


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

MODALIDAD:

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

MP-DG-00



MAYO, 2022

CÉDULA DE REGISTRO

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

ELABORÓ


LIC. EDGAR OLIVARES AGUSTÍN
SUBDIRECTOR JURÍDICO

REVISÓ


LIC. EDGAR OLIVARES AGUSTÍN
SUBDIRECTOR JURÍDICO

AUTORIZÓ


LIC. JORGE ALBERTO VALENCIA SANDOVAL
PRESIDENTE DEL COMERI

REGISTRO

CLAVE:

VERSIÓN:

FECHA:



ÍNDICE

CÉDULA DE REGISTRO	2
ÍNDICE	3
INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO DEL MANUAL	5
BASE LEGAL	5
POLÍTICAS	11
PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA GRATUITA A LAS PERSONAS MAYORES DE MODO PRESENCIAL	12
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.....	18
PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA GRATUITA A LAS PERSONAS MAYORES VÍA TELEFÓNICA Y CORREO ELECTRÓNICO	21
PROPÓSITO.....	21
ALCANCE.....	21
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA GRATUITA A LAS PERSONAS MAYORES VÍA TELEFÓNICA Y CORREO ELECTRÓNICO.....	22
DIAGRAMA DE FLUJO.....	24
CONSERVACIÓN DE REGISTROS.....	26
GLOSARIO.....	27
PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO DEL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA	30
PROPÓSITO.....	30
ALCANCE.....	30
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO DEL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA.....	31
DIAGRAMA DE FLUJO.....	32
CONSERVACIÓN DE REGISTROS.....	33
GLOSARIO.....	34
ANEXOS	37



Anexo 1. Formato Múltiple de Asesoría Jurídica FO-SJ-01-01	37
Anexo 2. Formato Requisitos FO-SJ-01-01-02	38
Anexo 3. Formato Oficio de Canalización FO-SJ-01-02	39
Anexo 4. Formulario Encuesta de Servicio FO-SJ-01-03	40
Anexo 5. Formulario Concentración de Atributos del Servicio FO-SJ-01-04	42
Anexo 6. Formulario Libro de Registro de Solicitudes de Atención a Personas Adultas Mayores FO-SJ-01-05	43
Anexo 7. Formulario Libro de Registro de Solicitudes de Servicio a Personas Adultas Mayores FO-SJ-01-06	44
Anexo 8. Formulario Libro Expedientes de Control Interno FO-SJ-01-07	45
Anexo 09. Formulario Libro de Registro de Solicitudes de Asesoría Jurídica por Correo Electrónico FO-SJ-01-08	46
Anexo 10. Formato Semáforo de Estatus de Conclusión de Solicitudes de Correo Electrónico FO-SJ-01-09	47
Anexo 11. Formato Informe PAT y PASH FO-SJ-01-09	48
CAMBIOS DE VERSIÓN	50

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 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. 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.

Código: MP-DG-00

Revisión: 03

6 de 54

	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.
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.

Código: MP-DG-00

Revisión: 03

7 de 54

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
Ley de Sociedades de Solidaridad Social.	Publicado en el D.O.F. 27-05-1976, con su última reforma del 24-04-2018

Código: MP-DG-00

Revisión: 03

8 de 54

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
Ley General de Cultura Física y Deporte.	Publicado en el D.O.F. 07-06-2013, con su última reforma del 20-05-2021

Código: MP-DG-00

Revisión: 03

9 de 54

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.
---	--

Código: MP-DG-00

Revisión: 03

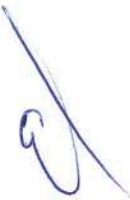
10 de 54

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, procurando brindar una respuesta eficaz, brindando certeza jurídica a sus planteamientos.
2. Planeará y programará las metas para los rubros de atención y servicio de asesoría jurídica gratuita.
3. Asignará y supervisará el desempeño del 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 y, en caso de así requerirlo, reasignar actividades a los servidores públicos, propiciando el dinamismo en la prestación del servicio.
4. Registrará y concentrará la información en una base de datos 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 información de instituciones públicas o privadas, así como de ser pertinente, brindará pláticas relacionadas con la problemática de la población adulta mayor.
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 a 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, 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.

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, canalizarlos mediante oficio a las instituciones competentes, para que sean asistidos legalmente y/o representados y no dejarlos en estado de indefensión, bajo el marco jurídico que rige y aplica en la Administración Pública Federal, contribuyendo al cumplimiento del objeto general del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.

ALCANCE

El proceso aplica a toda la población de las 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. Asimismo, involucra 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 mediante el Buzón Electrónico, así como a través de los 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 de la actuación de los servidores públicos establecidos en la LGRA.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO MODO PRESENCIAL

