



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

## **MODALIDAD:**

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

MP-DG-01

  
  
1 OCTUBRE, 2023



**CÉDULA DE REGISTRO**

NOMBRE DEL DOCUMENTO	
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA GRATUITA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES MODALIDAD PRESENCIAL, VÍA TELEFÓNICA Y CORREO ELECTRÓNICO</b>	
ELABORÓ	REVISÓ
	
<b>LIC. EDGAR OLIVARES AGUSTÍN</b>	<b>LIC. EDGAR OLIVARES AGUSTÍN</b>
AUTORIZÓ	REGISTRO
<b>SESIÓN:</b> PRIMERA SESIÓN EXTRAORDINARIA DE COMERI <b>ACUERDO:</b> COMERI 03/01-EXT/2023 	<b>CLAVE:</b> MP-DG <b>VERSIÓN:</b> 01 <b>FECHA:</b> 06 octubre 2023
<b>LIC. JORGE ALBERTO VALENCIA SANDOVAL</b>	



## ÍNDICE

<b>CÉDULA DE REGISTRO</b> .....	<b>2</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>3</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>OBJETIVO DEL MANUAL</b> .....	<b>5</b>
<b>BASE LEGAL</b> .....	<b>5</b>
<b>POLÍTICAS</b> .....	<b>11</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA GRATUITA A LAS PERSONAS MAYORES DE MODO PRESENCIAL</b> .....	<b>12</b>
PROPÓSITO.....	12
ALCANCE.....	12
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA GRATUITA A LAS PERSONAS MAYORES DE MODO PRESENCIAL.....	13
DIAGRAMA DE FLUJO.....	15
CONSERVACIÓN DE REGISTROS.....	17
GLOSARIO.....	19
<b>PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA GRATUITA A LAS PERSONAS MAYORES VÍA TELEFÓNICA Y CORREO ELECTRÓNICO</b> .....	<b>22</b>
PROPÓSITO.....	22
ALCANCE.....	22
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA GRATUITA A LAS PERSONAS MAYORES VÍA TELEFÓNICA Y CORREO ELECTRÓNICO.....	23
DIAGRAMA DE FLUJO.....	25
CONSERVACIÓN DE REGISTROS.....	27
GLOSARIO.....	29
<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO DEL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA</b> .....	<b>32</b>
PROPÓSITO.....	32
ALCANCE.....	32
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO DEL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA.....	33
DIAGRAMA DE FLUJO.....	35
CONSERVACIÓN DE REGISTROS.....	36
GLOSARIO.....	38
<b>ANEXOS</b> .....	<b>41</b>



<b>Anexo 1. Formato Múltiple de Asesoría Jurídica FO-SJ-01-01.....</b>	<b>41</b>
<b>Anexo 2. Formato Requisitos, Consideraciones y Obligaciones FO-SJ-01-01-02.....</b>	<b>42</b>
<b>Anexo 3. Formato Oficio de Canalización FO-SJ-01-02.....</b>	<b>44</b>
<b>Anexo 4. Formulario Encuesta de Servicio FO-SJ-01-03 .....</b>	<b>45</b>
<b>Anexo 5. Formulario Concentración de Atributos del Servicio FO-SJ-01-04.....</b>	<b>47</b>
<b>Anexo 6. Formulario Libro de Registro Electrónico de Solicitudes de Atención a Personas Adultas Mayores FO-SJ-01-05 .....</b>	<b>48</b>
<b>Anexo 7. Formulario Libro de Registro Electrónico de Solicitudes de Servicio a Personas Adultas Mayores FO-SJ-01-06 .....</b>	<b>49</b>
<b>Anexo 8. Formulario Libro Electrónico Expedientes de Control Interno FO-SJ-01-07.....</b>	<b>50</b>
<b>Anexo 09. Formulario Excel Libro de Registro de Solicitudes de Asesoría Jurídica por Correo Electrónico FO-SJ-01-08.....</b>	<b>51</b>
<b>Anexo 10. Formato Semáforo de Estatus de Conclusión de Solicitudes en Modalidad Presencial y Correo Electrónico FO-SJ-01-09.....</b>	<b>52</b>
<b>Anexo 11. Formato Informe PAT y PASH FO-SJ-01-09.....</b>	<b>53</b>
<b>Anexo 12. Identificador único del personal adscrito a la Subdirección Jurídica del INAPAM.....</b>	<b>55</b>
<b>CAMBIOS DE VERSIÓN.....</b>	<b>56</b>

## 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 adultas 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 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 legal del procedimiento y de la norma aplicada.

### **ORDENAMIENTO**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

### **APARTADO**

Última reforma publicada en el D.O.F. el 06 de junio de 2023.

### **LEYES**

Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.

Última reforma publicada en el D.O.F. el 10 de mayo de 2022.



Código: MP-DG-01

Revisión: 13

6 de 61

Ley Federal de las Entidades Paraestatales.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 08 de mayo de 2023.
Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 03 de mayo de 2023.
Ley General de Desarrollo Social.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 11 de mayo de 2022.
Ley Federal del Trabajo.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 2022.
Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B), Artículo 123 Constitucional.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 18 de febrero de 2022.
Ley de Amparo, Reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 18 de febrero de 2022.
Ley Federal de Procedimiento Administrativo.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 18 de mayo de 2018.
Ley Federal del Procedimiento Contencioso Administrativo.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 27 de enero de 2017.
Ley General de Responsabilidades Administrativas.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 31 de mayo de 2023.
Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016.
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 20 de mayo de 2021.
Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 20 de mayo de 2021.



Código: MP-DG-01

Revisión: 13

7 de 61

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.	Publicado en el D.O.F. 26 de enero de 2017( <i>sin reforma</i> )
Ley de Asistencia Social.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 06 de enero de 2023.
Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 11 de mayo de 2022.
Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 19 de enero de 2023.
Ley de los Institutos Nacionales de Salud.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 11 de mayo de 2022.
Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 16 de diciembre de 2020.
Ley de Migración.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 29 de abril de 2022.
Ley de Nacionalidad.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 23 de abril de 2012.
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 09 de marzo de 2018.
Ley de Sociedades de Solidaridad Social.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 24 de abril de 2018.
Ley de Vivienda.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 14 de mayo de 2019.
Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 08 de mayo de 2023.
Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 18 de mayo de 2022.
Ley del Instituto Nacional de las Mujeres.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 20 de mayo de 2021.



Código: MP-DG-01

Revisión: 13

8 de 61

Ley del Instituto Nacional de los Pueblos  
Indígenas.

Última reforma publicada en el D.O.F. el  
18 de mayo de 2022.

Ley del Seguro Social.

Última reforma publicada en el D.O.F. el  
25 de abril de 2023.

Ley Federal de Defensoría Pública.

Última reforma publicada en el D.O.F. el  
18 de mayo de 2022.

Ley Federal de Fomento a las Actividades  
Realizadas por Organizaciones de la  
Sociedad Civil.

Última reforma publicada en el D.O.F. el  
11 de mayo de 2022.

Ley Federal de Protección al Consumidor.

Última reforma publicada en el D.O.F. el  
21 de diciembre de 2022.

Ley Federal para el Fomento de la  
Microindustria y la Actividad Artesanal.

Última reforma publicada en el D.O.F. el  
27 de marzo de 2023.

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la  
Discriminación.

Última reforma publicada en el D.O.F. el  
19 de enero de 2023.

Ley General de Acceso de las Mujeres a  
una Vida Libre de Violencia.

Última reforma publicada en el D.O.F. el  
08 de mayo de 2023.

Ley General de Cultura Física y Deporte.

Última reforma publicada en el D.O.F. el  
20 de diciembre de 2022.

Ley General de Cultura y Derechos  
Culturales.

Última reforma publicada en el D.O.F. el  
04 de mayo de 2021.

Ley General de Derechos Lingüísticos de  
los Pueblos Indígenas.

Última reforma publicada en el D.O.F. el  
28 de abril de 2022.



Código: MP-DG-01

Revisión: 13

9 de 61

Ley General de Educación.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 13 de marzo de 2023.
Ley General de Salud.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 29 de mayo de 2023.
Ley General de Víctimas.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 25 de abril de 2023.
Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 31 de octubre de 2022.
Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 16 de enero de 2023.

### CÓDIGOS

Código Civil Federal.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 11 de enero de 2021.
Código Federal de Procedimientos Civiles.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 07 de junio de 2023.
Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares	Publicado en el D.O.F. el 07 de junio de 2023 ( <i>sin reforma</i> )
Código Penal Federal.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 08 de mayo de 2023
Código Nacional de Procedimientos Penales.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 24 de abril de 2023.

### OTROS

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



Código: MP-DG-01

Revisión: 13

10 de 61

Guía técnica para elaborar y actualizar  
Manuales de Procedimiento del Instituto  
Nacional de las Personas Adultas Mayores.

Publicado en octubre de 2019.

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

Publicado en septiembre de 2021.

Programa Nacional del Instituto Nacional  
de las Personas Adultas Mayores 2021-2024

Publicado en el D.O.F. el 16 de abril de  
2021



## 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](mailto:asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx). Asimismo, se canalizará mediante oficio a las instancias competentes para conocer y en su caso resolver el problema expuesto, ejerciendo la atribución institucional de coadyuvar en la prestación de servicios de asesoría y orientación jurídica con las instituciones correspondientes, con la finalidad de salvaguardar la certeza jurídica de las personas adultas mayores.
2. Planeará y programará las metas para los rubros de atención y servicio de asesoría jurídica gratuita, considerando los resultados obtenidos en ejercicios anteriores, las directrices institucionales, así como las necesidades de las personas adultas mayores
3. Asignará las actividades que realizará el personal, tomando en cuenta sus aptitudes y capacidades, enfocando las mismas en el mejor desempeño dentro del servicio de asesoría jurídica. Asimismo, mediante reuniones de trabajo bimestrales, supervisará el desempeño de los servidores públicos adscritos a la Subdirección Jurídica, así como el cumplimiento de las metas programadas y las atribuciones del servicio, estableciendo áreas de oportunidad, así como acciones de mejora, incluso reasignando actividades al personal de acuerdo a los compromisos y necesidades de nuestros usuarios.
4. Registrará y concentrará diariamente la información en una base de datos electrónica, capturando los datos generales, lugar de residencia, características socioeconómicas y demás información de las personas adultas mayores que solicitan el servicio y que son recopilados del formato múltiple, misma que será protegida de acuerdo con las leyes de transparencia y acceso a la información pública, de archivos y protección de datos personales.
5. Proporcionará información, cuando se reciban solicitudes de las áreas del INAPAM, así como los requerimientos de instituciones, autoridades judiciales y ministeriales, de acuerdo a lo que dicte la normatividad correspondiente.
6. Brindará pláticas en los temas relacionados con la población adulta mayor y que sean competencia de esta Subdirección.
7. Medirá la calidad y eficacia del servicio mediante la Encuesta de Evaluación, misma que se solicitará responder a las personas adultas mayores que reciben el servicio diariamente, llevando el registro del cumplimiento de los atributos y estándares establecidos, determinando de acuerdo con los resultados, áreas de oportunidad y acciones de mejora, garantizando la profesionalización del servicio.

Asimismo, se invitará a las personas adultas mayores que reciben el servicio, externen sus quejas, sugerencias o felicitaciones respecto a la asesoría jurídica recibida así como al desempeño del personal, mediante el correo electrónico [asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx](mailto:asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx), que fungirá también como Buzón Electrónico.



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.

## 1. PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA GRATUITA A LAS PERSONAS MAYORES DE MODO PRESENCIAL

### PROPÓSITO

Establecer de manera objetiva las actividades que permitan de una manera ordenada y secuencial, proporcionar asesoría jurídica gratuita a las personas mayores en modo presencial y de acuerdo a la problemática planteada, así como canalizarlos mediante oficio a las instituciones competentes, para que sean asistidos legalmente y/o representados y no dejarlos en estado de indefensión, en cumplimiento a las atribuciones de “**proteger, asesorar, atender y orientar a las personas adultas mayores y presentar denuncias ante la autoridad competente**” y “**coadyuvar en la prestación de servicios de asesoría con las instituciones correspondientes**” que dicta el Artículo 28, fracciones II y IV de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, así como bajo el marco jurídico que rige y aplica en la Administración Pública Federal.

