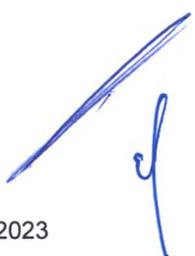


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AFILIACIÓN

MP-DFOPP-03


OCTUBRE, 2023

1 CÉDULA DE REGISTRO

NOMBRE DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AFILIACIÓN

ELABORÓ


LIC. ROCÍO RUÍZ LÓPEZ

DIRECTORA DE FORTALECIMIENTO Y
OPERACIÓN DE POLÍTICAS
PÚBLICAS

REGISTRÓ


LIC. EDGAR OLIVARES AGUSTÍN

SUBDIRECTOR JURÍDICO

AUTORIZÓ


LIC. JORGE ALBERTO VALENCIA
SANDOVAL

PRESIDENTE DEL COMERI

REGISTRO

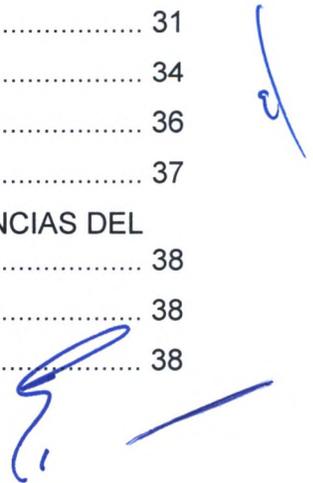
CLAVE: MP-DFOPP-03

VERSIÓN:02

FECHA: OCTUBRE, 2023.

ÍNDICE

1	CÉDULA DE REGISTRO	2
2	INTRODUCCIÓN.....	5
3	OBJETIVO DEL MANUAL	7
4	BASE LEGAL	7
5	Políticas.....	9
6	PROCEDIMIENTO DE DOTACIÓN DE CREDENCIALES.....	13
6.1	Propósito.....	13
6.1.1	Alcance.....	13
6.1.2	Descripción del procedimiento.....	13
6.1.3	Diagrama de flujo.....	15
6.1.4	Conservación de registros.....	17
6.1.5	Anexo.....	18
6.2	PROCEDIMIENTO DE EXPEDICIÓN DE CREDENCIALES INAPAM.....	19
6.2.1	Propósito.....	19
6.2.2	Alcance.....	19
6.2.3	Descripción del procedimiento.....	19
6.2.4	Diagrama de flujo.....	22
6.2.5	Conservación de registros.....	24
6.2.6	Anexos.....	25
6.3	PROCEDIMIENTO DE INFORME MENSUAL DE CREDENCIALES INAPAM EXPEDIDAS.....	31
6.3.1	Propósito.....	31
6.3.2	Alcance.....	31
6.3.3	Descripción de procedimiento.....	31
6.3.4	Diagrama de flujo.....	34
6.3.5	Conservación de registros.....	36
6.3.6	Anexos.....	37
6.4	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS DEL TRÁMITE DE AFILIACIÓN.....	38
6.4.1	Propósito.....	38
6.4.2	Alcance.....	38



6.4.3	Descripción del procedimiento.....	38
6.4.4	Diagrama de flujo.	40
6.4.5	Conservación de registros.....	41
7	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE AFILIACIÓN REALIZADO EN COORDINACIÓN CON LA SECRETARÍA DE BIENESTAR.....	42
7.1	Introducción.....	42
7.2	Propósito.....	42
7.3	Alcance.....	42
7.4	Descripción del procedimiento.....	42
7.5	Diagrama de flujo.....	44
8	GLOSARIO.....	45
9	DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y DE INTERPRETACIÓN AL PRESENTE MANUAL.....	47



2 INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos de Afiliación constituye una Norma Interna Sustantiva, que contiene la descripción sistemática y ordenada de las actividades correspondientes a los procedimientos de Dotación de Credenciales, Expedición de Credenciales, Quejas y/o Denuncias, del Informe mensual de credenciales INAPAM y el Procedimiento para el trámite de afiliación en coordinación con la Secretaría de Bienestar, que deben realizar en los Módulos de Atención las personas servidoras públicas que intervienen en el trámite de afiliación, precisando su responsabilidad y participación, así como los documentos generados durante los procesos.

El presente manual emite como una herramienta de apoyo para el cumplimiento de las atribuciones y facultades encomendadas en la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, el Estatuto Orgánico del INAPAM y demás normatividad aplicable, acorde con las funciones que se describen en el Manual de Organización General del propio Instituto.