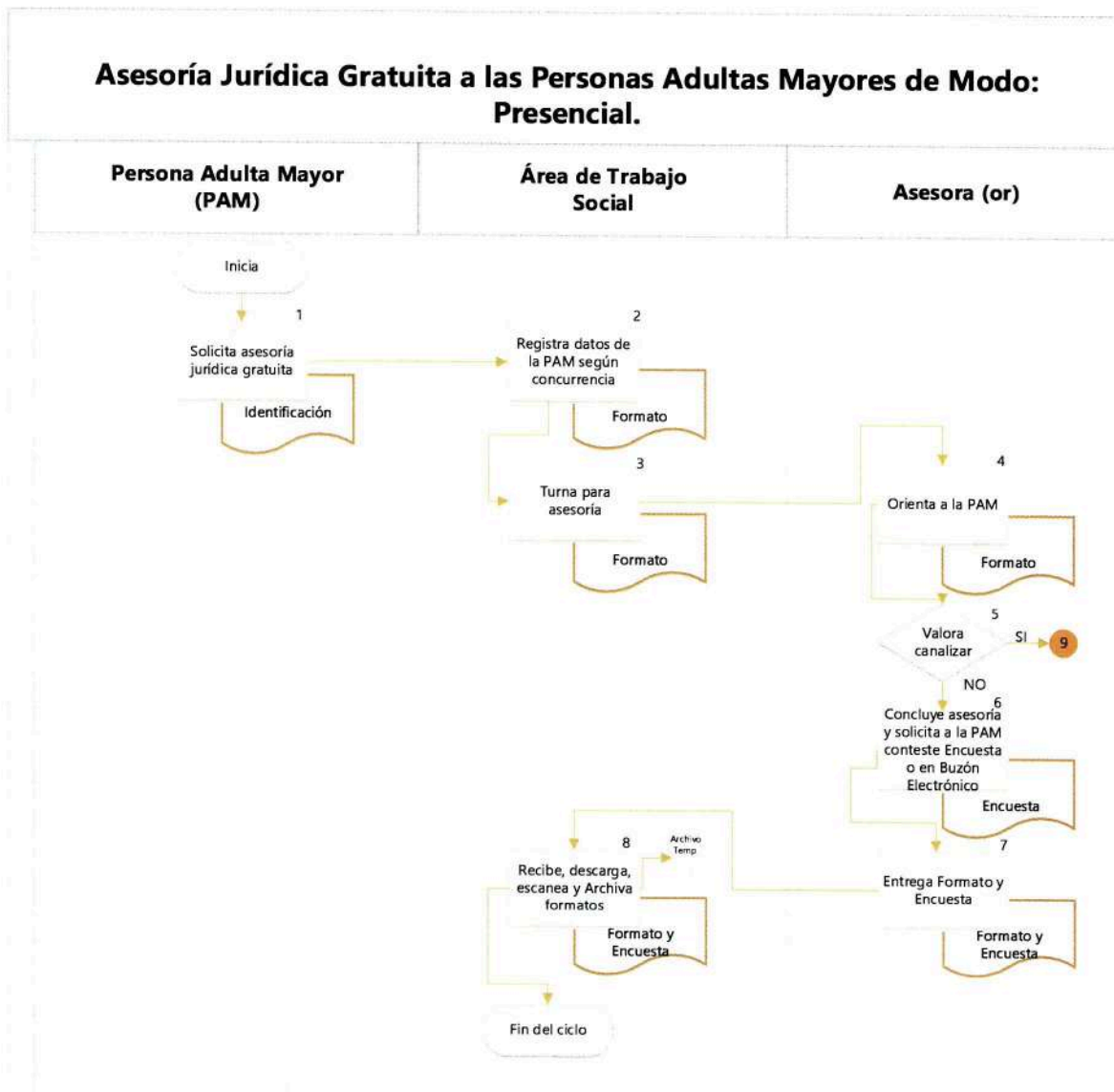
ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Inicio. 1. Solicita asesoría jurídica gratuita Modo Presencial . Requisitos: Credencial INAPAM o INE, IMSS, ISSSTE.	Persona adulta mayor (PAM).
2. Registra datos de la PAM solicitante del servicio, en el formato múltiple de asesoría jurídica. Anexo: 1	Área de Trabajo Social
3. Turna al Asesor el formato requisitado para orientar a la PAM. Anexo: 1	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 múltiple de asesoría jurídica. Anexo: 1	Asesor (a)
5. Analiza 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, o si lo prefiere, le invita a manifestar su Queja, Sugerencia o Felicitación a través del Buzón Eléctrico asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx Anexo: 4	Asesor (a)
7. Entrega el formato múltiple de asesoría jurídica, así como la Encuesta de Servicio al Área de Trabajo Social. Anexos: 1, 4.	Asesor (a)
8. Recibe, descarga, escanea y archiva los formatos Anexos: 1, 4. Fin del ciclo.	Área de Trabajo Social

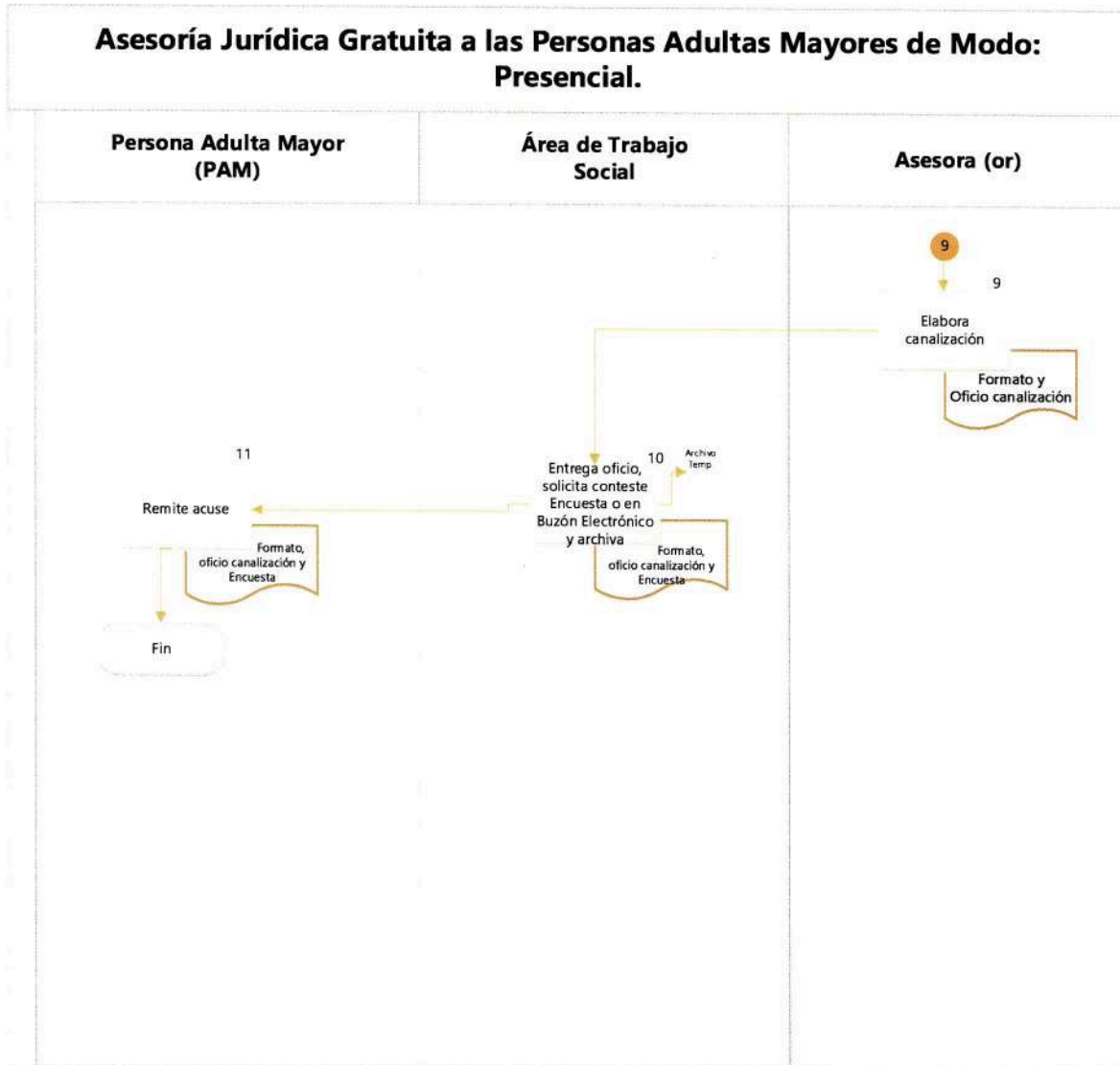
ACTIVIDAD	RESPONSABLE
9. Elabora oficio de canalización a la instancia competente. Anexos: 1,3.	Asesor (a)
10. Entrega oficio de canalización a la PAM dirigido a la instancia correspondiente esperando respuesta de la misma, y solicita a la PAM conteste la Encuesta de Servicio con el fin de evaluar el cumplimiento de los atributos y estándares establecidos, o si lo prefiere, le invita a manifestar su Queja, Sugerencia o Felicitación a través del Buzón Eléctrico asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx , descarga, escanea y archiva. Anexo: 1, 3, 4.	Área de Trabajo Social
11. En el supuesto de que la PAM remita acuse del oficio de canalización, se elaborará formato múltiple, descarga, escanea y archiva. Anexo: 1, 3. Fin.	Área de Trabajo Social