### ALCANCE

El proceso aplica a toda la población de personas mayores de sesenta años o más, que se encuentren domiciliadas o en tránsito en el territorio nacional, que soliciten el servicio de asesoría jurídica gratuita de modo presencial, involucrando a los servidores y funcionarios públicos del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.

Asimismo, integra elementos de control interno como el proceso de Atención y Recepción de Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones a través del formulario de Encuesta de Servicio, así como por medio del correo electrónico [asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx](mailto:asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx), que también opera como Buzón Electrónico, que tienen la finalidad de prevenir y minimizar los riesgos de posibles actos de corrupción y de faltas administrativas previstas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas (LGRA), así como procurar el cumplimiento de los objetivos institucionales, brindando un servicio provisto de calidad, eficiencia, eficacia y en beneficio de las personas adultas mayores.



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO MODO PRESENCIAL**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>Inicio. 1. Solicita asesoría jurídica gratuita en <b>Modo Presencial</b>.</p> <p><b>Requisitos:</b> Credencial INAPAM o INE, IMSS, ISSSTE.</p>	<p>Persona adulta mayor (PAM).</p>
<p>2. Registra datos generales de la PAM solicitante del servicio, en <b>el formato múltiple de asesoría jurídica</b>.</p> <p><b>Anexo:</b> 1</p>	<p>Área de Trabajo Social</p>
<p>3. Turna al Asesor <b>el formato múltiple</b> con los datos generales de la PAM, anexando fotocopia de la identificación proporcionada, para la correspondiente orientación jurídica.</p> <p><b>Anexo:</b> 1</p>	<p>Área de Trabajo Social</p>
<p>4. Orienta y proporciona la asesoría e información necesaria de acuerdo con el problema expuesto por la PAM, detallando el asesor la problemática, opinión y alternativas de solución en el formato múltiple de asesoría jurídica.</p> <p><b>Anexo:</b> 1</p>	<p>Asesor (a)</p>
<p>5. Analiza si el problema planteado por la PAM se debe canalizar a otra Dependencia o Institución mediante oficio: <b>NO:</b> ir a actividad 6 <b>SI:</b> ir a la actividad 9</p>	<p>Asesor (a)</p>
<p>6. Concluye la asesoría jurídica gratuita de acuerdo con el semáforo establecido para este fin, e invita a la PAM a pasar al área de trabajo social para contestar la Encuesta de Servicio, entregando el formato múltiple de asesoría jurídica a esa misma área.</p> <p>a) Concluida por asesoría jurídica brindada. b) Concluida por canalización c) Concluida por falta de interés.</p> <p><b>Anexo:</b> 1, 10.</p>	<p>Asesor (a)</p>
<p>7. Invita a la PAM a contestar la Encuesta de Servicio con el fin de evaluar el cumplimiento de los atributos y estándares establecidos, incluso manifestar alguna <b>Queja, Sugerencia o Felicitación</b>. Asimismo, le informa que, si así lo prefiere, puede manifestar su opinión a través del buzón electrónico <a href="mailto:asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx">asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx</a>.</p> <p><b>Anexos:</b> 4.</p>	<p>Área de Trabajo Social</p>



ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>8. Recibe, descarga, escanea y archiva los formatos</p> <p><b>Anexos:</b> 1, 4. <b>Fin del ciclo.</b></p>	<p>Área de Trabajo Social</p>
<p>9. Elabora oficio de canalización a la instancia competente, exponiendo el problema jurídico por el cual se solicita el apoyo y asistencia jurídica para la PAM.</p> <p><b>Anexos:</b> 1,3.</p>	<p>Asesor (a)</p>
<p>10. Entrega oficio de canalización a la PAM dirigido a la instancia correspondiente, e invita a la PAM a contestar la Encuesta de Servicio con el fin de evaluar el cumplimiento de los atributos y estándares establecidos, incluso manifestar alguna Queja, Sugerencia o Felicitación. Asimismo, le informa que, si así lo prefiere, puede manifestar su opinión a través del Buzón Eléctrico <a href="mailto:asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx">asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx</a>.</p> <p><b>Anexo:</b> 3, 4.</p>	<p>Área de Trabajo Social</p>
<p>11. En el supuesto de que la PAM remita acuse del oficio de canalización, o se reciba respuesta por parte de la dependencia a la cual se canalizó, elaborará formato múltiple y entregará al área de trabajo social.</p> <p><b>Anexo:</b> 1</p>	<p>Asesor (a)</p>
<p>12. Descarga, escanea y archiva los formatos.</p> <p><b>Anexo:</b> 1, 3, 4. <b>Fin.</b></p>	<p>Área de Trabajo Social</p>

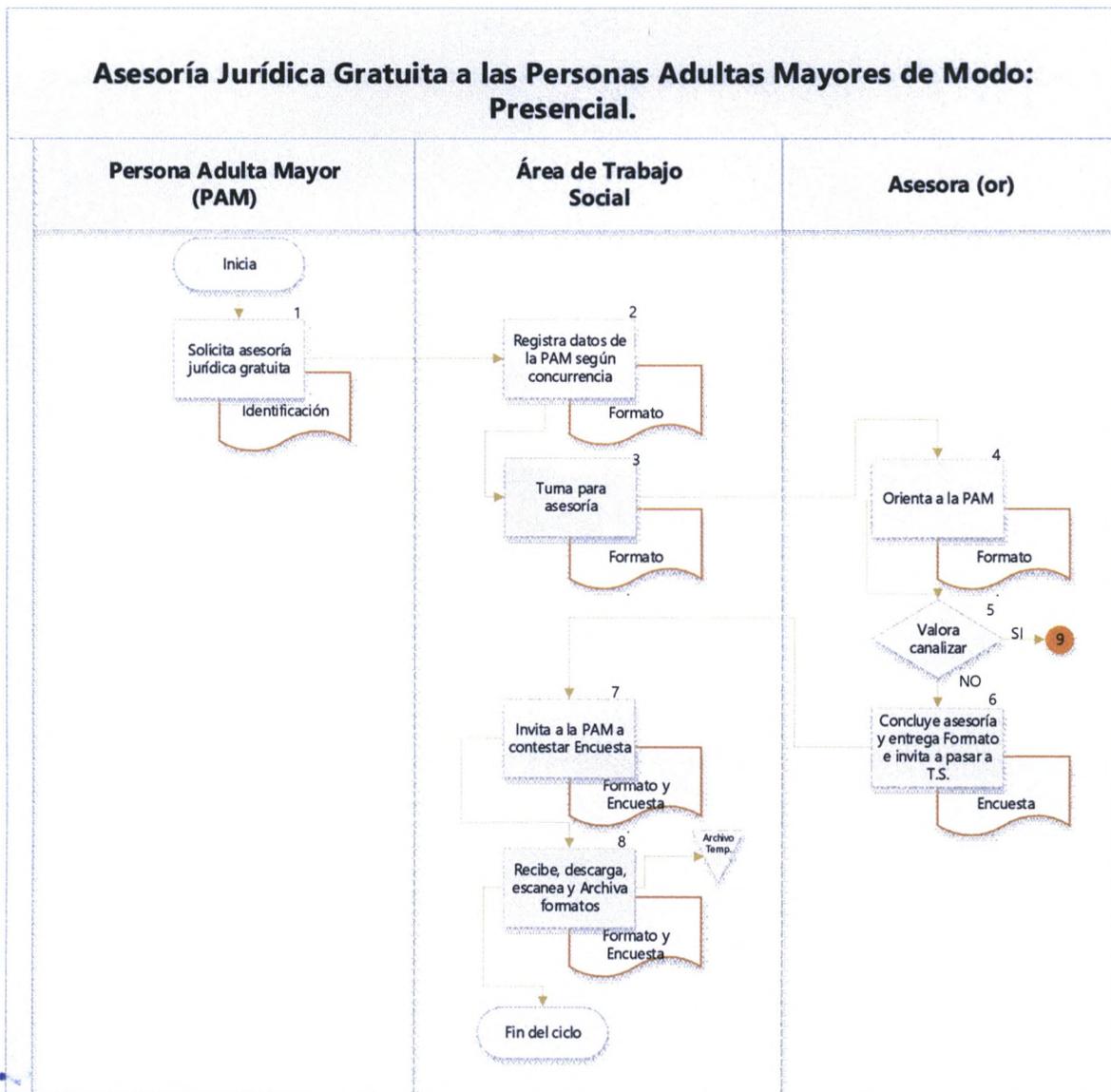
Total de días:1

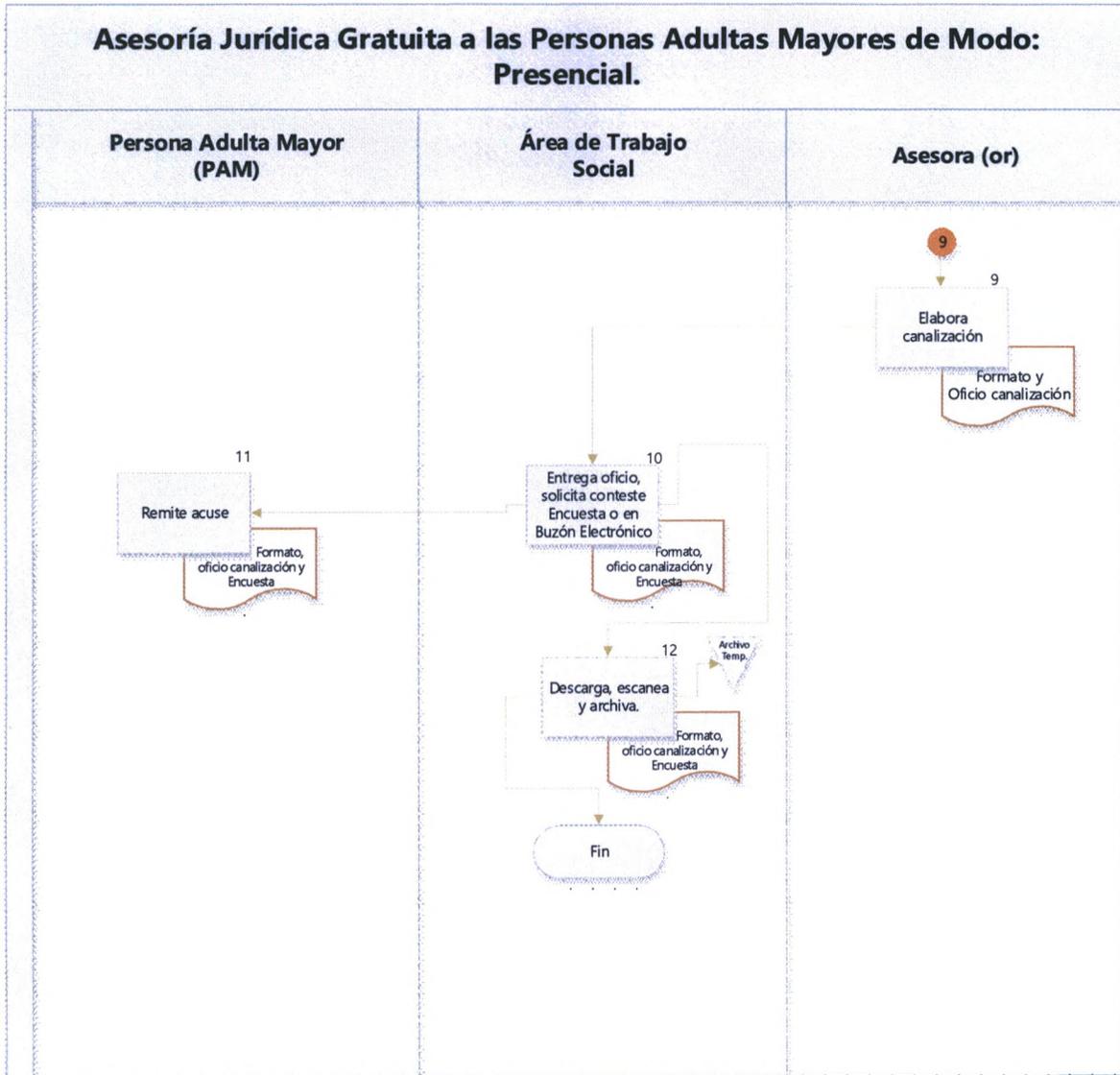
*Handwritten signature*

*Handwritten signature*



**DIAGRAMA DE FLUJO.**







Código: MP-DG-01

Revisión: 13

17 de 61

## CONSERVACIÓN DE REGISTROS

NO.	REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN ARTS. 100, 101, 102, 113 FRACC. V, LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
1.	Formato Múltiple de Asesoría Jurídica	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-01
2.	Requisitos, Consideraciones y Derechos	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-01-02
3.	Oficio de canalización	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-02
4.	Encuesta de Servicio	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-03
5.	Concentración de Atributos del Servicio	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-04
6.	Libro Electrónico de Registro de Solicitudes de Atención a Personas Adultas Mayores	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-05
7.	Libro Electrónico de Registro de Solicitudes de Servicio a Personas Adultas Mayores	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-06
8.	Libro Electrónico de Registro de Expedientes de Control Interno	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-07
9.	Libro Excel de Registro de Solicitudes de Asesoría Jurídica por Correo Electrónico	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-08