Conforme al Artículo 24 de la citada Ley, *el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores es un organismo público y descentralizado, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía técnica y de gestión para el cumplimiento de sus atribuciones, objetivos y fines.*

Dentro de las facultades del Instituto establecidas en su Estatuto Orgánico, el artículo 6°, fracción XIX, publicado el 16 de agosto del 2019, estipula lo siguiente:

“Expedir credenciales de afiliación a las personas adultas mayores con el fin de que gocen de beneficios que de los convenios establecidos por el Instituto y de otros ordenamientos jurídicos aplicables”.

Asimismo, dicho ordenamiento establece en su Artículo 26, fracción X y XI, que corresponde a la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas, la facultad siguiente:

X. *“Definir los procedimientos de emisión de credenciales de afiliación de las personas adultas mayores con el fin de que gocen de beneficios que resulten de los convenios específicos con el sector público, privado y social.*

XI. *Coordinar la elaboración y actualización del registro de afiliación de personas adultas mayores”.*

Así también, el presente manual fungirá como un instrumento que establece los lineamientos normativos para el trámite de afiliación, en un marco de certeza jurídica, para acreditar al sector de la población que cuenta con sesenta años o más, proporcionándoles la credencial INAPAM, la cual les brinda acceso a descuentos y beneficios con Instituciones

públicas y privadas que tienen convenios con el Instituto, para de esta forma contribuir con la mejora de calidad de vida de este sector de la población.

Así mismo, integra elementos de control interno como el proceso de Atención y Recepción de Quejas y/o Denuncias, 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 las personas servidoras públicas, quienes durante el desarrollo del trámite de afiliación, deben observar los principios y directrices que rigen la actuación de las personas servidoras públicas, establecidos en la LGRA.




3 OBJETIVO DEL MANUAL

Normar la operación y responsabilidades de las personas servidoras públicas que participan en el trámite de afiliación, logrando con esto regular y homologarlo a nivel nacional, en las 32 Entidades Federativas del país. Este documento es de observancia obligatoria para todo el personal adscrito a la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas del INAPAM, que interviene en los procedimientos descritos en este manual.

4 BASE LEGAL

ORDENAMIENTO	APARTADO
DISPOSICIONES CONSTITUCIONALES	
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Última reforma publicada en el D.O.F. 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.
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 Responsabilidades Administrativas	Última reforma publicada en el D.O.F. el 31 de mayo de 2023.
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 20 de mayo de 2023.
Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 20 de mayo de 2021.
Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 26 de enero de 2017.
Ley Federal de Procedimiento Administrativo	Última reforma publicada en el D.O.F. el 18 de mayo de 2018.
Ley Orgánica de la Administración Pública Federal	Última reforma publicada en el D.O.F. el 03 de mayo de 2023.

Ley Federal de Austeridad Republicana	Última reforma publicada en el D.O.F. el 02 de septiembre de 2022.
Ley General de Desarrollo Social	Última reforma publicada en el D.O.F. el 11 de mayo de 2022.
Ley General de Archivos	Publicada en el D.O.F. el 19 de enero de 2023.
Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024	Publicado en el D.O.F. el 12 de julio de 2019.
Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores	Publicado en el D.O.F. el 16 de agosto de 2019.

**DOCUMENTOS NORMATIVOS-
ADMINISTRATIVOS**

Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno	Última reforma publicada en el D.O.F. el 5 de septiembre del 2018
Guía técnica para elaborar y actualizar Manuales de Procedimiento del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.	Segunda actualización octubre de 2019.
Guía para Emitir Documentos Normativos.	Subsecretaría de la Función Pública, Unidad de Mejora y Gestión Pública, junio de 2011.



5 Políticas

1.-La persona Titular de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas tendrá las facultades siguientes:

- a) Propondrá Programas que permitan afiliar al mayor número posible de personas mayores de sesenta años o más cumplidos, dentro del país.
- b) Coordinará e implementará con el área correspondiente las acciones y estrategias para facilitar la afiliación de las personas mayores al Instituto.
- c) Evaluará la efectividad y eficiencia de los trámites y procedimientos para la expedición de credenciales INAPAM.
- d) Coordinará la captura de la información generada en el proceso de afiliación y su integración al registro electrónico de datos de personas adultas mayores afiliadas al INAPAM.
- e) Establecerá acciones que contribuyan al bienestar de los afiliados, consiguiéndoles trato preferencial en trámites y servicios privados o públicos.
- f) Gestionará convenios que ofrezcan beneficios a los afiliados a nivel nacional, en coordinación con los Módulos de Atención INAPAM en las Entidades Federativas.
- g) Vigilará en coordinación con el Departamento de Inclusión Social y Productiva, así como con los Módulos de Atención INAPAM en el interior de la república mexicana, con el fin de que se cumplan los objetivos de afiliación a nivel nacional.
- h) Dará a conocer oportunamente a todas las áreas a su cargo, el Programa Anual de Trabajo aprobado por el Consejo Directivo del INAPAM y será responsable de dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos y metas definidas en éste.
- i) Solicitará al Departamento de Inclusión Social y Productiva, el avance trimestral en el cumplimiento de las metas consignadas en el Programa Anual de Trabajo.
- j) Establecerá un canal abierto para conocer la percepción de la ciudadanía respecto al trámite de afiliación, a través de un procedimiento para la recepción y Atención de quejas y/o denuncias, el cual será instrumentado por el Departamento de Inclusión Social y Productiva bajo la supervisión de la persona titular de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas.
- k) Difundirá el procedimiento para la recepción y Atención de quejas y/o denuncias del trámite de afiliación, que surjan de la operación al realizar el trámite de afiliación, por parte de las personas mayores o su representante.
- l) Validará y enviará los oficios o correos electrónicos de respuesta a las instancias correspondientes, para la Atención de quejas y/o denuncias para mejorar la calidad, resultado y desempeño en la ejecución del procedimiento de afiliación.
- m) Remitirá las observaciones de los órganos fiscalizadores al área ejecutora del procedimiento para a que se realice el análisis de la causa raíz, con el fin de solventarlas, en la medida de lo posible, así como establecer en caso de contar con los elementos necesarios, acciones para subsanar o justificar las fallas detectadas y evitar su recurrencia de acuerdo con lo establecido en el Manual Administrativo de

Aplicación General en Materia de Control Interno y en los términos que lo solicite la Coordinación de Control Interno del INAPAM.

- n) En su caso, remitir al Órgano Interno de Control (OIC) en el Instituto la falta administrativa que por su carácter no pueda ser subsanada por las personas titulares de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas y el Departamento de Inclusión Social y Productiva.
- o) En caso de observar alguna falta en la conducta o de índole ético por parte de una persona Servidora Pública, se canalizará al área correspondiente.
- p) El incumplimiento de 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.

2.- La persona Titular del Departamento de Inclusión Social y Productiva:

- a) Vigilará en coordinación con la persona titular de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas, que se cumplan los objetivos de afiliación a nivel nacional en los Módulos de Atención INAPAM.
- b) Efectuará la distribución en tiempo y forma del material necesario para la expedición de credenciales INAPAM en los Módulos de Atención INAPAM en las Entidades Federativas.
- c) Creará, coordinará y vigilará el registro de afiliación de las personas mayores.
- d) Reportará a la persona titular de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas el avance en el cumplimiento de metas de afiliación planteadas en el Programa Anual de Trabajo.
- e) Recibirá y procederá a la atención y tratamiento de las quejas y/o denuncias del trámite de afiliación, determinando el canal de atención que corresponda y elaborará los oficios o correos electrónicos de la respuesta correspondiente.
- f) Informará a la persona titular de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas la Atención de las quejas y/o denuncias del trámite de afiliación.
- g) El incumplimiento de 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.

3.- La persona servidora pública asignada al módulo de Atención INAPAM, que brinda el trámite de afiliación:

- a) Se encargará de ejecutar el trámite de afiliación en el módulo de Atención INAPAM correspondiente, para lo cual podrá apoyarse con los Módulos de Atención por Transversalidad.
- b) Deberá resguardar bajo la más estricta responsabilidad las credenciales INAPAM que la persona titular del Departamento de Inclusión Social y Productiva le proporcione para su expedición a la población mayor del módulo de Atención correspondiente. En caso de robo o extravío deberá denunciar el hecho ante la instancia correspondiente y

- notificar de inmediato por correo electrónico al Departamento de Inclusión Social y Productiva, anexando copia electrónica del documento probatorio de la denuncia.
- c) Realizará debidamente el control y la distribución de las credenciales INAPAM a los Módulos de Atención por Transversalidad, y en su caso también el material requerido.
 - d) Capacitará y asesorará sobre el trámite de afiliación al personal asignado al módulo de Atención por Transversalidad, con base a lo establecido en el presente Manual de Procedimientos.
 - e) Verificará puntualmente que el número de credenciales INAPAM expedidas en el mes a reportar corresponda con el número de registros electrónicos de datos de las Personas Adultas Mayores afiliadas, tanto en el módulo de Atención por Transversalidad como en el módulo de Atención INAPAM.
 - f) Se encargará de verificar, concentrar y remitir al Departamento de Inclusión Social y Productiva del INAPAM, el Informe Mensual de Credenciales INAPAM expedidas y sin excepción será acompañado del registro electrónicos de datos de las Personas Adultas Mayores afiliadas, de acuerdo con el calendario establecido por la persona titular de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas.
 - g) Brindará un servicio preferencial y diferenciado a las personas mayores que presenten alguna discapacidad al acudir a cualquier a solicitar la credencial INAPAM al módulo de Atención INAPAM.
 - h) Deberán difundir la información sobre los medios para la recepción de quejas y/o denuncias del trámite de afiliación del INAPAM.
 - i) Será responsabilidad de todas las personas servidoras públicas asignadas al Módulo de Atención INAPAM que brindan el trámite de afiliación, conducirse en el desempeño de sus funciones de acuerdo con lo establecido en el Código de Ética de la Administración Pública Federal, Las Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública y el Código de Conducta de las Personas Servidoras Públicas.
 - j) Los datos personales de las personas solicitantes serán recabados y protegidos con fundamento en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley General de Protección de datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
 - k) El incumplimiento de 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.