Total de días:1



DIAGRAMA DE FLUJO.





Handwritten signature or mark in blue ink.

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.	Formato Múltiple de Asesoría Jurídica	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-01
2.	Requisitos	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 de Registro de Solicitudes de Atención a Personas Adultas Mayores	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-05
7.	Libro de Registro de Solicitudes de Servicio a Personas Adultas Mayores	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-06
8.	Libro de Registro de Expedientes de Control Interno	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-07
9.	Libro de Registro de Solicitudes de Asesoría Jurídica por Correo Electrónico	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-08
10.	Semáforo de Estatus de Conclusión de Solicitudes de Correo Electrónico	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-09
11.	Informe PAT y PASH	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-10

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
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: 03

19 de 54

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.

Personas Adultas Mayores Atendidas por Primera Vez:

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

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.

**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:**

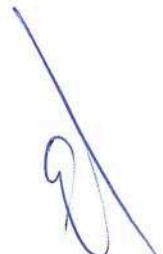
Para efectos de determinar el estado de atención a las solicitudes de asesoría jurídica por correo electrónico, se utilizarán los siguientes estatus:

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 naturales sin recibir respuesta de la Persona Adulta Mayor que solicitó el servicio.



**PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA GRATUITA A LAS PERSONAS ADULTAS
MAYORES VÍA TELEFÓNICA O 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 o 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 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, proporcionando la información de las instituciones competentes a las que deben dirigirse para el trámite del problema planteado.



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

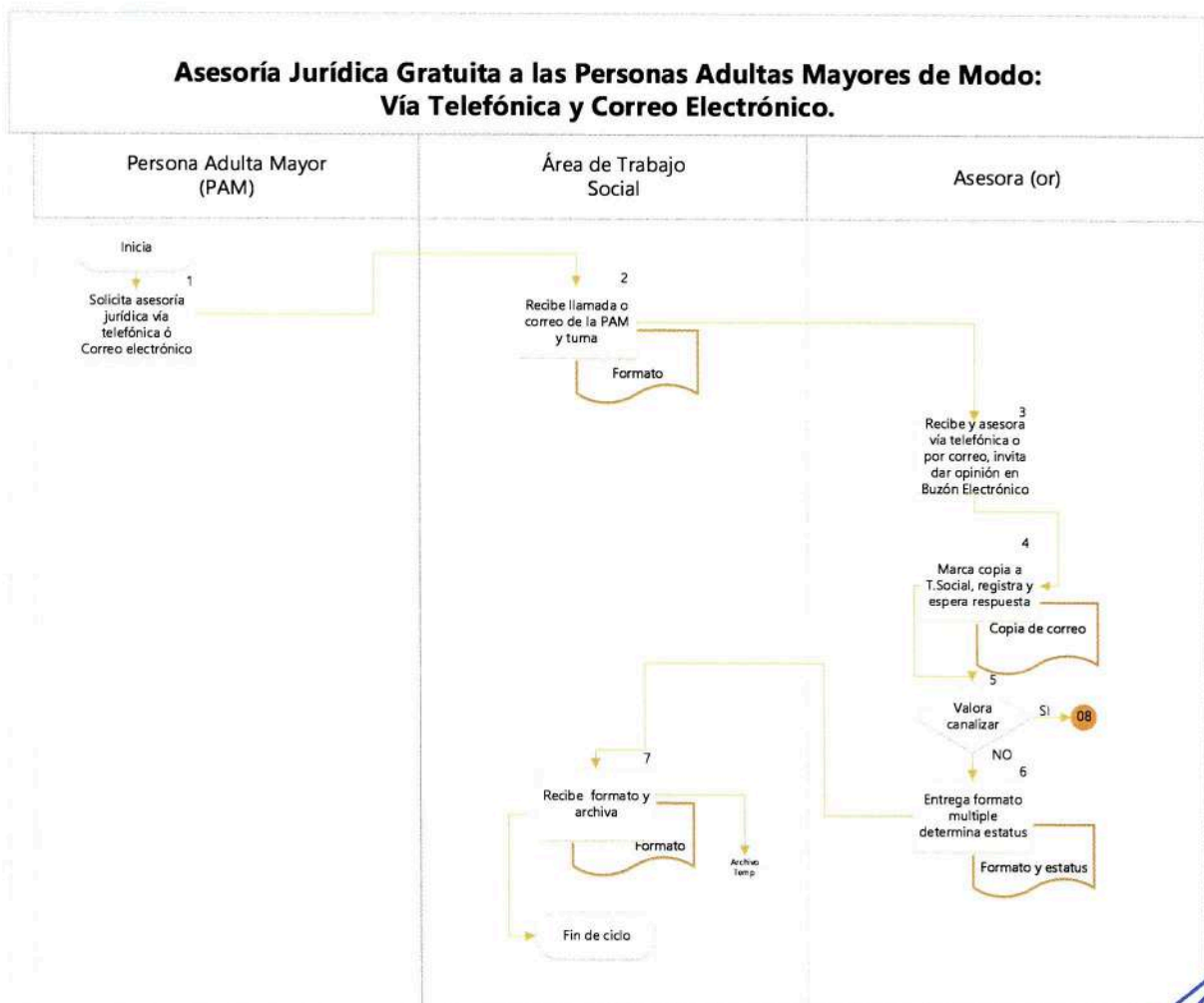
Inicio 1. Solicita asesoría jurídica Vía Telefónica o Correo Electrónico	Persona Adulta Mayor (PAM)
2. Recibe llamada Telefónica o Correo Electrónico por parte de la PAM y turna o reenvía correo electrónico para su atención al abogado correspondiente.	Área de Trabajo Social
3. Recibe llamada Telefónica o Correo Electrónico, asesora y proporciona la información necesaria de acuerdo al problema expuesto por la PAM, le invita a manifestar su Queja, Sugerencia o Felicitación a través del Buzón Eléctrico asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx .	Asesora (or)
4. Marca copia del correo electrónico de respuesta de la PAM al Área de Trabajo Social, registra datos de la PAM en el formato múltiple de asesoría jurídica y espera respuesta en un lapso de cinco días naturales. Anexo: 1	Asesora (or)
5. Analiza si el problema planteado por la PAM se debe canalizar a otra Dependencia o Institución. NO: ir a la actividad 6 SI: ir a la actividad 8	Asesora (or)
6. Entrega el formato múltiple de asesoría jurídica al Área de Trabajo Social, determinando el estatus de conclusión de la solicitud realizada por la PAM, de acuerdo al Semáforo establecido para este fin. a) Concluida positiva. b) Concluida por orientación. c) Concluida por canalización d) Concluida por falta de interés. Anexos: 1, 10.	Asesora (or)
7. Recibe formato múltiple de asesoría jurídica, descarga, escanea y archiva. Anexo: 1 Fin del ciclo.	Área de Trabajo Social