Código: MP-DG-01

Revisión: 13

18 de 61

10.	Semáforo de Estatus de Conclusión de Solicitudes Modalidad Presencial y Correo Electrónico	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-09
11.	Informe PAT y PASH	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-10
12.	Identificador Único del Personal adscrito a la Subdirección Jurídica	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-11

Código: MP-DG-01

Revisión: 13

19 de 61

## GLOSARIO

<b>Ley:</b>	Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.
<b>D.O.F.:</b>	Diario Oficial de la Federación.
<b>INAPAM:</b>	Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
<b>PAM:</b>	Persona Adulta Mayor
<b>PAMs:</b>	Personas Adultas Mayores
<b>Administración Pública Federal:</b>	<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><b>Instituto de Investigaciones Jurídicas. Enciclopedia Jurídica Mexicana, Volumen I, Letras A-B, Editorial Porrúa. UNAM. México, 2002. Págs. 168 y 169.</b></p>
<b>Objeto General del INAPAM:</b>	<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>
<b>SJ:</b>	Subdirección Jurídica INAPAM.
<b>Asesora (or)</b>	Abogada (o) adscrito a la Subdirección Jurídica que brinda orientación legal a las Personas Adultas Mayores.
<b>Área de Trabajo Social</b>	Licenciadas (os) en Trabajo Social, y personal administrativo que llevan a cabo las acciones inherentes al servicio de asesoría jurídica.



Código: MP-DG-01

Revisión: 13

20 de 61

**Estado de indefensión:**

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.

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.

**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.

**Atención:**

Número de Personas Adultas Mayores que acuden por primera vez a solicitar el servicio de asesoría jurídica a la Subdirección Jurídica.

**Servicios:**

Gestiones que se llevan a cabo para dar seguimiento a la solicitud de Atención de las Personas Adultas Mayores.

**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-01

Revisión: 13

21 de 61

**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 modalidad presencial y por correo electrónico, se utilizarán los siguientes estatus:

**a) Concluida por asesoría jurídica brindada:** Cuando la Persona Adulta Mayor sea orientada jurídicamente y se le haya proporcionado la información de la Dependencia competente para dar seguimiento al problema expuesto, así como los requisitos y trámites que deberá realizar de acuerdo con el asunto expuesto.

**b) Concluida por canalización:** Cuando la Persona Adulta Mayor sea canalizada a la instancia competente mediante oficio.

**c) Concluida por falta de interés:** Estatus que se asigna a las Personas Adultas Mayores quienes manifiestan desinterés para continuar con el proceso de atención por parte del Servicio de Asesoría Jurídica.

Lo anterior se determina si transcurren 5 días naturales sin recibir respuesta de la Persona Adulta Mayor que solicitó el servicio, habiendo sido informada del plazo referido.

**Materia:**

Materia del Derecho a la cual corresponde la problemática expuesta por las PAMS.

**Problema Jurídico:**

Término jurídico necesario para analizar y dar opinión al tema planteado por las PAMS.

**Indicadores de Conclusión:**

Descripción que define la atención y acciones llevadas a cabo de dar respuesta a la solicitud de las PAMS.

**Identificador de abogado:**

Número consecutivo que se asigna a los servidores públicos que brindan asesoría jurídica a las PAMS.



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

### PROPÓSITO

Determinar de manera puntual las actividades que debe realizar todo el personal involucrado en la prestación del servicio de asesoría jurídica, para una eficaz asesoría jurídica a las personas adultas mayores que soliciten **orientación vía telefónica o correo electrónico**, aprovechando las tecnologías de la información para acercar el servicio a la población objetivo, así como para solicitar apoyo y asistencia jurídica para los solicitantes, por parte de las dependencias competentes de acuerdo al problema planteado y el lugar de residencia u origen de la controversia.

### 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 o Correo Electrónico**, que, por razón de su domicilio, estado físico y/o de salud, no se encuentren en posibilidad de trasladarse a la oficina de la Subdirección Jurídica, así como a las dependencias de la administración pública federal e instancias competentes en razón del lugar de residencia u origen de la competencia respecto al problema planteado, a las cuales se solicite apoyo y asistencia jurídica para nuestros solicitantes.



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

<p><b>Inicio</b> 1. Solicita asesoría jurídica vía telefónica o correo electrónico</p>	<p>Persona Adulta Mayor (PAM)</p>
<p>2. Recibe llamada telefónica o correo electrónico por parte de la PAM y turna para su atención al asesor, de acuerdo con el rol correspondiente.</p>	<p>Área de Trabajo Social</p>
<p>3. Recibe llamada telefónica o correo electrónico, da respuesta asesorando y proporcionando la información necesaria de acuerdo con el problema expuesto por la PAM, solicita aporte mayor información y datos generales del solicitante en un plazo no mayor a cinco días naturales. Asimismo, invita a la PAM a manifestar su Queja, Sugerencia o Felicitación a través del Buzón Eléctrico <a href="mailto:asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx">asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx</a>.</p>	<p>Asesora (or)</p>
<p>4. Marca copia del correo electrónico de respuesta al Área de Trabajo Social, registra los datos generales de la PAM y la asesoría jurídica e información brindada en el formato múltiple de asesoría jurídica, anexando la impresión del correo electrónico enviado y espera respuesta en un lapso de cinco días naturales.</p> <p>Anexo: 1</p>	<p>Asesora (or)</p>
<p>5. Analiza si el problema planteado por la PAM se debe canalizar a otra Dependencia o Institución.</p> <p><b>NO:</b> ir a la actividad 6 <b>SI:</b> ir a la actividad 8</p>	<p>Asesora (or)</p>
<p>6. Entrega el formato múltiple de asesoría jurídica anexando la impresión del correo electrónico de respuesta al Área de Trabajo Social, determinando el estatus de conclusión de la solicitud realizada por la PAM, de acuerdo con el semáforo establecido para este fin.</p> <p>a) Concluida por asesoría jurídica brindada. b) Concluida por canalización c) Concluida por falta de interés.</p> <p><b>Anexos:</b> 1, 10.</p>	<p>Asesora (or)</p>

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



Código: MP-DG-01

Revisión: 13

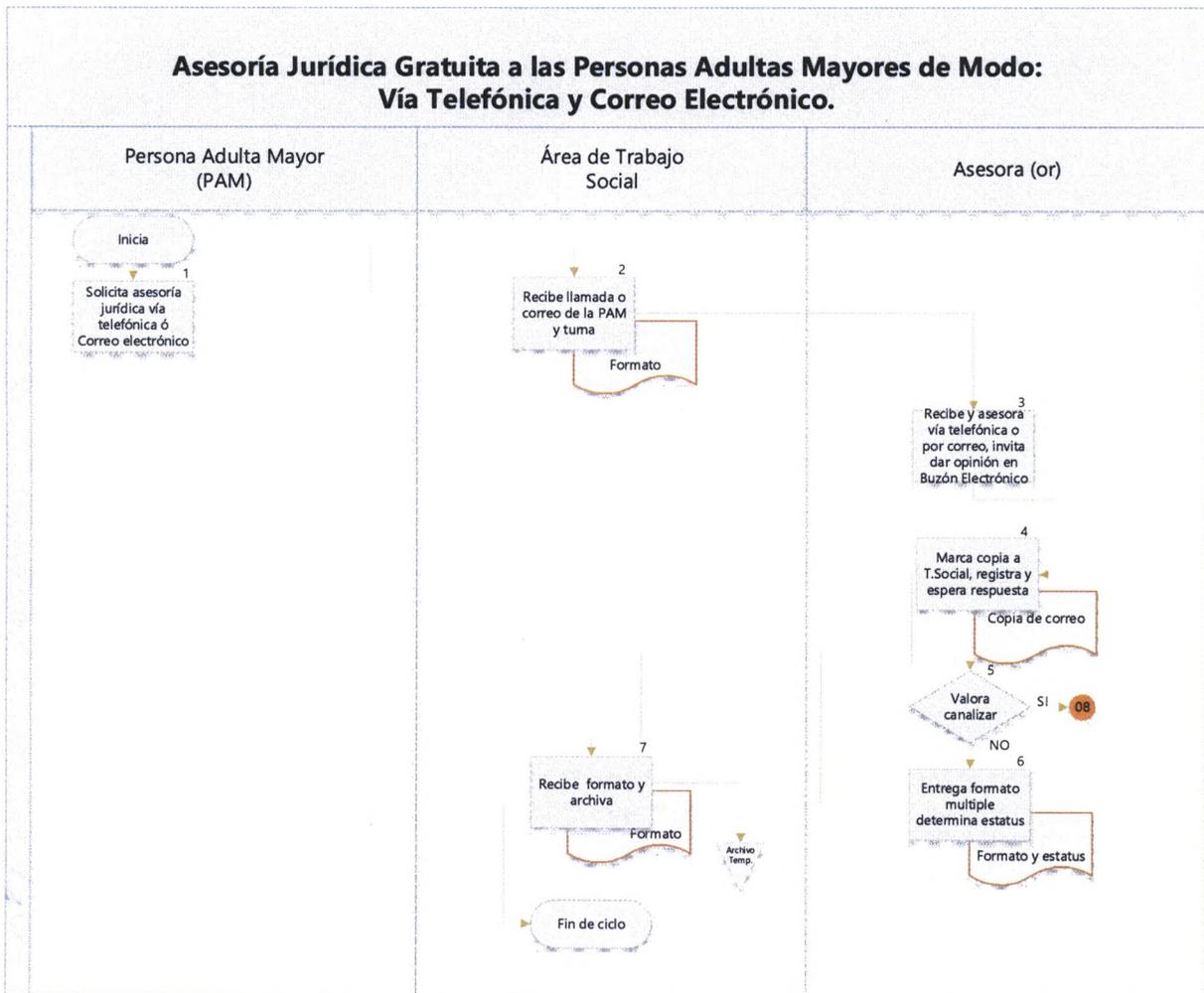
24 de 61

<p>7. Recibe formato múltiple de asesoría jurídica, descarga, escanea y archiva. <b>Anexo:1</b> <b>Fin del ciclo.</b></p>	<p>Área de Trabajo Social</p>
<p>8. Elabora oficio de canalización a la instancia competente. <b>Anexo: 3</b></p>	<p>Asesor (a)</p>
<p>9. Envía oficio de canalización a la PAM por correo electrónico marcando copia al Área de Trabajo Social, registra datos del oficio de canalización dirigido a la institución competente en el formato múltiple de asesoría jurídica describiendo el asunto por el cual se solicita colaboración y asistencia para la PAM. Asimismo, invita a la PAM a manifestar su Queja, Sugerencia o Felicitación a través del Buzón Eléctrico <a href="mailto:asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx">asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx</a>. <b>Anexos: 1, 3.</b></p>	<p>Asesor (a)</p>
<p>10. Recibe oficio de canalización por correo electrónico dirigido a la institución competente para dar seguimiento a su solicitud de asesoría jurídica. <b>Anexo: 3.</b></p>	<p>Persona Adulta Mayor (PAM)</p>
<p>11. Entrega formato múltiple de asesoría jurídica anexando el <b>oficio de canalización original</b>, así como la impresión de los correos electrónicos enviados al Área de Trabajo Social, <b>concluyendo por canalización</b> la solicitud realizada por la PAM, de acuerdo con el semáforo establecido para este fin. <b>Anexos: 1, 3, 10</b></p>	<p>Asesor (a)</p>
<p>12. Recibe formato múltiple de asesoría jurídica, así como oficio de canalización, descarga, escanea y archiva. <b>Anexo: 1, 3.</b> <b>Fin del ciclo.</b></p>	<p>Área de Trabajo Social</p>

