox"/> No sabe/No contesta											
21. ¿Recuerda el nombre de la persona que se lo solicitó? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe/No contesta	22. ¿Desea señalarlo? _____											
Quejas o sugerencias de los usuarios												
23. ¿Tiene algún comentario para mejorar el servicio de asesoría jurídica que brinda el Inapam? _____ _____ _____ _____ _____												

**Anexo Concentración de Atributos del Servicio
FO-SJ-01-05**



**NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES
CONCENTRADO DE RESULTADOS**

MES	ATRIBUTOS COMPROMETIDOS					FUNDACIÓN DUCOMAR DUCOMAR DUCOMAR ALCANTAR	ATENCIÓN INDEFINIDA (AÑO)	DURACIÓN Y SUSPENSIONES DEL SERVICIO (AÑO)		DURACIÓN D.C.
	OPORTUNIDAD PORCENTAJE ALCANTAR INDICADOR INTERNA SOLICITUD PRIMERA VEZ	OPORTUNIDAD PORCENTAJE ALCANTAR INDICADOR EXTERNA ENCUESTAS	CLARIDAD PORCENTAJE ALCANTAR INDICADOR EXTERNA	SERVIDORES PORCENTAJE ALCANTAR SERVIDOR EXTERNA	HABILIDAD PORCENTAJE ALCANTAR SERVIDOR EXTERNA			Número	de meses	
ENERO										
FEBRERO										
MARZO										
ABRIL										
MAYO										
JUNIO										
JULIO										
AGOSTO										
SEPTIEMBRE										
OCTUBRE										
NOVIEMBRE										
DICIEMBRE										
TOTAL MES DICIEMBRE										

(Handwritten signature and scribbles)

**Anexo Solicitud Correo Electrónico/Vía Telefónica
FO-SJ-01-06**



**SUBDIRECCIÓN JURÍDICA
ASESORÍA JURÍDICA
Solicitud Correo Electrónico / Vía Telefónica**

Los de los servicios recibidos estarán protegidos y solo podrán ser usados para los fines por los cuales fueron entregados, cualquier otro uso deberá ser autorizado por el titular de los mismos. Lo anterior, conforme a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás normativa aplicable.

PARA USO EXCLUSIVO DEL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA		
FO-V3A-SJ-09-08	N/DIA: _____	
	N/MES: _____	
	N/AÑO: _____	
	N° EXP. INTERNA: S2/A3 _____	
HORA DE REGISTRO POR T.S. _____	HORA DE ENTRADA A ASESORÍA _____	HORA DE SALIDA DE ASESORÍA _____

FECHA: _____

NOMBRE: _____ N° DE AFILIACIÓN: _____

DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____

ESTADO CIVIL: _____ EDAD: _____ SEXO: _____ ESCOLARIDAD: _____

¿PERTENECE A ALGUN GRUPO ÉTNICO?:			ES PERSONA ADULTA MAYOR CON DISCAPACIDAD:			¿LA PERSONA ADULTA MAYOR ES JUBILADA O PENSIONADA?		
SI	NO	¿A CUAL?:	SI	NO	TIPO DE DISCAPACIDAD:	SI	NO	POR QUE INSTITUCIÓN:

PROBLEMA JURÍDICO QUE PLANTEA LA PERSONA ADULTA MAYOR SOLICITANTE: _____

SERVICIO QUE REQUIERE: _____

ASESORÍA Y OPINIÓN JURÍDICA: _____

ASESORÍA ATENDIDA POR: _____

NOMBRE Y FIRMA

2

Código: MP-DG-00

Revisión: 01

36 de 44

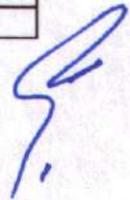
**Anexo Libro de Registro de Solicitudes de Atención a Personas Adultas Mayores
 FO-SJ-01-07**

REFERENCIA DAJ	NO. DIA	NO. MES	NO. AÑO	NOMBRE	SEXO	EDAD	ESTADO CIVIL
No. Consecutivo de control interno del Departamento iniciando con DAJ- número consecutivo/día/mes/año de registro ejemplo DAJ16948/07/01-15	número consecutivo que le toca por día ejemplo 1	número consecutivo que le toca por mes ejemplo 1	número consecutivo que le toca por año 1	Nombre completo de la persona adulta mayor ejemplo Ventura Ramirez Eduarda	Genero F= Femenino, M= masculino ejemplo F	años cumplidos de las personas adultas mayores ejemplo 67	Clase o condicio de una persona en el orden social. Casado = C , soltero = S ejemplo S




**Anexo Libro de Registro de Solicitudes de Servicio a Personas Adultas Mayores
 FO-SJ-01-08**

REFERENCIA DAJ	NO. DIA	NO. MES	NO. AÑO	NOMBRE	SEXO	EDAD
Se respeta la referencia de con la cual es iniciado el tramite ya sea de atención o de servicio ejemplo DAJ y DAJS	numero consecutivo que le toco por dia ejemplo 1	numero consecutivo que le toco por mes ejemplo 1	numero consecutivo que le toco por año agregando la letra C ejemplo 1-C	Nombre completo de la persona adulta mayor ejemplo Ventura Ramirez Eduarda	Genero F= Femenino, M= masculino ejemplo F	años cumplidos de las personas adultas mayores ejemplo 67




**Anexo Libro de Registro de Solicitudes de Expedientes de Control Interno
FO-SJ-01-09**

REFERENCIA DAJ	NO. DIA	NO. MES	NO. AÑO	NOMBRE	SEXO	EDAD
Se respeta la referencia de con la cual es iniciado el trámite ya sea de atención o de servicio ejemplo DAJ y DAJS	número consecutivo que le toco por día ejemplo 1	número consecutivo que le toco por mes ejemplo 1	número consecutivo que le toco por año agregando la letra C ejemplo 1-C	Nombre completo de la persona adulta mayor ejemplo Ventura Ramirez Eduarda	Genero F= Femenino, M= masculino ejemplo F	años cumplidos de las personas adultas mayores ejemplo 67



**Anexo Semáforo de Estatus de Conclusión de Solicitudes de Correo Electrónico
FO-SJ-01-11****SEMÁFORO DE ESTATUS DE CONCLUSIÓN DE SOLICITUDES
DE CORREO ELECTRÓNICO**

FO-V3A-SJ-09-12

En la modalidad de Asesoría por Correo Electrónico, el Departamento de Asesoría Jurídica determinará el Estatus de Conclusión de las Solicitudes de las Personas Adultas Mayores.

Se entiende por **Concluida**: aquella petición que se considere finalizada por las siguientes razones:

1. **Concluida Positiva**: cuando la Persona Adulta Mayor solicitante manifiesta su satisfacción por la atención y orientación recibida por parte del Departamento de Asesoría Jurídica.
2. **Concluida por Orientación**: cuando le sean proporcionados a la Persona Adulta Mayor solicitante, la información correspondiente sobre los requisitos y/o trámites que deberá realizar de acuerdo al problema;
3. **Concluida por Canalización**: cuando la Persona Adulta Mayor sea canalizada a la instancia competente, no susceptible de seguimiento;
4. **Cancelada Por Falta de Interés**: Estatus que se asigna a las solicitudes de las Personas Adultas Mayores quienes manifiestan desinterés por continuar con el proceso de atención por parte del Departamento de Asesoría Jurídica. Lo anterior se determina si transcurren 5 días sin recibir respuesta de la Persona Adulta Mayor que solicitó el servicio.