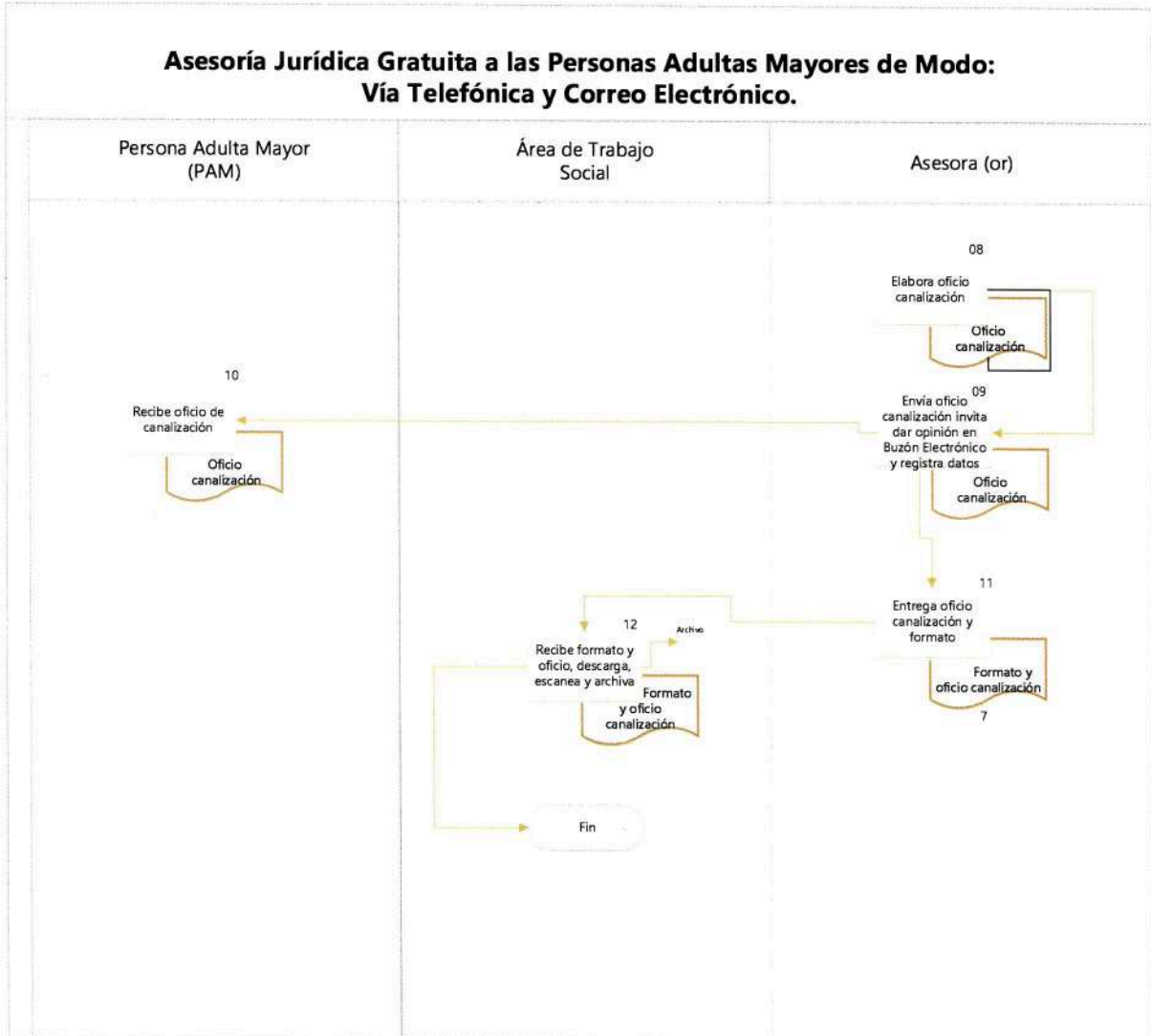
8. Elabora oficio de canalización a la instancia competente. Anexo: 3	Asesor (a)
9. Envía oficio de canalización a la PAM por correo electrónico, marcando copia al Área de Trabajo Social, registra datos de la institución competente en el formato múltiple de asesoría jurídica describiendo el asunto por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

Total de días: 5



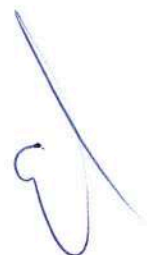
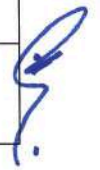
DIAGRAMA DE FLUJO.