**Total de días: 5**

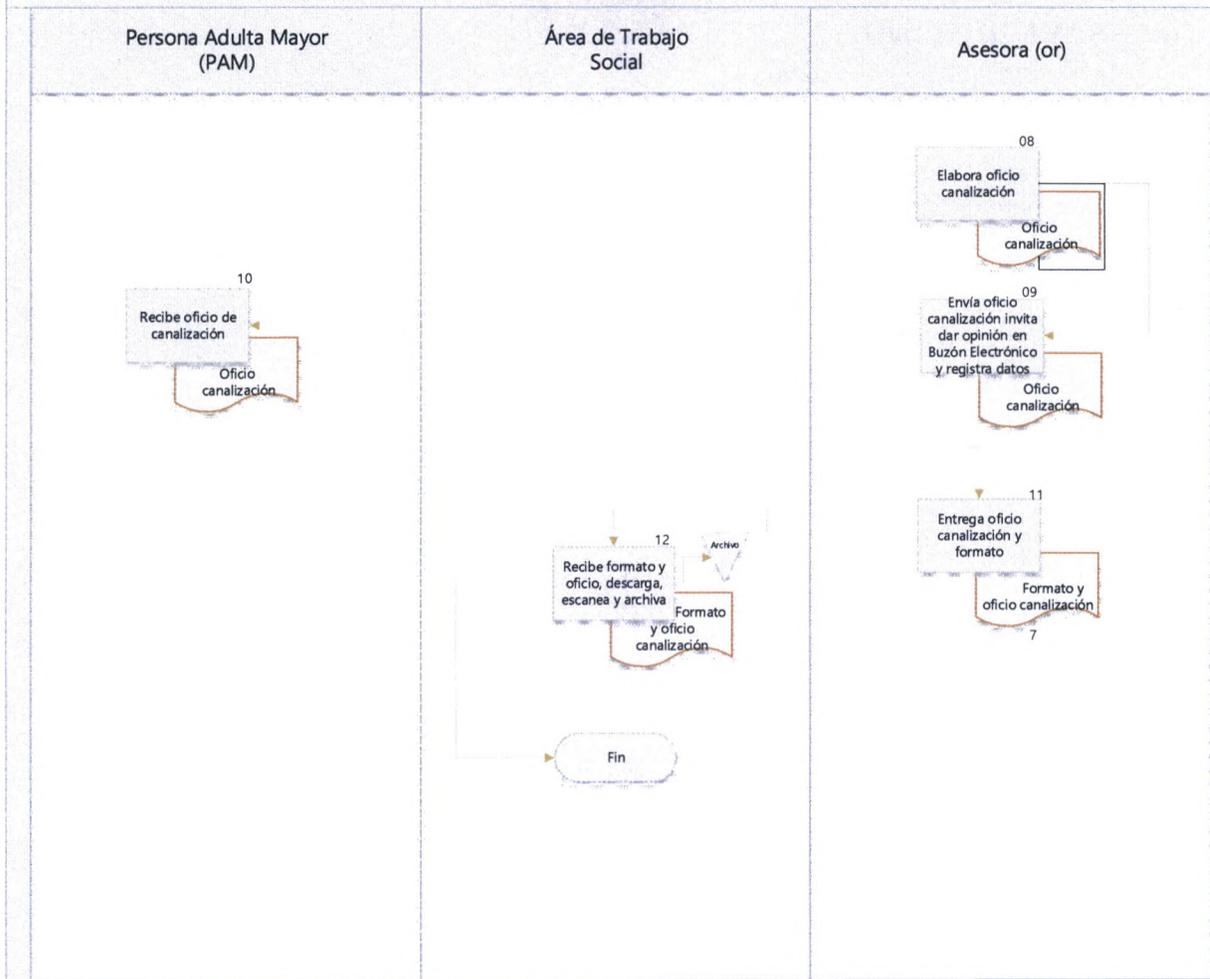


**DIAGRAMA DE FLUJO.**





**Asesoría Jurídica Gratuita a las Personas Adultas Mayores de Modo:  
Vía Telefónica y Correo Electrónico.**



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



Código: MP-DG-01

Revisión: 13

27 de 61

## CONSERVACIÓN DE REGISTROS

NO.	REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN ARTS. 100, 101, 102, 113 FRACC. V, LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO IDENTIFICACIÓN ÚNICA
1.	Formato Múltiple de Asesoría Jurídica	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-01
2.	Requisitos, Consideraciones y Derechos	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-01-02
3.	Oficio de canalización	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-02
4.	Encuesta de Servicio	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-03
5.	Concentración de Atributos del Servicio	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-04
6.	Libro Electrónico de Registro de Solicitudes de Atención a Personas Adultas Mayores	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-05
7.	Libro Electrónico de Registro de Solicitudes de Servicio a Personas Adultas Mayores	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-06
8.	Libro Electrónico de Registro de Expedientes de Control Interno	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-07
9.	Libro Excel de Registro de Solicitudes de Asesoría Jurídica por Correo Electrónico	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-08



Código: MP-DG-01

Revisión: 13

28 de 61

10.	Semáforo de Estatus de Conclusión de Solicitudes Modalidad Presencial y Correo Electrónico	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-09
11.	Informe PAT y PASH	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-10
12.	Identificador Único del Personal adscrito a la Subdirección Jurídica	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-11



Código: MP-DG-01

Revisión: 13

29 de 61

## GLOSARIO

<b>Ley:</b>	Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.
<b>D.O.F.:</b>	Diario Oficial de la Federación.
<b>INAPAM:</b>	Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
<b>PAM:</b>	Persona Adulta Mayor
<b>PAMS:</b>	Personas Adultas Mayores
<b>Administración Pública Federal:</b>	<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><b>Instituto de Investigaciones Jurídicas. Enciclopedia Jurídica Mexicana, Volumen I, Letras A-B, Editorial Porrúa. UNAM. México, 2002. Págs. 168 y 169.</b></p>
<b>Objeto General del INAPAM:</b>	<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>
<b>SJ:</b>	Subdirección Jurídica INAPAM.
<b>Asesora (or)</b>	Abogada (o) adscrito a la Subdirección Jurídica que brinda orientación legal a las Personas Adultas Mayores.
<b>Área de Trabajo Social</b>	Licenciadas (os) en Trabajo Social, y personal administrativo que llevan a cabo las acciones inherentes al servicio de asesoría jurídica.

<b>Estado de indefensión:</b>	<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>
<b>COMERI:</b>	Comité de Mejora Regulatoria Interna
<b>Canalización:</b>	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.
<b>Atención:</b>	Número de Personas Adultas Mayores que acuden por primera vez a solicitar el servicio de asesoría jurídica a la Subdirección Jurídica.
<b>Servicios:</b>	Gestiones que se llevan a cabo para dar seguimiento a la solicitud de Atención de las Personas Adultas Mayores.
<b>Modalidad del Servicio:</b>	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.
<b>Padrón de Población Asesorada:</b>	Registro electrónico en el que se encuentran inscritos las solicitudes del servicio de asesoría jurídica gratuita.
<b>Atributos de servicio:</b>	Son las características del servicio que son más relevantes para las Personas Adultas Mayores solicitantes.
<b>Estándares de servicio:</b>	Son la descripción cualitativa del servicio. Son los valores que se dan a cada uno de los atributos con el propósito de medirlo.
<b>Áreas de Oportunidad:</b>	Áreas en las que mediante un plan de trabajo es posible lograr mejores resultados.



Código: MP-DG-01

Revisión: 13

31 de 61

**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 modalidad presencial y por correo electrónico, se utilizarán los siguientes estatus:

**a) Concluida por asesoría jurídica brindada:** Cuando la Persona Adulta Mayor sea orientada jurídicamente y se le haya proporcionado la información de la Dependencia competente para dar seguimiento al problema expuesto, así como los requisitos y trámites que deberá realizar de acuerdo con el asunto expuesto.

**b) Concluida por canalización:** Cuando la Persona Adulta Mayor sea canalizada a la instancia competente mediante oficio.

**c) Concluida por falta de interés:** Estatus que se asigna a las Personas Adultas Mayores quienes manifiestan desinterés para continuar con el proceso de atención por parte del Servicio de Asesoría Jurídica.

Lo anterior se determina si transcurren 5 días naturales sin recibir respuesta de la Persona Adulta Mayor que solicitó el servicio, habiendo sido informada del plazo referido.

**Materia:**

Materia del Derecho a la cual corresponde la problemática expuesta por las PAMS.

**Problema Jurídico:**

Término jurídico necesario para analizar y dar opinión al tema planteado por las PAMS.

**Indicadores de Conclusión:**

Descripción que define la atención y acciones llevadas a cabo de dar respuesta a la solicitud de las PAMS.

**Identificador de abogado:**

Número consecutivo que se asigna a los servidores públicos que brindan asesoría jurídica a las PAMS.



### **3. PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO DEL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA**

#### **PROPÓSITO**

Supervisar y coordinar todas las actividades que se desprenden del seguimiento a la asesoría jurídica gratuita inicial (Atención) solicitada por la PAM y registrar, concentrar y archivar la documentación que se genere en las tres modalidades de servicio brindado en la Subdirección Jurídica, así como la que se reciba de los módulos que proporcionen asesoría jurídica en el interior de la República y que serán reportados para contemplarse en el cumplimiento de metas en los Rubros Personas Adultas Mayores que reciben Asesoría Jurídica y Personas Adultas Mayores que reciben Canalización a Instancias Correspondientes, de la Subdirección Jurídica.

Asimismo, registrar, concentrar y archivar los resultados de las Encuestas de Servicio, así como las Quejas, Sugerencias y Felicidades recibidas tanto en la encuesta como en el Buzón Electrónico, con la finalidad de determinar áreas de oportunidad y acciones de mejora que permitan brindar una asesoría jurídica eficiente, eficaz para la protección de los Derechos Fundamentales de las Personas Adultas Mayores.

#### **ALCANCE**

El procedimiento involucra a todo el personal de la Subdirección Jurídica, así como a la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas.



### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO DEL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>1. Revisa los formatos múltiples de asesoría jurídica derivados de las tres modalidades de servicio, vigilando que cuenten con la información general de las PAMS la descripción de la asesoría otorgada y en su caso de la canalización realizada, así como las impresiones de los correos electrónicos de respuesta en esa modalidad.</p> <p><b>Anexo:</b> 1, 3</p>	<p>Área de Trabajo Social.</p>
<p>2. Analiza y captura la información del formato múltiple de asesoría jurídica brindada en las tres modalidades, así como de las canalizaciones, escaneando al final el formato múltiple y la documentación generada en el servicio brindado en la Subdirección Jurídica, así como la que se reciba de los módulos que proporcionen asesoría jurídica en el interior de la República.</p> <p><b>Anexos:</b> 1,3</p>	<p>Área de Trabajo Social</p>
<p>3. Captura los resultados de la Encuesta de Servicio en el formato de Concentración de Atributos del Servicio, así como las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidos en el buzón electrónico <a href="mailto:asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx">asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx</a>.</p> <p><b>Anexos:</b> 4,5</p>	<p>Área de Trabajo Social</p>
<p>4. Detecta quejas, sugerencias y felicitaciones tanto en las Encuestas de Servicio como en el buzón electrónico, informando al Subdirector Jurídico por medio de correo electrónico, adjuntando la Encuesta o la opinión emitida por la PAM a través del buzón electrónico <a href="mailto:asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx">asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx</a></p> <p><b>Anexos:</b> 4,5</p>	<p>Área de Trabajo Social</p>
<p>5. Determina las acciones pertinentes para dar atención a las quejas, sugerencias y felicitaciones emitidas por las PAMS tanto en las Encuestas de Servicio como en el buzón electrónico.</p> <p><b>Anexos:</b> 4,5</p>	<p>Subdirector Jurídico</p>

*(Handwritten blue mark)*

*(Handwritten blue mark)*



ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>6. Archiva los formatos múltiples de asesoría jurídica, oficios de canalización y documentación derivada del servicio brindado en la Subdirección Jurídica en las tres modalidades y de los módulos que proporcionen asesoría jurídica en el interior de la República, así como las Encuestas de Evaluación del Servicio, de acuerdo con los criterios establecidos por la unidad administrativa encargada de archivos.</p> <p><b>Anexos:</b> 1,2,3,4.</p>	<p>Área de Trabajo Social</p>
<p>7. Elabora informes trimestrales con base en los resultados de las asesorías jurídicas y canalizaciones brindadas en las tres modalidades del servicio, tanto en la Subdirección Jurídica como en los módulos que proporcionen asesoría jurídica en el interior de la República, enviándolo al Subdirector Jurídico para su revisión y aprobación.</p> <p><b>Anexos:</b> 1,3,11.</p>	<p>Área de Trabajo Social</p>
<p>8. Recibe, revisa, aprueba y firma el informe, turnándolo a la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas.</p> <p><b>Anexos:</b> 11. <b>Fin.</b></p>	<p>Subdirección Jurídica</p>



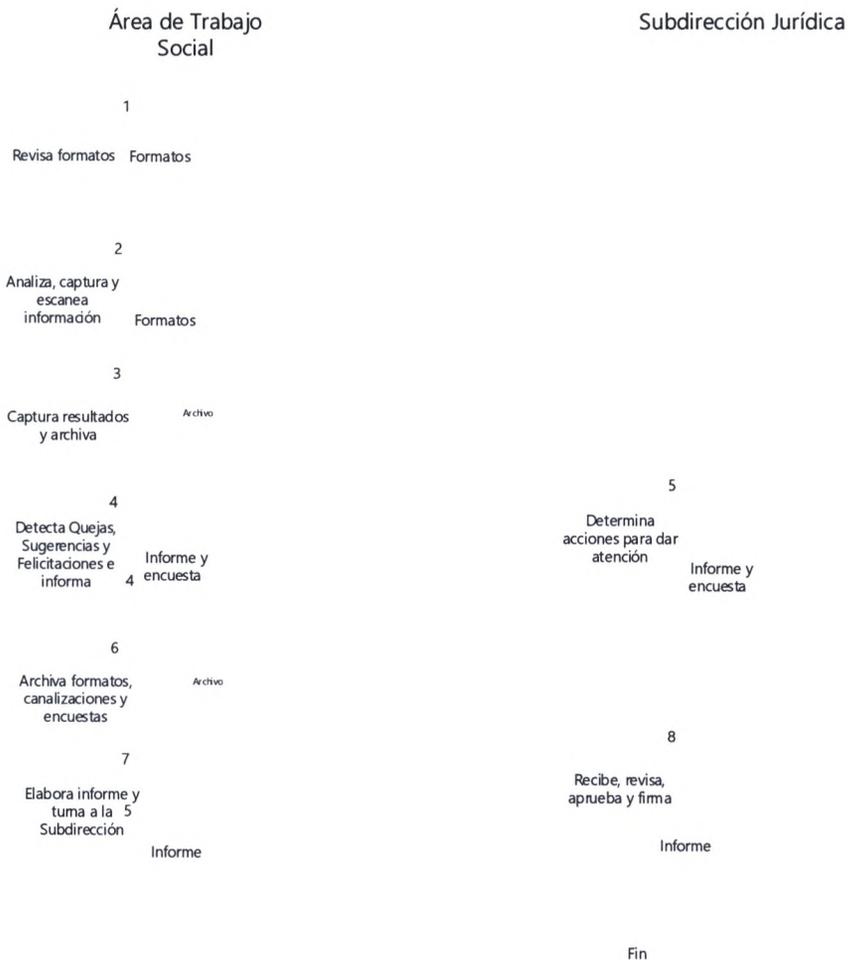
Código: MP-DG-01

Revisión: 13

35 de 61

## DIAGRAMA DE FLUJO

### Control Interno de la Información del Departamento de Asesoría Jurídica





Código: MP-DG-01

Revisión: 13

36 de 61

**CONSERVACIÓN DE REGISTROS**

NO.	REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN ARTS. 100, 101, 102, 113 FRACC. V, LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
1.	Formato Múltiple de Asesoría Jurídica	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-01
2.	Requisitos, Consideraciones y Derechos	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-01-02
3.	Oficio de canalización	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-02
4.	Encuesta de Servicio	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-03
5.	Concentración de Atributos del Servicio	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-04
6.	Libro Electrónico de Registro de Solicitudes de Atención a Personas Adultas Mayores	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-05
7.	Libro Electrónico de Registro de Solicitudes de Servicio a Personas Adultas Mayores	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-06
8.	Libro Electrónico de Registro de Expedientes de Control Interno	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-07
9.	Libro Excel de Registro de Solicitudes de Asesoría Jurídica por Correo Electrónico	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-08

*Handwritten mark*

*Handwritten mark*



Código: MP-DG-01

Revisión: 13

37 de 61

10.	Semáforo de Estatus de Conclusión de Solicitudes Modalidad Presencial y Correo Electrónico	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-09
11.	Informe PAT y PASH	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-10
12.	Identificador Único del Personal adscrito a la Subdirección Jurídica	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-11



Código: MP-DG-01

Revisión: 13

38 de 61

## GLOSARIO

<b>Ley:</b>	Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.
<b>D.O.F.:</b>	Diario Oficial de la Federación.
<b>INAPAM:</b>	Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
<b>PAM:</b>	Persona Adulta Mayor
<b>PAMS:</b>	Personas Adultas Mayores
<b>Administración Pública Federal:</b>	<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><b>Instituto de Investigaciones Jurídicas. Enciclopedia Jurídica Mexicana, Volumen I, Letras A-B, Editorial Porrúa. UNAM. México, 2002. Págs. 168 y 169.</b></p>
<b>Objeto General del INAPAM:</b>	<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>
<b>SJ:</b>	Subdirección Jurídica INAPAM.
<b>Asesora (or)</b>	Abogada (o) adscrito a la Subdirección Jurídica que brinda orientación legal a las Personas Adultas Mayores.
<b>Área de Trabajo Social</b>	Licenciadas (os) en Trabajo Social, y personal administrativo que llevan a cabo las acciones inherentes al servicio de asesoría jurídica.



Código: MP-DG-01

Revisión: 13

39 de 61

**Estado de indefensión:** 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.

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.

**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.

**Atención:** Número de Personas Adultas Mayores que acuden por primera vez a solicitar el servicio de asesoría jurídica a la Subdirección Jurídica.

**Servicios:** Gestiones que se llevan a cabo para dar seguimiento a la solicitud de Atención de las Personas Adultas Mayores.

**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.



**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 modalidad presencial y por correo electrónico, se utilizarán los siguientes estatus:

**a) Concluida por asesoría jurídica brindada:** Cuando la Persona Adulta Mayor sea orientada jurídicamente y se le haya proporcionado la información de la Dependencia competente para dar seguimiento al problema expuesto, así como los requisitos y trámites que deberá realizar de acuerdo con el asunto expuesto.

**b) Concluida por canalización:** Cuando la Persona Adulta Mayor sea canalizada a la instancia competente mediante oficio.

**c) Concluida por falta de interés:** Estatus que se asigna a las Personas Adultas Mayores quienes manifiestan desinterés para continuar con el proceso de atención por parte del Servicio de Asesoría Jurídica.

Lo anterior se determina si transcurren 5 días naturales sin recibir respuesta de la Persona Adulta Mayor que solicitó el servicio, habiendo sido informada del plazo referido.

**Materia:**

Materia del Derecho a la cual corresponde la problemática expuesta por las PAMS.

**Problema Jurídico:**

Término jurídico necesario para analizar y dar opinión al tema planteado por las PAMS.

**Indicadores de Conclusión:**

Descripción que define la atención y acciones llevadas a cabo de dar respuesta a la solicitud de las PAMS.

**Identificador de abogado:**

Número consecutivo que se asigna a los servidores públicos que brindan asesoría jurídica a las PAMS.



Código: MP-DG-01

Revisión: 13

41 de 61

**ANEXOS**

**1. Anexo Formato Múltiple de Asesoría Jurídica  
FO-SJ-01-01**



**BIENESTAR**

**SUBDIRECCIÓN JURÍDICA  
ASESORÍA JURÍDICA**

**FORMATO MÚLTIPLE DE ASESORÍA JURÍDICA**

FO-SJ-01-01

Modalidad del Servicio			Tipo de Solicitud	
Presencial	Correo Electrónico	Vía Telefónica	Atención	Servicio

PARA USO EXCLUSIVO DEL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA			
			NOMBRE:
			Nº DE:
			Nº DE:
			Nº DE INTERVENCIÓN:
HORA DE REGISTRO POR T.S.	HORA DE ENTRADA A ASESORÍA		HORA DE SALIDA DE ASESORÍA

FECHA: \_\_\_\_\_ No. ASISTENCIA: \_\_\_\_\_ CURP: \_\_\_\_\_

NOMBRE DE LA MADRE: \_\_\_\_\_ NOMBRE DE QUIEN REPORTA: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_ TELÉFONO: \_\_\_\_\_ EMAIL: \_\_\_\_\_

ESTADO CIVIL: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO: \_\_\_\_\_ ESCOLARIDAD: \_\_\_\_\_

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

PROBLEMA JURÍDICO: \_\_\_\_\_ MATERIA: \_\_\_\_\_

SERVICIO QUE REQUIERE: \_\_\_\_\_

ASESORÍA Y OPINIÓN JURÍDICA:

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA ADULTA MAYOR

\_\_\_\_\_

ASESORÍA ATENDIDA POR:

NOMBRE Y FIRMA

\_\_\_\_\_



**2. Anexo Requisitos, Consideraciones y Obligaciones  
Anverso  
FO-SJ-01-01-02**



**SUBDIRECCIÓN JURÍDICA  
SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA  
REQUISITOS Y CONSIDERACIONES RESPECTO AL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA  
FO-SJ-01-01-02**

FECHA: \_\_\_\_\_  
NOMBRE DE LA PAM: \_\_\_\_\_

NOMBRE DE QUIEN REPORTA: \_\_\_\_\_

**REQUISITOS**

- Tener 60 años o más
- Presentar Tarjeta 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)

**LO QUE DEBE CONOCER RESPECTO AL SERVICIO JURÍDICO GRATUITO:**

- El personal de la Subdirección Jurídica debe atenderlo **gratuitamente** y proporcionarle asesoría y orientación de manera **EFICAZ, OPORTUNA, CLARA, AMABLE Y HONESTA**
- Rechace invitaciones para acudir a despachos particulares de las (os) Asesores Jurídicos que brindan el servicio de asesoría jurídica. En caso de hacerlo, esta Subdirección se exime de cualquier responsabilidad.
- Si el problema planteado por la Persona Adulta Mayor requiere representación jurídica, las (os) Asesores Jurídicos le canalizarán mediante oficio a la Dependencia competente, toda vez que **el INAPAM no está facultado para representar jurídicamente.** *(Art. 28 fracción II de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores).*
- La asesoría jurídica sólo se brindará a las Personas Adultas Mayores de 60 años o más edad, en caso de acudir en representación de una persona adulta mayor, deberá proporcionar una identificación oficial de la PAM y del solicitante del servicio
- En caso de 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 ASESORÍA Y ORIENTACIÓN JURÍDICA QUE BRINDE ESTE INSTITUTO NO DEBE ENTENDERSE NI TENDRÁ EFECTOS DE REPRESENTACIÓN JURÍDICA.**

**IMPORTANTE:**

SI DESEA MANIFESTAR ALGUNA QUEJA, SUGERENCIA O FELICITACIÓN RESPECTO DEL SERVICIO Y/O DEL PERSONAL ADSCRITO A ESTA SUBDIRECCIÓN JURÍDICA, PUEDE HACERLO EN ESTA OFICINA, A TRAVÉS DEL TELÉFONO 55 5925 53 66 O POR MEDIO DEL BUZÓN ELECTRÓNICO [asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx](mailto:asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx)

CON GUSTO LE ATENDEREMOS Y BRINDAREMOS RESPUESTA.

FIRMA: \_\_\_\_\_  
FIRMA DE LA PERSONA ADULTA MAYOR  
O PERSONA QUE REPORTA



Código: MP-DG-01

Revisión: 13

43 de 61

**2. Anexo Requisitos, Consideraciones y Obligaciones Reverso FO-SJ-01-01-02**



**BIENESTAR**  
SECRETARÍA DE BIENESTAR



**INAPAM**  
INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

**SUBDIRECCIÓN JURÍDICA  
SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA**

**DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES QUE SOLICITAN EL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA**

DERECHOS	OBLIGACIONES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir trato digno y respetuoso.</li> <li>Recibir asesoría jurídica <b>EFICAZ, OPORTUNA, CLARA, AMABLE Y HONESTA</b>.</li> <li>Ser canalizado a la dependencia o autoridad competente y asesorado para presentar denuncias en caso de así ser necesario.</li> <li>Ser escuchado con confidencialidad.</li> <li>Saber que la información que proporciona será protegida de acuerdo las leyes de transparencia y acceso a la información pública, de archivos y protección de datos personales.</li> <li>Recibir el seguimiento adecuado a su solicitud de asesoría jurídica, mediante las acciones que tenga facultado el INAPAM, de acuerdo con la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.</li> <li>Consultar a la abogada (a) para aclarar las dudas que tenga respecto al problema planteado en este servicio.</li> <li>Ser atendido cuando tenga alguna inconformidad por la asesoría jurídica, así como por la atención recibida por parte del personal que brinda este servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proporcionar los datos generales que le solicite el área de trabajo social, misma que es necesaria para contar con información estadística, así como copia de su Tarjeta INAPAM o IME.</li> <li>Proporcionar a la abogada (a) asesor, la información veraz y necesaria que permita brindar una asesoría jurídica eficaz y eficiente.</li> <li>Tratar con el debido respeto al personal que participa en el proceso del servicio de asesoría jurídica.</li> <li>Atender las recomendaciones de la abogada (a) asesor (a), o bien, explicar cualquier desacuerdo con la asesoría y/o canalización recibida.</li> <li>Considerar que la asesoría jurídica y en su caso la canalización que se brinda con la finalidad de atender su solicitud tiene fundamento en las facultades que otorga la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.</li> <li>Informar al subdirector Jurídico cualquier queja o inconformidad por falta a los principios éticos en el proceso de su atención.</li> <li>Abstenerse de aceptar invitaciones o proponer ser atendido en despachos particulares, así como no obtener gratificaciones para recibir nuestro servicio, la secretarías que este servicio es <b>GRATUITO</b>.</li> <li>De estar de acuerdo, evaluar el desempeño de los servidores públicos y señalar su opinión sobre la asesoría jurídica recibida a través de la Encuesta de Servicio por medio del buzón electrónico <a href="mailto:asesoriajuridica@inapam.gob.mx">asesoriajuridica@inapam.gob.mx</a>.</li> </ul>

**DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE BRINDAN EL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA**

DERECHOS	OBLIGACIONES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejercer las actividades asignadas de manera libre, sin presiones y en igualdad de condiciones intraprofesionales.</li> <li>Laborar en instalaciones apropiadas y seguras, que garanticen su integridad personal y profesional.</li> <li>Contar con los recursos materiales necesarios para el óptimo desempeño de sus funciones.</li> <li>Recibir trato digno y respetuoso por parte de las PAMs y sus familiares, así como del personal relacionado con su trabajo, independientemente del nivel jerárquico.</li> <li>Recibir de manera respetuosa, las recomendaciones que le permitan mejorar el desarrollo de sus actividades, que redunden en el logro de los objetivos del servicio.</li> <li>No recibir coacción con el fin de garantizar resultados, y proporcionar información que sobrepase su competencia profesional y laboral.</li> <li>Considerar la experiencia en el servicio de asesoría jurídica, teniendo acceso a posiciones de toma de decisión de acuerdo con sus competencias y con la finalidad de contribuir a la mejora del servicio de asesoría jurídica.</li> <li>Recibir actualización constante respecto a los cambios en el servicio, así como a las decisiones que afectan o modifican las atribuciones institucionales.</li> <li>Conocer la retroalimentación que las PAMs y/o sus familiares brindan al evaluar el servicio, tanto en quejas como en las sugerencias y felicitaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salvaguardar como servidor público, los principios Constitucionales y legales de <b>Respeto a los Derechos Humanos, Legalidad, Honestidad, Lealtad, Imparcialidad, Eficiencia, Eficacia y Transparencia</b> en el desempeño de sus funciones. (<b>Artículo 72, fracc. IV y VI del Código de Ética de la Administración Pública Federal</b>).</li> <li>Abstenerse de realizar trámites y otorgar servicios de manera deficiente, retrasando los tiempos de respuesta, consultas, trámites, gestiones y servicios.</li> <li>Custodiar los documentos e información que tenga bajo su cuidado, observando las leyes de transparencia y acceso a la información pública, de archivos y de protección de datos personales.</li> <li>Observar buena conducta, trato respetuoso, diligencia, imparcial y con rectitud para con los ciudadanos, así como con los servidores públicos que intervienen en el proceso, independientemente de su nivel jerárquico.</li> <li>Proporcionar en forma oportuna y eficaz la asesoría jurídica y datos solicitados por las PAMs y/o sus familiares, observando las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y vigentes.</li> <li>No incurrir en conductas que perjudiquen o beneficien de manera inapropiada a las PAMs, sus familiares o compañeros de trabajo.</li> <li>Rechazar propuestas de los solicitantes del servicio para favor jurídico de manera particular, así como invitaciones o propuestas que puedan generar ventajas o beneficios personal, familiar o de negocios.</li> <li>Utilizar de manera responsable y eficiente los recursos presupuestales y materiales asignados para los fines legales y administrativos correspondientes.</li> <li>Atender con diligencia las instrucciones, asignaciones y requerimientos, que de conformidad con la norma, recibe del subdirector Jurídico.</li> </ul>



**3. Oficio de Canalización  
FO-SJ-01-02**



**INAPAM/DG/SJ/AJ/\*\*\*\*/2023**

Ciudad de México, a 03 de junio del 2023

**LIC. OMAR VARGAS HERNÁNDEZ**  
DIRECTOR GENERAL VALLE DE MÉXICO  
DEFENSORÍA PÚBLICA, ZONA ORIENTE  
CALLE ADOLFO LÓPEZ MATEOS NÚM. 63, 1ER. PISO, SECCIÓN B  
COLONIA LA MORA DE SAN CRISTÓBAL  
C.P. 55030, ECATEPEC, EDO. MEX.

Con toda atención me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que la **Sra. \*\*\*\*\***, con domicilio en Avenida Minas Palacio núm. \*\*, Colonia Cuartos Constitución, Naucalpan, Estado de México, teléfono \*\*\*\*\* para establecer comunicación directa y recibir notificaciones, acudió a esta Subdirección solicitando asesoría y apoyo jurídico **para denunciar Juicio Sucesorio Intestamentario a bienes de su finado esposo**, 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 respetuosamente **solicito bajo el principio de concurrencia y colaboración Institucional, otorgue de acuerdo a sus facultades, la atención y asistencia que requiere nuestra afiliada**, a efecto de atender la problemática que externa, con la finalidad de que en igualdad de oportunidades, esté en posibilidad de acceder a los satisfactores que puedan otorgarse por parte de las instituciones, salvaguardando su integridad física y jurídica, procurando el respeto a sus derechos fundamentales y disfrute de una vida digna. Lo anterior 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.

Agradecemos de antemano su amable colaboración y apoyo solicitando atentamente referir a esta Subdirección las acciones que se sirva brindar para el objetivo descrito en el cuerpo del presente, a la dirección Petén núm. 419, Colonia Vértiz Narvarte, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03020, Ciudad de México y/o al correo electrónico [asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx](mailto:asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx)

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

**ATENTAMENTE**  
SUBDIRECTOR JURÍDICO

**LIC. EDGAR OLIVARES AGUSTÍN**

Elaboro:  
FOA/dmt

Petén No 419, Col. Vértiz Narvarte, CP. 03020, Alc. Benito Juárez, Ciudad de México  
Tel: (55) 5559 25 53 66 www.gob.mx/inapam



**2023**  
**Francisco**  
**VILLA**



Código: MP-DG-01

Revisión: 13

45 de 61

**4. Anexo Encuesta de Servicio  
Anverso  
FO-SJ-01-03**



NOMBRE DE LA PAM O PERSONA QUE REPORTA \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
CURP: \_\_\_\_\_ ABOGADO QUE ATENDIÓ: \_\_\_\_\_

Favor de señalar con una X la respuesta elegida:

TRANSPARENCIA Y DIFUSIÓN	1. ¿El personal le proporcionó información acerca del Servicio de Asesoría Jurídica?	a) Sí	b) No
	2. ¿De qué forma se enteró de la existencia del servicio de asesoría jurídica que brinda el INAPAM?	_____	
OPORTUNIDAD	3. ¿Cuánto tiempo esperó antes de ser atendido?	0 a 15 minutos ( )	31 a 45 minutos ( )
		16 a 30 minutos ( )	46 min. a 1 hora ( )
			Más de 1 hora ( )
	4. ¿Está satisfecho con el tiempo de espera?	a) Sí	b) No
	5. ¿Cuánto tiempo considera razonable para ser atendido?	_____	
AMABILIDAD	6. ¿El personal del Servicio de Asesoría Jurídica se identificó al atenderlo?	a) Sí	b) No
	7. ¿El personal del Servicio de Asesoría Jurídica lo atendió con amabilidad?	a) Sí	b) No
	¿Por qué?:	_____	
CLARIDAD	8. ¿La asesoría jurídica que le proporcionó el abogado fue en un lenguaje claro?	a) Sí	b) No
	¿Por qué?:	_____	
HONESTIDAD	09.- ¿Le fue solicitado por el personal que lo atendió, dinero, obsequio o comisión para realizar el trámite?	a) Sí	b) No
	¿Por quién?: _____ ¿Cuánto dinero le solicitó? _____		
	10.- ¿Le fue recomendado acudir a algún DESPACHO PARTICULAR para resolver su asunto? (NO DEPENDENCIA DE GOBIERNO)		¿A dónde? _____
	a) Sí      b) No      ¿Por quién?: _____		