CONSERVACIÓN DE REGISTROS

NO.	REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	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	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 de Registro de Solicitudes de Atención a Personas Adultas Mayores	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-05
7.	Libro de Registro de Solicitudes de Servicio a Personas Adultas Mayores	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-06
8.	Libro de Registro de Expedientes de Control Interno	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-07
9.	Libro de Registro de Solicitudes de Asesoría Jurídica por Correo Electrónico	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-08
10.	Semáforo de Estatus de Conclusión de Solicitudes de Correo Electrónico	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-09
11.	Informe PAT y PASH	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-10

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
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.

Código: MP-DG-00

Revisión: 03

28 de 54

Área de Trabajo Social	Licenciadas (os) en Trabajo Social, y personal administrativo que llevan a cabo las acciones inherentes al servicio de asesoría jurídica.
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.
Personas Adultas Mayores Atendidas por Primera Vez:	Número de Personas Adultas Mayores que acuden por primera vez a solicitar el servicio de asesoría jurídica a la Subdirección Jurídica.
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.

Código: MP-DG-00

Revisión: 03

29 de 54

**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 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 naturales sin recibir respuesta de la Persona Adulta Mayor que solicitó el servicio.



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.

ALCANCE

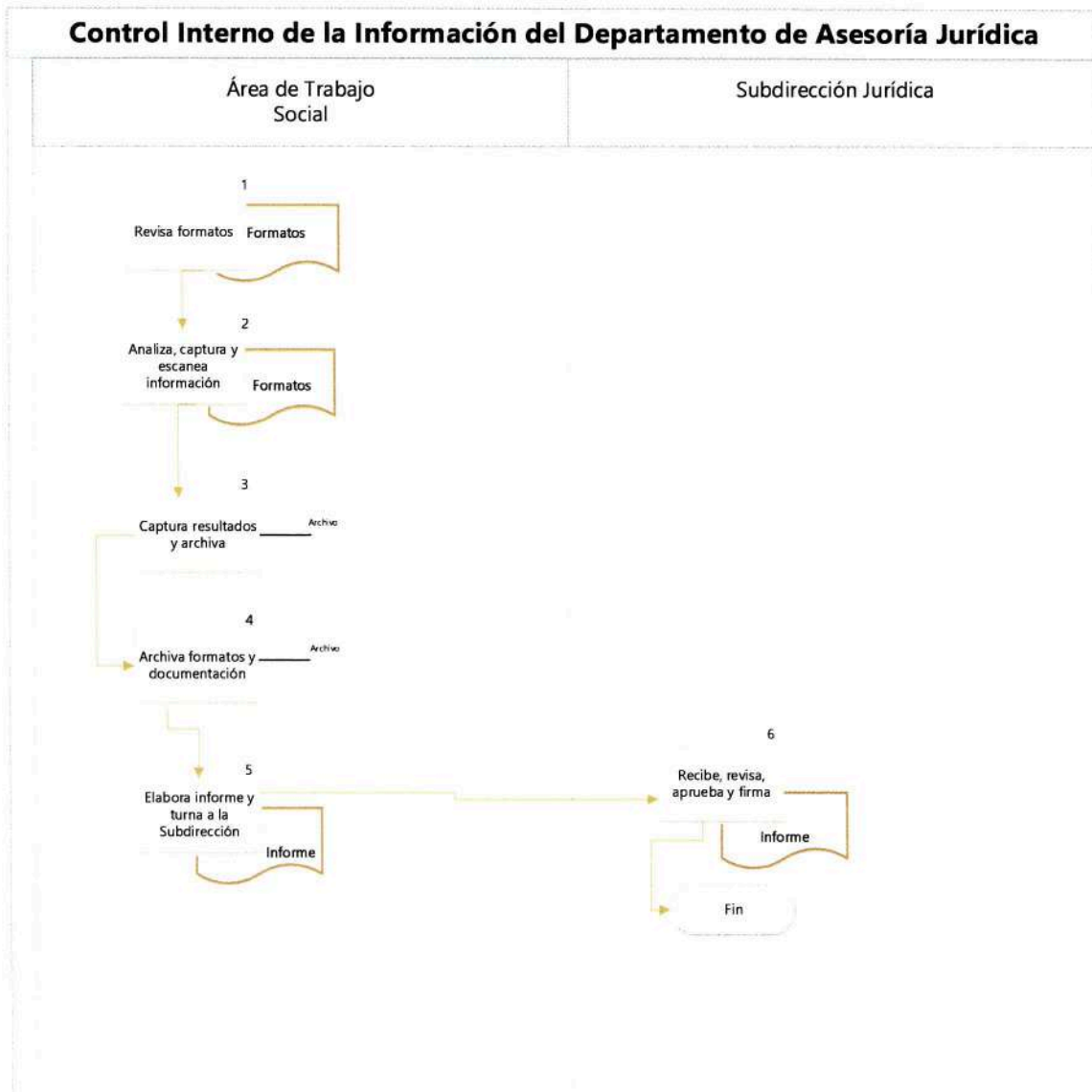
El procedimiento involucra a todo el personal de la Subdirección Jurídica, así como a la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas.



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

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Revisa los formatos múltiples de asesoría jurídica derivados de las tres modalidades de servicio, vigilando que cuenten con la información general de las PAM's y la descripción de la asesoría otorgada y en su caso de la canalización realizada. Anexo: 1, 3.	Área de Trabajo Social.
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. Anexos: 1,3.	Área de Trabajo Social
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 asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx y archiva. Anexos: 4,5.	Área de Trabajo Social
4. Archiva los formatos múltiples de asesoría jurídica, oficios y documentación derivada del servicio brindado en la Subdirección Jurídica y de los módulos que proporcionen asesoría jurídica en el interior de la República de acuerdo con los criterios establecidos por la unidad administrativa encargada de archivos. Anexos: 1,2,3,4.	Área de Trabajo Social
5. Elabora informes trimestrales con base en los resultados de las asesorías jurídicas y canalizaciones brindadas en las tres modalidades, resultado del servicio brindado en la Subdirección Jurídica y en los módulos que proporcionen asesoría jurídica en el interior de la República, generando información estadística de acuerdo a los datos proporcionados por las PAM'S en el formato múltiple de asesoría jurídica, para revisión y aprobación. Anexos: 1,11.	Área de Trabajo Social
6. Recibe, revisa, aprueba y firma el informe, turnándolo a la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas. Anexos: 11. Fin.	Subdirección Jurídica

DIAGRAMA DE FLUJO



CONSERVACIÓN DE REGISTROS

NO.	REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	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	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 de Registro de Solicitudes de Atención a Personas Adultas Mayores	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-05
7.	Libro de Registro de Solicitudes de Servicio a Personas Adultas Mayores	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-06
8.	Libro de Registro de Expedientes de Control Interno	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-07
9.	Libro de Registro de Solicitudes de Asesoría Jurídica por Correo Electrónico	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-08
10.	Semáforo de Estatus de Conclusión de Solicitudes de Correo Electrónico	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-09
11.	Informe PAT y PASH	5 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-10

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
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: 03

35 de 54

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.