LOS SERVICIOS QUE BRINDA ESTE DEPARTAMENTO SON AJENOS A CUALQUIER PARTIDO POLÍTICO

**4. Anexo Encuesta de Servicio  
Reverso  
FO-SJ-01-03**

LOS SERVICIOS QUE BRINDA ESTE DEPARTAMENTO SON AJENOS A CUALQUIER PARTIDO POLÍTICO

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO	11.- ¿Cómo se encuentra Usted, RESPECTO AL SERVICIO que recibió en la Subdirección Jurídica? Muy satisfecho ( ) Satisfecho ( ) Poco Satisfecho ( ) Nada Satisfecho ( )
	12.- ¿Cómo califica el DESEMPEÑO del personal que brinda el Servicio de Asesoría Jurídica? Muy eficiente ( ) Eficiente ( ) Poco Eficiente ( ) Nada Eficiente ( )
EQUIDAD IMPARCIALIDAD	13.- ¿En la atención que recibió sufrió algún tipo de discriminación? a) Si b) No ¿En qué consistió? _____ ¿Por quién? _____
BIENESTAR ELECTORAL	14.- ¿Algún servidor público de esta Subdirección Jurídica le sugirió o aconsejó votar por algún partido político en particular? a) Si b) No ¿Por Quién? _____
	15.- ¿Se le condicionó el servicio para votar a favor de algún partido o candidato político? a) Si b) No ¿Por Quién? _____
QUEJAS O SUGERENCIAS O FELICITACIONES DEL USUARIO	16.- ¿Desea manifestar alguna queja, sugerencia o externar alguna felicitación respecto del servicio y/o del personal adscrito a esta Subdirección Jurídica? CON GUSTO LE ATENDEREMOS Y BRINDAREMOS RESPUESTA. a) Si b) No Queja, sugerencia, felicitación: _____
<b>Buzón Electrónico</b>	
HACEMOS DE SU CONOCIMIENTO QUE SUS QUEJAS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES RESPECTO DEL SERVICIO, TAMBIÉN PUEDE REALIZARLAS A TRAVÉS DEL <b>TELÉFONO 55 5925 53 66</b> O POR MEDIO DEL <b>BUZÓN ELECTRÓNICO</b> <a href="mailto:asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx">asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx</a>	
¡SU OPINIÓN NOS PERMITE MEJORAR NUESTRO SERVICIO!	







Código: MP-DG-01

Revisión: 13

48 de 61

**6. Anexo Libro de Registro Electrónico de Solicitudes de Atención a Personas  
Adultas Mayores  
FO-SJ-01-05**

REFERENCIA S/J/AJ (Con Fecha 02/09/2019, se cambia la Sigla de la Referencia)	NO. DIA	NO. MES	NO. AÑO	NOMBRE	SEXO	EDAD	ESTADO CIVIL (Se Agrega a partir del 11/Enero/2017)	GRUPO ÉTNICO (Se Agrega a partir del 12/06/2018)	PRESENTA ALGUNA DISCAPACIDAD (Se Agrega a partir del 02/Mayo/2017)	ESCOLARIDAD (Se Agrega a partir del 06/Mayo/2014)	DOMICILIO	Entidad (Se agrega a partir del día 24/Septiembre/2019)
04/ENERO/2021												
No Consecutivo de control de interno del área de Asesoría Jurídica, iniciando con SJ= Subdirección Jurídica, AJ= Asesoría Jurídica, número consecutivo /día/mes/año de registro ejemplo: <b>SJ/AJ31976/04/01-21</b>	No consecutivo o que le toca por día ejemplo: <b>1</b>	No consecutivo o que le toca por mes ejemplo: <b>1</b>	No consecutivo o que le toca por año ejemplo: <b>1</b>	Nombre completo de la persona adulta Ejemplo: <b>Juárez Rosario</b>	Genero al que pertenece la persona adulta mayor F= Femenino M= Masculino ejemplo: F	Años cumplidos de las Personas Adultas mayores ejemplo: <b>67</b>	Clase o condicion de una persona en el orden social Casada (o), Soltera (o) Ejemplo: <b>Soltera</b>	Se refiere a si el adulto mayor pertenece a un grupo etnico se señala el nombre de su grupo Ejemplo <b>No Pertenece</b>	Se refiere si el adulto mayor presenta alguna discapacidad Ejemplo <b>Motriz</b>	Se refiere al grado maximo de estudios de la persona adulta mayor ejemplo <b>Primaria</b>	Se refiere al lugar de residencia de la persona adulta mayor Ejemplo: <b>General Felipe Ángeles, Puebla,</b>	Entidad Federativa donde se localiza en Domicilio del Adulto mayor Ejemplo: <b>Puebla</b>



Código: MP-DG-01

Revisión: 13

49 de 61

**7. Anexo Libro de Registro Electrónico de Solicitudes de Servicio a Personas  
Adultas Mayores  
FO-SJ-01-06**

REFERENCIA SJ/AJ (Con Fecha 02/09/2019, se cambia la Sigla de la Referencia)	NO. DIA	NO. MES	NO. AÑO	NOMBRE	SEXO	EDAD	ESTADO CIVIL (Se Agrega a partir del 11/Enero/2017)	GRUPO ÉTNICO (Se Agrega a partir del 12/06/2018)	PRESENTA ALGUNA DISCAPACIDAD (Se Agrega a partir del 02/Mayo/2017)	ESCOLARIDAD (Se Agrega a partir del 06/Mayo/2014)	DOMICILIO	Entidad (Se agrega a partir del día 24/Septiembre/ 2019)
04/ENERO/2021												
No Consecutivo de control de interno del área de Asesoría Jurídica, iniciando con SJ= Subdirección Jurídica, AJ= Asesoría Jurídica S= indicando servicio, número consecutivo /día/mes /año de registro ejemplo: SJ/AJS1976/04/01-21	No consecutivo o que le toca por día ejemplo: 1	No consecutivo o que le toca por mes ejemplo: 1	No consecutivo o que le toca por año ejemplo: 1	Nombre completo de la persona adulta mayor Ejemplo: Juárez Rosario	Genero al que pertenece la persona adulta mayor F= Femenino M= Masculino ejemplo: F	Años cumplidos de las Personas Adultas mayores ejemplo: 67	Clase o condicion de una persona en el orden social Casada (o), Soltera (o) Ejemplo: Soltera	Se refiere a si el adulto mayor pertenece a un grupo etnico se señala el nombre de su grupo Ejemplo No Pertenece	Se refiere si el adulto mayor presenta alguna discapacidad Ejemplo Motriz	Se refiere al grado maximo de estudios de la persona adulta mayor ejemplo Primaria	Se refiere al lugar de residencia del la persona adulta mayor Ejemplo: General Felipe Ángeles, Puebla,	Entidad Federativa donde se localiza en Domicilio del Adulto mayor Ejemplo: Puebla



Código: MP-DG-01

Revisión: 13

50 de 61

**8. Anexo Libro de Registro Electrónico de Solicitudes de Expedientes de Control  
Interno  
FO-SJ-01-07**

REFERENCIA SJ/AJ (Con Fecha 02/09/2018, se cambia la Sigla de la Referencia)	NO. DIA	NO. MES	NO. AÑO	NOMBRE	SEXO	EDAD	ESTADO CIVIL (Se Agrega a partir del 11/Enero/2017)	GRUPO ÉTNICO (Se Agrega a partir del 12/06/2018)	PRESENTA ALGUNA DISCAPACIDAD (Se Agrega a partir del 02/Mayo/2017)	ESCOLARIDAD (Se Agrega a partir del 06/Mayo/2014)	DOMICILIO	Entidad (Se agrega a partir del día 24/Septiembre/2018)
04/ENERO/2021												
No Consecutivo de control de interno del área de Asesoría Jurídica, iniciando con SJ= Subdirección Jurídica, AJ= Asesoría Jurídica, número consecutivo /dia/mes /año de registro ejemplo: SJ/AJ31976/04/01-21	No consecutivo o que le toca por dia ejemplo: 1	No consecutivo o que le toca por mes ejemplo: 1	No consecutivo o que le toca por año C= contro al fimal se agrega la letra C ejemplo: 1C	Nombre completo de la persona adulta Ejemplo: Juárez Rosario	Genero al que pertenece la persona adulta mayor F= Femenino M= Masculion ejemplo: F	Años cumplidos de las Personas Adultas mayores ejemplo: 67	Clase o condicion de una persona en el orden social Casada (o), Soltra (o) Ejemplo: Soltera	Se refiere a si el adlto mayor pertenece a un grupo etnico se señala el nombre de su grupo Ejemplo No Pertenece	Se refiere si el adulto mayor presenta alguna discapacidad ad Ejemplo Motriz	Se refiere al grado maximo de estudios de la persona adulta mayor ejemplo Primaria	Se refiere al lugar de recidencia del la persona adulta mayor Ejemplo: General Felipe Ángeles, puebla,	Entidad Federativa nonde se localiza en Domicilio del Adulto mayor Ejemplo: Puebla





**10. Anexo Semáforo de Estatus de Conclusión de Solicitudes Modalidad  
Presencial y Correo Electrónico  
FO-SJ-01-09**



**SEMÁFORO DE ESTATUS DE CONCLUSIÓN DE SOLICITUDES  
MODALIDAD PRESENCIAL Y CORREO ELECTRÓNICO  
FO- SJ-01-09**

En las **modalidades de Asesoría Presencial y Correo Electrónico**, se determinará el Estatus de Conclusión de las Solicitudes de las Personas Adultas Mayores de acuerdo con el siguiente Semáforo:

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

1. **Concluida por asesoría jurídica brindada:** Cuando la Persona Adulta Mayor sea orientada jurídicamente y se le haya proporcionado la información de la Dependencia competente para dar seguimiento al problema expuesto, así como los requisitos y trámites que deberá realizar de acuerdo con el asunto expuesto.
2. **Concluida por canalización:** Cuando la Persona Adulta Mayor sea canalizada a la instancia competente mediante oficio.
3. **Concluida por falta de interés:** Estatus que se asigna a las Personas Adultas Mayores quienes manifiestan desinterés para continuar con el proceso de atención por parte del Servicio de Asesoría Jurídica.

Lo anterior se determina si transcurren 5 días naturales sin recibir respuesta de la Persona Adulta Mayor que solicitó el servicio, habiendo sido informada del plazo referido.





Código: MP-DG-01

Revisión: 13

53 de 61

**11. Anexo Formato Informe PAT y PASH  
FO-SJ-01-10**

Actividad	Fecha del Indicador y frecuencia de Medición	Responsable	Meta Anual 2022	Metas trimestrales 2022				Reporte de avance trimestral				Avance Acumulado al 3er Trimestre	Porcentaje Acumulado	Descripción detallada de actividades 4to Trimestre	Justificación de desvío de meta al Anual (Autoevaluación) Describir los motivos del sobre-cumplimiento o el no cumplimiento de la meta. Omitir "NO APLICA"
				1o	2o	3o	4o	1o	2o	3o	4o				
<b>EJE 3. ACCESO AL CUIDADO</b>															
vivo: Contribuir a la reducción de la brecha de desigualdad social de las personas adultas mayores a través de acciones orientadas al cuidado.															
1.1.21. Brindar servicios de asesoría jurídica a personas adultas mayores que lo soliciten.	Trimestral	SJ	2,940	735	735	735	735	905	1,178	998	602	3,683	125.27%	4to Trimestre del 2022. Se brindó con normalidad el servicio de asesoría jurídica en las tres modalidades presencial, vía telefónica y por correo electrónico, así como fueron atendidos de manera oportuna los requerimientos judiciales y ministeriales, en los que se encuentra involucrada una persona adulta mayor.	Durante el 4to. trimestre del 2022, la meta para este rubro no se alcanzó toda vez, el conteo de este rubro se realizó el día 12 de diciembre del 2022, así mismo debido a la celebración de las festividades de fin de año el servicio no tiene la misma demanda por parte de las PAMAS, este no alcanza a la meta acumulada la cual fue superada en un 25.27% debido al incremento en la demanda del
1.1.22. Brindar servicios de calificación a instancias correspondientes a las personas adultas mayores que lo soliciten.	Trimestral	SJ	460	115	115	115	115	106	229	185	107	627	136.30%	En el 4to. trimestre 2022, se continuó canalizando a las PAMAS a las dependencias gubernamentales, se continuó estableciendo contacto con las competentes para atender, dar seguimiento y en su caso resolver las problemáticas que dependencias competentes para conocer en su caso resolver las de origen espusieron en esta institución. Asimismo, giraron los oficios de calificación problemáticas espuestas por las PAMAS. Se para este fin. Con la finalidad de atender los requerimientos de las Autoridades Judiciales continuará con la difusión a través de redes sociales y medios de comunicación del servicio de asesoría jurídica en sus tres modalidades (presencial, servicio telefónico y correo electrónico).	Con la reanudación de los servicios en las dependencias