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.

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.

**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.



ANEXOS

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



**SUBDIRECCIÓN JURÍDICA
ASESORÍA JURÍDICA**

**FORMATO MÚLTIPLE DE ASESORIA JURIDICA
FO-SJ-01-01**

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

Los datos personales recabados 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 Federal 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 ASESORIA JURIDICA		
N° IDA		_____
N° MES		_____
N° AÑO		_____
N° EXP. INTERNA(S)/A/		
HORA DE REGISTRO POR T.S.	HORA DE ENTRADA A ASESORIA	HORA DE SALIDA DE ASESORIA

FECHA: _____ No. DE AFILIACIÓN: _____

NOMBRE DE LA PAM: _____ NOMBRE DE QUIEN REPORTA: _____

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

Anexo Requisitos
FO-SJ-01-01-02SUBDIRECCIÓN JURÍDICA
ASESORÍA JURÍDICA
Requisitos y Consideraciones respecto al Servicio de Asesoría Jurídica
FO-SJ-01-01-02NOMBRE DE LA PAM O
PERSONA QUE REPORTA: _____ 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, este 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 las (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, en caso de acudir en representación, deberá proporcionar una identificación oficial de la PAM y del solicitante del servicio.
- Si el problema planteado por la Persona Adulta Mayor requiere representación jurídica, las (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 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

CON GUSTO LE ATENDEREMOS Y BRINDAREMOS RESPUESTA.

FIRMA: _____
FIRMA DE LA PERSONA ADULTA MAYOR
O PERSONA QUE REPORTA

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

INAPAM/DC/SJ/AJ/000/2021
Ciudad de México, a 03 de junio del 2021

LIC. OMAR VARGAS HERNANDEZ
DIRECTOR GENERAL VALLE DE MEXICO
DEFENSORIA PUBLICA, ZONA ORIENTE
CALLE ADOLFO LOPEZ MATEOS NUM. 63, 1ER PISO, SECCIÓN B
COLONIA LA MORA DE SAN CRISTOBAL
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, acudio a esta Subdirección solicitando asesoría y apoyo jurídico **para denunciar Juicio Sucesorio Intestamentario a bienes de su finado esposo**, brindandose 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**, que de acuerdo a sus facultades, gire sus apreciables instrucciones a quien corresponda para que a nuestra afiliada le sea proporcionada la atención y asistencia necesaria, 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 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.

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.

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

ATENTAMENTE
SUBDIRECTOR JURIDICO

LIC. EDGAR OLIVARES AGUSTIN
E.O.AmMh
Paseo No. 4th Col. Vértice Narvarte, CP. 03020, Alc. Cuauhtémoc, Ciudad de México.
Tel: (55) 5334 7146 www.iqb.inapam



**Anexo Encuesta de Servicio
FO-SJ-01-03**

NOMBRE DE LA PAM O PERSONA QUE REPORTA _____ Fecha: _____

Favor de señalar con una X la respuesta elegida:

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

TRANSPARENCIA Y DIFUSIÓN	1. ¿El personal le proporcionó información acerca del Servicio de Asesoría Jurídica? a) Si 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 () Mas de 1 hora ()
	4. ¿Está satisfecho con el tiempo de espera? a) Si b) No
	5. ¿Cuánto tiempo considera razonable para ser atendido? _____
AMABILIDAD	6. ¿El personal del Servicio de Asesoría Jurídica se identificó al atenderlo? a) Si b) No
	7. ¿El personal del Servicio de Asesoría Jurídica lo atendió con amabilidad? a) Si b) No ¿Por qué?: _____
CLARIDAD	8. ¿La asesoría jurídica que le proporcionó el abogado fue en un lenguaje claro? a) Si b) No ¿Por qué?: _____
	09.- ¿Le fue solicitado por el personal que lo atendió, dinero, obsequio o comisión para realizar el trámite? a) Si b) No ¿Por quién? _____ ¿Cuánto dinero le solicitó? _____
HONESTIDAD	10.- ¿Le fue recomendado acudir a algún despacho particular para resolver su asunto? a) Si b) No ¿Por quién? _____ ¿A dónde? _____

DUJER

**Anexo Encuesta de Servicio
FO-SJ-01-03**

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/ IMPARCIALI AD	13.- ¿En la atención que recibió sufrió algún tipo de discriminación? a) Si b) No ¿En qué consistió? _____ ¿Por quién? _____
	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? _____
BLINDAJE ELECTORAL	15.- ¿Se le condicionó el servicio para votar a favor de algún partido o candidato político? a) Si b) No ¿Por Quién? _____
	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: _____

Buzón Electrónico	
HACEMOS DE SU CONOCIMIENTO QUE SUS QUEJAS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES RESPECTO DEL SERVICIO, TAMBIÉN PUEDE REALIZARLAS A TRAVÉS DEL TELÉFONO 55 5925 53 66 O POR MEDIO DEL BUZÓN ELECTRÓNICO asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx	
¡SU OPINIÓN NOS PERMITE MEJORAR NUESTRO SERVICIO!	