Código: MP-DG-01

Revisión: 13

55 de 61

**12. Identificador Único del Personal Adscrito a la Subdirección Jurídica del INAPAM  
FO-SJ-01-11**



**BIENESTAR**  
SECRETARÍA DE BIENESTAR



**INAPAM**  
INSTITUTO NACIONAL DE LAS  
PERSONAS ADULTAS MAYORES

**IDENTIFICADOR ÚNICO DEL PERSONAL  
ADSCRITO A LA SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DEL INAPAM  
SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA  
FO-SJ-01-11**

IDENTIFICADOR ÚNICO	NOMBRE COMPLETO
ASJCO1 OLIVARES	LIC. EDGAR OLIVARES AGUSTÍN
ASJCO2 RAMOS	LIC. ANAKAREN RAMOS MIRANDA
ASJCO3 LEÓN	LIC. ELVIRA LEÓN RAMÍREZ
ASJCO4 HIDALGO	ABG. JOSÉ HIDALGO YIRENA
ASJCO5 HERNÁNDEZ	ABG. EVA MARIA HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
ASJCO6 TRUJANO	ABG. DORA MARIA TRUJANO ROJAS
ASJCO7 OCHOA	LIC.T.S. MARTHA OCHOA LÓPEZ
ASJCO8 GUTIÉRREZ	LIC.T.S. CONSUELO GUTIÉRREZ RANGEL
ASJCO9 CASTELLANOS	C. EDITH CASTELLANOS RAMÍREZ
ASJCO10 VÁZQUEZ	LIC. VALENTINA VÁZQUEZ MARTÍNEZ
ASJCO11 CRUZ	LIC. MARIA GUADALUPE CRUZ VÁZQUEZ
ASJCO12 RIVAS	LIC. NANCY ARELI RIVAS SANTILLÁN
ASJCO13 GERVACIO	LIC. ADOLFO GERVACIO CHÁVEZ
ASJCO14 GUDIÑO	LIC. MAYRA LUCY GUDIÑO
ASJCO15 MÁRQUEZ	LIC. KARLA VICTORIA MÁRQUEZ MATA
ASJCO16 SERVSOCIAL	ESTUDIANTE REALIZANDO SERVICIO SOCIAL
ASJCO17 VELASCO	LIC. PATRICIA VELASCO MENDOZA
ASJCO18 MONES	LIC. ANTONIO ARMANDO MONES ROCHA
ASJCO19 PÉREZ	LIC. JESSICA PÉREZ RAMÍREZ
ASJCO20 SÁNCHEZ	LIC. PEDRO ENRIQUE HERNÁNDEZ SÁNCHEZ





**CAMBIOS DE VERSIÓN**

<b>NÚMERO DE REVISIÓN</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>
01	03/06/05	Emisión
02	06/06/07	Se migró la información del procedimiento de Asesoría Jurídica Gratuita a las Personas Adultas Mayores, al nuevo formato maestro para la documentación de procedimientos requerido por la Guía para la Elaboración del Manual de Procedimientos versión 2007.04
03	31/07/08	Se actualizó la información del procedimiento de Asesoría Jurídica Gratuita a las Personas Adultas Mayores, al formato maestro para la documentación de procedimientos requerido por la Guía para la Elaboración del Manual de Procedimientos versión 2007.04
04	5/07/2010	Se migró la información del procedimiento de Asesoría Jurídica Gratuita a las Personas Adultas Mayores, al formato maestro para la documentación de procedimientos requerido por la Guía para la Elaboración del Manual de Procedimientos versión 2009.05 con ocasión de la aprobación de los Lineamientos Generales para brindar Asesoría Jurídica Gratuita a los Adultos Mayores en el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
05	26/10/2011	<p>En cumplimiento al Oficio No. 1101.4597 de fecha 11 de Agosto de 2011, suscrito por la Lic. Ma. Elena García Meléndez, Directora General Adjunta de Legislación y Consulta de la Unidad de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de la Función Pública, en el cual dan respuesta al Oficio SJ/654/2011 suscrito por el Lic. Carlos Rivera Olivares, Subdirector Jurídico del INAPAM, quien solicitó opinión a la entidad antes citada, respecto a la Representación Jurídica que se brindaba en este Departamento.</p> <p>Al respecto, la Lic. Ma. Elena García Meléndez expone que no obstante no ser competencia de esa Secretaría determinar criterios en materia de</p>

*e*

*S*



		<p>representación judicial, atendiendo al esquema de colaboración que debe existir entre las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, considera que las atribuciones del INAPAM para proteger, asesorar, atender y orientar a las personas adultas mayores y presentar denuncias ante la autoridad competente, no implica que cuente con las facultades para otorgar el servicio de representación jurídica a los adultos mayores, sugiriendo que para el desempeño de tal función, se canalice al Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia así como al Instituto Federal de Defensoría Pública.</p> <p>Por lo anterior y toda vez que por estas disposiciones el Departamento ha dejado de representar ante el Tribunal Superior de Justicia a los Adultos Mayores, es necesario actualizar el Manual de Procedimientos del área.</p>
06	04/06/2012	<p>En cumplimiento al Programa de Mejora Regulatoria 2012, el Departamento de Asesoría Jurídica establece acciones con el objetivo de optimizar su servicio, dentro del Proyecto denominado "Fortalecimiento del Servicio de Asesoría Jurídica" por lo que se realiza la actualización del Manual de Procedimientos del área.</p>
07	30/04/2014	<p>En cumplimiento al Programa de Autoevaluación de Control Interno 2014 sí como al Programa Gobierno Cercano y Moderno, Digitalización de Trámites, el Departamento de Asesoría Jurídica establece acciones con el objetivo de optimizar su servicio, por lo que se realiza la actualización del Manual de Procedimientos del área.</p>
08	16/02/2015	<p>Con el objetivo de extender la capacidad de asistencia en materia jurídica, estableciendo acciones tendientes a facilitar este servicio de orientación legal a las personas adultas mayores que así lo requieran, se ha implementado el Servicio de Asesoría Jurídica Gratuita Vía Internet y Call Center, sumándose al modo presencial originario a través del cual las personas adultas mayores.</p>



		Con lo anterior, el INAPAM busca brindar certeza jurídica a un mayor número de personas adultas mayores en las inquietudes, dudas o problemáticas que cada uno de ellos manifieste.
9.	22/07/2017	Con la finalidad de atender la estrategia 4.5 "Simplificar la Regulación que rige a las dependencias y entidades para garantizar la eficiente operación del gobierno", del Programa de Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018, en el que se encuentra el objetivo de "Mejorar la Gestión Pública Gubernamental en la Administración Pública Federal", se realizó un análisis por parte de la Subdirección de Planeación, Sistemas y Evaluación del Inapam así como del propio Departamento de Asesoría Jurídica, para actualizar y migrar la información del Procedimiento de Asesoría Jurídica Gratuita a las Personas Adultas Mayores de Modo Presencial, Vía Telefónica y Correo Electrónico de acuerdo a la Guía Técnica para elaborar y actualizar Manuales de Procedimientos del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores 2016.  Se someterá a aprobación del Comité de Mejora Regulatoria Interna en la Primera Sesión de 2017.
10.	Agosto, 2021	Con el objetivo de actualizar a la nueva estructura Institucional, se adecuó el Manual de Procedimientos del Servicio de Asesoría Jurídica Gratuita Otorgado a las Personas Mayores, buscando contar con un documento normativo acorde al desarrollo real del servicio, de acuerdo a la Guía técnica para elaborar y actualizar Manuales de Procedimiento del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, publicada en noviembre de 2019.
11.	Noviembre, 2021	Con el objetivo de actualizar a la nueva estructura Institucional, así como a la eficacia en la respuesta a las solicitudes de las Personas Mayores durante la contingencia ocasionada por la Pandemia de COVID-19, se adecuó el Manual

*Handwritten mark*

*Handwritten mark*

		<p>de Procedimientos del Servicio de Asesoría Jurídica Gratuita Otorgado a las Personas Mayores, buscando contar con un documento normativo acorde al desarrollo real del servicio. de acuerdo a la Guía técnica para elaborar y actualizar Manuales de Procedimiento del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, publicada en noviembre de 2019.</p>
12.	Mayo, 2022	<p>Con la finalidad de hacer más eficiente el Servicio de Asesoría Jurídica que, una vez instruido por parte de las autoridades sanitarias del Gobierno de México, volver a las actividades dentro de la nueva normalidad, después de la contingencia ocasionada por el Virus SARS-CoV-2/COVID-19, y debido a la creciente demanda del servicio tanto en la Subdirección Jurídica como en los módulos en los cuales se brinda en el interior de la República, se adecuó el Manual de Procedimientos del Servicio de Asesoría Jurídica Gratuita Otorgado a las Personas Mayores en sus tres modalidades. Asimismo, aunado a la Evaluación del Servicio por parte de los solicitantes asesorados y/o canalizados a instancias competentes, se instrumenta el Buzón Electrónico para captar las Quejas, Sugerencias o Felicitaciones que desee externar el público usuario a través del correo electrónico <a href="mailto:asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx">asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx</a>. Lo anterior pretende contar con un documento normativo acorde al desarrollo real del servicio, de acuerdo a la Guía técnica para elaborar y actualizar Manuales de Procedimiento del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, publicada en noviembre de 2019.</p>



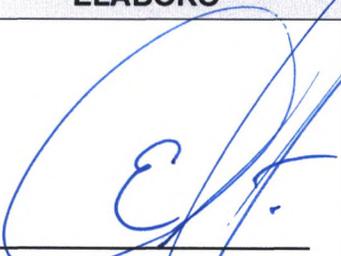
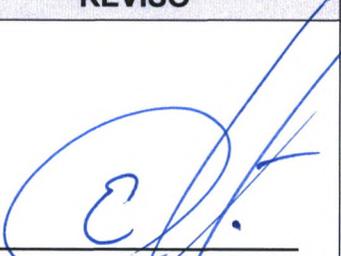
13.	Septiembre, 2023	<p>Se determina realizar una nueva actualización al Manual de Procedimientos del Servicio de Asesoría Jurídica, en atención a las necesidades que se han derivado con la reanudación de las actividades después de la contingencia sanitaria que enfrentó el país y la creciente solicitud del servicio por parte de las personas adultas mayores. Asimismo, a través del Buzón Electrónico <a href="mailto:asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx">asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx</a>, así como por medio de la Encuesta de Servicio que es contestada por las personas adultas mayores y/o los solicitantes, es posible conocer las expectativas y necesidades de nuestros usuarios y al evaluar el desempeño del personal y la satisfacción por la asesoría recibida, permiten determinar áreas de oportunidad y acciones de mejora. Es necesario además, establecer un mecanismo para dar atención en tiempo y forma de las Quejas que se reciban por parte de las personas adultas mayores y prevenir que los servidores públicos incurran en responsabilidades. Lo anterior pretende contar con un documento normativo acorde al desarrollo real del servicio, de acuerdo con la Guía técnica para elaborar y actualizar Manuales de Procedimiento del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, publicada en octubre de 2019.</p>
-----	------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Código: MP-DG-01

Revisión: 13

61 de 61

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Lic. Edgar Olivares Agustín Subdirector Jurídico	 Lic. Edgar Olivares Agustín Subdirector Jurídico	 Lic. Jorge Alberto Valencia Sandoval Presidente del COMERI
Octubre, 2023	Octubre, 2023	Octubre, 2023

Handwritten scribbles or marks, possibly illegible text or a signature.