**Anexo Concentración de Atributos del Servicio
FO-SJ-01-04**



**NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES
CONCENTRADO DE RESULTADOS
FO-SJ-01-04**

ATRIBUTOS COMPROMETIDOS

MES	TRANSPARENCIA Y DIFUSIÓN		OPORTUNIDAD	AMABILIDAD	CLARIDAD	HONESTIDAD	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	EQUIDAD IMPARCIALIDAD	BLINDAJE ELECTORAL		QUEJAS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES DEL SERVICIO ENCUESTAS			QUEJAS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES DEL SERVICIO BUZÓN ELECTRÓNICO		
	¿El personal le proporciona información acerca del Servicio de Asesoría Jurídica que brinda el INAPAM?	¿De qué forma se informó de la existencia del Servicio de Asesoría Jurídica que brinda el INAPAM?	Porcentaje Avanzado (MEDICIÓN EXTERNA) ENCUESTAS	Porcentaje Avanzado (MEDICIÓN EXTERNA) ENCUESTAS	Porcentaje Avanzado (MEDICIÓN EXTERNA) ENCUESTAS	Porcentaje Avanzado (MEDICIÓN EXTERNA) ENCUESTAS	RESPECTO AL SERVICIO Porcentaje Avanzado (MEDICIÓN EXTERNA) ENCUESTAS	RESPECTO AL DESEMPEÑO DE SERVIDORES PÚBLICOS Porcentaje Avanzado (MEDICIÓN EXTERNA) ENCUESTAS	Porcentaje Avanzado (MEDICIÓN EXTERNA) ENCUESTAS	RESPECTO A VOTAR POR ALGUN PARTIDO POLÍTICO Porcentaje Avanzado (MEDICIÓN EXTERNA) ENCUESTAS	RESPECTO A CONDICIONAR EL SERVICIO POR VOTAR POR ALGUN PARTIDO POLÍTICO Porcentaje Avanzado (MEDICIÓN EXTERNA) ENCUESTAS	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
TOTAL 2022																	

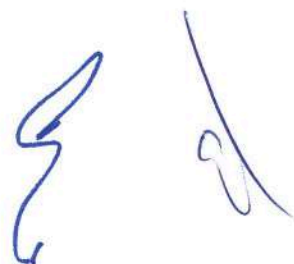
Código: MP-DG-00

Revisión: 03

43 de 54

Anexo Libro de Registro de Solicitudes de Atención a Personas Adultas Mayores FO-SJ-01-05

REFERENCIA S/J/A/J (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: S/J/A/J31976/04/01-21	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 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 étnico 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



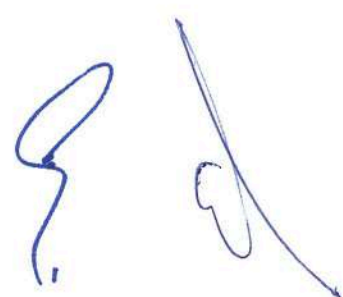
Código: MP-DG-00

Revisión: 03

44 de 54

Anexo Libro de Registro 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 08/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 Ejemplo: Juárez Rosario	Genero al que pertenece la persona adulta F= Femenino M= Masculino ejemplo: F	Años cumplidos de las Personas Adultas mayores ejemplo: 67	Clase o condición de una persona en el orden social Casada (o), Soltera (o) Ejemplo: Soltera	Se refiere a si el adulto mayor pertenece a un grupo étnico 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 máximo de estudios de la persona adulta mayor ejemplo Primaria	Se refiere al lugar de residencia de la persona adulta mayor Ejemplo: General Felipe Ángeles, Puebla,	Entidad Federativa donde se localiza en Domicilio del Adulto mayor Ejemplo: Puebla



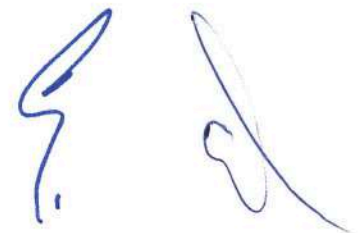
Código: MP-DG-00

Revisión: 03

45 de 54

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

REFERENCIA SJ/AJ (Con Fecha 02/03/2019, se cambia la Sigla de la Referencia)	NO. DIA	NO. MES	NO. AÑO	NOMBRE	SEXO	EDAD	ESTADO CIVIL (Se Agrega a partir del 1º 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: SJ/AJ31976/04/01-21	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 C= control al final 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= Masculino ejemplo: F	Años cumplidos de las Personas Adultas mayores ejemplo: 67	Clase o condición de una persona en el orden social Casada (o), Soltera (o) Ejemplo: Soltera	Se refiere a si el adulto mayor pertenece a un grupo étnico 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 máximo de estudios de la persona adulta mayor ejemplo Primaria	Se refiere al lugar de residencia de la persona adulta mayor Ejemplo: General Felipe Ángeles, Puebla,	Entidad Federativa donde se localiza en Domicilio del Adulto mayor Ejemplo: Puebla



**Anexo Semáforo de Estatus de Conclusión de Solicitudes de Correo Electrónico
FO-SJ-01-09****SEMÁFORO DE ESTATUS DE CONCLUSIÓN DE SOLICITUDES
DE CORREO ELECTRÓNICO**

FO- SJ-01-09

En la modalidad de Asesoría por 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 Positiva**: cuando la Persona Adulta Mayor solicitante manifiesta su satisfacción por la atención y orientación recibida por parte del Servicio de Asesoría Jurídica.
 2. **Concluida por Orientación**: cuando le sean proporcionados a la Persona Adulta Mayor solicitante, la información correspondiente a la Dependencia competente para dar seguimiento al problema expuesto, así como los requisitos y/o trámites que deberá realizar de acuerdo con el asunto,
 3. **Concluida por Canalización**: cuando la Persona Adulta Mayor sea canalizada a la instancia competente mediante oficio.
 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 Servicio de Asesoría Jurídica.

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

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

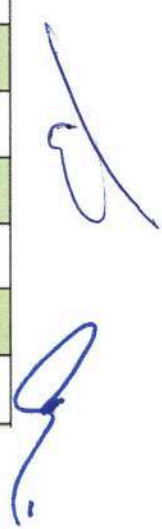
**INDICADOR DE RESULTADOS PARA EL PLAN FOMENTO
PROGRAMA PRESUPUESTARIO "SERVICIOS A GRUPOS CON NECESIDADES ESPECIALES"
Ejecución Fy del 2013**

Subproyecto	Meta anual	Meta por trimestre	Monto de los recursos	Justificación del presupuesto	Objeto	Objeto	Meta por trimestre	Monto de los recursos	Justificación del presupuesto	Objeto	Objeto	INDICADOR DE RESULTADOS PARA EL PLAN FOMENTO (EN PORCENTAJES DE EJECUCIÓN)	Responsable
017 Promoción de la salud de las personas con discapacidad y personas mayores con discapacidad	1,400,000	350,000	1,312,219	El presupuesto para este subproyecto se justifica por la necesidad de brindar servicios de promoción de la salud a las personas con discapacidad y personas mayores con discapacidad.	El objetivo de este subproyecto es promover la salud de las personas con discapacidad y personas mayores con discapacidad.	Promoción de la salud de las personas con discapacidad y personas mayores con discapacidad.	350,000						San
014 Promoción de la salud de las personas con discapacidad y personas mayores con discapacidad	770,000	192,500	64,833	El presupuesto para este subproyecto se justifica por la necesidad de brindar servicios de promoción de la salud a las personas con discapacidad y personas mayores con discapacidad.	El objetivo de este subproyecto es promover la salud de las personas con discapacidad y personas mayores con discapacidad.	Promoción de la salud de las personas con discapacidad y personas mayores con discapacidad.	192,500						San
012 Promoción de la salud de las personas con discapacidad y personas mayores con discapacidad	2,500	750	400	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	750						ENAP (S.M.E.)
022 Promoción de la salud de las personas con discapacidad y personas mayores con discapacidad	400	100	60	El presupuesto para este subproyecto se justifica por la necesidad de brindar servicios de promoción de la salud a las personas con discapacidad y personas mayores con discapacidad.	El objetivo de este subproyecto es promover la salud de las personas con discapacidad y personas mayores con discapacidad.	Promoción de la salud de las personas con discapacidad y personas mayores con discapacidad.	100						ENAP (S.M.E.)
023 Promoción de la salud de las personas con discapacidad y personas mayores con discapacidad	1,100	275	430	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	275						ENAP (S.M.E.)
019 Promoción de la salud de las personas con discapacidad y personas mayores con discapacidad	10,000	2,500	0	El presupuesto para este subproyecto se justifica por la necesidad de brindar servicios de promoción de la salud a las personas con discapacidad y personas mayores con discapacidad.	El objetivo de este subproyecto es promover la salud de las personas con discapacidad y personas mayores con discapacidad.	Promoción de la salud de las personas con discapacidad y personas mayores con discapacidad.	2,500						Tramitación
013 Promoción de la salud de las personas con discapacidad y personas mayores con discapacidad	1,300	325	0	El presupuesto para este subproyecto se justifica por la necesidad de brindar servicios de promoción de la salud a las personas con discapacidad y personas mayores con discapacidad.	El objetivo de este subproyecto es promover la salud de las personas con discapacidad y personas mayores con discapacidad.	Promoción de la salud de las personas con discapacidad y personas mayores con discapacidad.	325						San
018 Promoción de la salud de las personas con discapacidad y personas mayores con discapacidad	10,000	2,500	0	El presupuesto para este subproyecto se justifica por la necesidad de brindar servicios de promoción de la salud a las personas con discapacidad y personas mayores con discapacidad.	El objetivo de este subproyecto es promover la salud de las personas con discapacidad y personas mayores con discapacidad.	Promoción de la salud de las personas con discapacidad y personas mayores con discapacidad.	2,500						Tramitación

Anexo Formato Informe PAT y PASH FO-SJ-01-10

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS
 PROGRAMA PRESUPUESTARIO E003 "SERVICIOS A GRUPOS CON NECESIDADES ESPECIALES"
 Ejercicio Fiscal 2021

Fin					
Indicador	Meta anual	Meta 1er trimestre	Meta 2do trimestre	Meta 3er trimestre	Meta 4to trimestre
Porcentaje de personas adultas mayores que consideran que en México no se respetan sus derechos	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Propósito					
Indicador	Meta anual	Meta 1er trimestre	Meta 2do trimestre	Meta 3er trimestre	Meta 4to trimestre
Porcentaje de personas adultas mayores a nivel nacional que mejoran sus condiciones de inclusión social.		N/A	N/A	N/A	N/A
Componente					
Indicador	Meta anual	Meta 1er trimestre	Meta 2do trimestre	Meta 3er trimestre	Meta 4to trimestre
1. Porcentaje de credenciales Inapam entregadas a personas adultas mayores respecto de las solicitadas.	1,400,000	350,000	350,000	350,000	350,000
1.a. Porcentaje de credenciales Inapam entregadas a mujeres adultas mayores respecto de las credenciales entregadas.					
2.1. Porcentaje de personas adultas mayores que reciben asesoría jurídica respecto al total de personas adultas mayores que solicitan este servicio	3,000	750	750	750	750
2.2. Porcentaje de personas adultas mayores que reciben canalización a instancias correspondientes respecto al total de personas adultas mayores que solicitan este servicio	460	115	115	115	115
2.a. Porcentaje de mujeres adultas mayores que reciben asesoría jurídica y canalización a instancias correspondientes respecto al total de personas adultas mayores que reciben dichos servicios.	1,650	413	413	413	411
3. Porcentaje de servicios de salud proporcionados a personas adultas mayores en el Centro de Atención Integral del INAPAM	44,000	11,000	11,000	11,000	11,000
3.a. Porcentaje de mujeres adultas mayores que reciben servicios médicos y odontológicos en el Centro de Atención Integral respecto al total de personas adultas mayores que reciben dichos servicios.					
4. Porcentaje de constancias de vinculación productiva entregadas a personas adultas mayores respecto al total de solicitudes de constancia recibidas.	15,000	3,750	3,750	3,750	3,750
4.a. Porcentaje de constancias de vinculación productiva entregadas a mujeres adultas mayores respecto al total de constancias entregadas a personas adultas mayores.					
5. Porcentaje servicios culturales otorgados a las personas adultas mayores en los Centros Culturales respecto al total de solicitudes recibidas.	100,000	25,000	25,000	25,000	25,000



CAMBIOS DE VERSIÓN

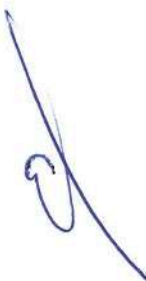
NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	03/06/05	Emisión
02	06/06/07	Se migró la información del procedimiento de Asesoría Jurídica Gratuita a las Personas Adultas Mayores, al nuevo formato maestro para la documentación de procedimientos requerido por la Guía para la Elaboración 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 representación judicial, atendiendo al esquema</p>




		<p>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	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.
07	30/04/2014	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.
08	16/02/2015	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.</p>
9.	22/07/2017	<p>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.</p> <p>Se someterá a aprobación del Comité de Mejora Regulatoria Interna en la Primera Sesión de 2017.</p>
10.	Agosto, 2021	<p>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.</p>
11.	Noviembre, 2021	<p>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</p>




		<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 asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx. 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>

Código: MP-DG-00

Revisión: 03

54 de 54

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 _____ Lic. Edgar Olivares Agustín Subdirector Jurídico Mayo, 2022	 _____ Lic. Edgar Olivares Agustín Subdirector Jurídico Mayo, 2022	 _____ Lic. Jorge Alberto Valencia Sandoval Presidente del COMERI Mayo, 2022