4.- Módulo de Atención por Transversalidad:

El trámite de expedición de credenciales que se brinda a través de los Módulos de Atención por Transversalidad, lo realiza personal ajeno al INAPAM por convenio de colaboración con instancias estatales y municipales.

- a) Ejecutarán el trámite de afiliación en el municipio correspondiente.

- b) Resguardarán bajo la más estricta responsabilidad las credenciales INAPAM que el módulo de Atención INAPAM de la Entidad Federativa correspondiente, le proporcione para su expedición a la población mayor. En caso de robo o extravío deberá denunciar ante la instancia correspondiente y notificará de inmediato al módulo de Atención INAPAM, quien a su vez notificará a la persona titular del Departamento de Inclusión Social y Productiva, por correo electrónico oficial y anexando copia electrónica del documento probatorio de la denuncia.
- c) Remitirá al módulo de Atención INAPAM de la Entidad Federativa correspondiente, el informe mensual y sin excepción el registro electrónico de datos de las Personas Adultas Mayores afiliadas en el Estado, de acuerdo con la fecha establecida en el calendario por el módulo de Atención INAPAM.
- d) Verificará puntualmente que el número de credenciales INAPAM expedidas en el mes a reportar corresponda con número de los registros electrónicos de datos de las Personas Adultas Mayores afiliadas en el módulo de Atención por Transversalidad.
- e) Brindará un servicio preferencial y diferenciado a las personas mayores que presenten alguna discapacidad y que asistan a cualquier módulo de Atención por Transversalidad.
- f) Vigilará que se efectúe el debido resguardo del Formato de Solicitud de Afiliación en el módulo de Atención por Transversalidad o en el lugar asignado para ello, y que cada credencial emitida cumpla con las normas y procedimientos establecidos en el presente Manual de Procedimientos.

5.-Proceso de Recepción y Atención de Quejas y/o Denuncias:

A través de este proceso, las personas mayores o la persona que fue debidamente autorizada por la persona adulta mayor para tramitar su credencial INAPAM, podrá hacer llegar sus quejas y/o denuncias a través del siguiente correo electrónico: buzonafiliacion_vinculacion@inapam.gob.mx y/o hacer uso de la siguiente plataforma: <http://alertadores.funcionpublica.gob.mx>, respecto al trámite de afiliación en general. De esta manera, podrá reportar posibles actos de corrupción o irregularidades probablemente cometidas por las personas servidoras públicas asignadas al módulo de Atención INAPAM que brinda el trámite de afiliación, así como recibir la Atención y seguimiento, hasta la conclusión de lo reportado. La persona titular de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas en conjunto con la persona titular del Departamento de Inclusión Social y Productiva, atenderán todas aquellas quejas y/o denuncias relacionadas con la operación, en caso de que se tratara de quejas y/o denuncias en contra de alguna persona servidora pública asignada a algún Módulo de Atención INAPAM que brinda el trámite de afiliación, será canalizado al Órgano Interno de Control para su Atención procedente.

Cabe mencionar que en los Módulos de Atención INAPAM, se cuenta, además con la recepción de quejas y/o denuncias a través del Comité de Contraloría Social.



6 PROCEDIMIENTO DE DOTACIÓN DE CREDENCIALES.

6.1 Propósito.

Garantizar el abasto y distribución de credenciales INAPAM en las 32 Entidades Federativas a fin de atender la demanda del trámite de expedición de credencial INAPAM por parte de las personas adultas mayores.

6.1.1 Alcance.

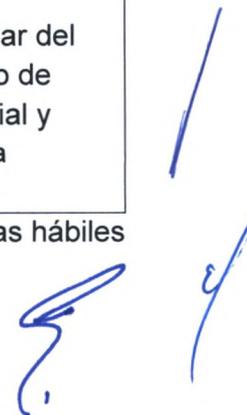
Este procedimiento es aplicable y obligatorio a todo el personal asignado al módulo de Atención INAPAM que brinda el trámite de afiliación de las personas adultas mayores, en las 32 Entidades Federativas.

6.1.2 Descripción del procedimiento.

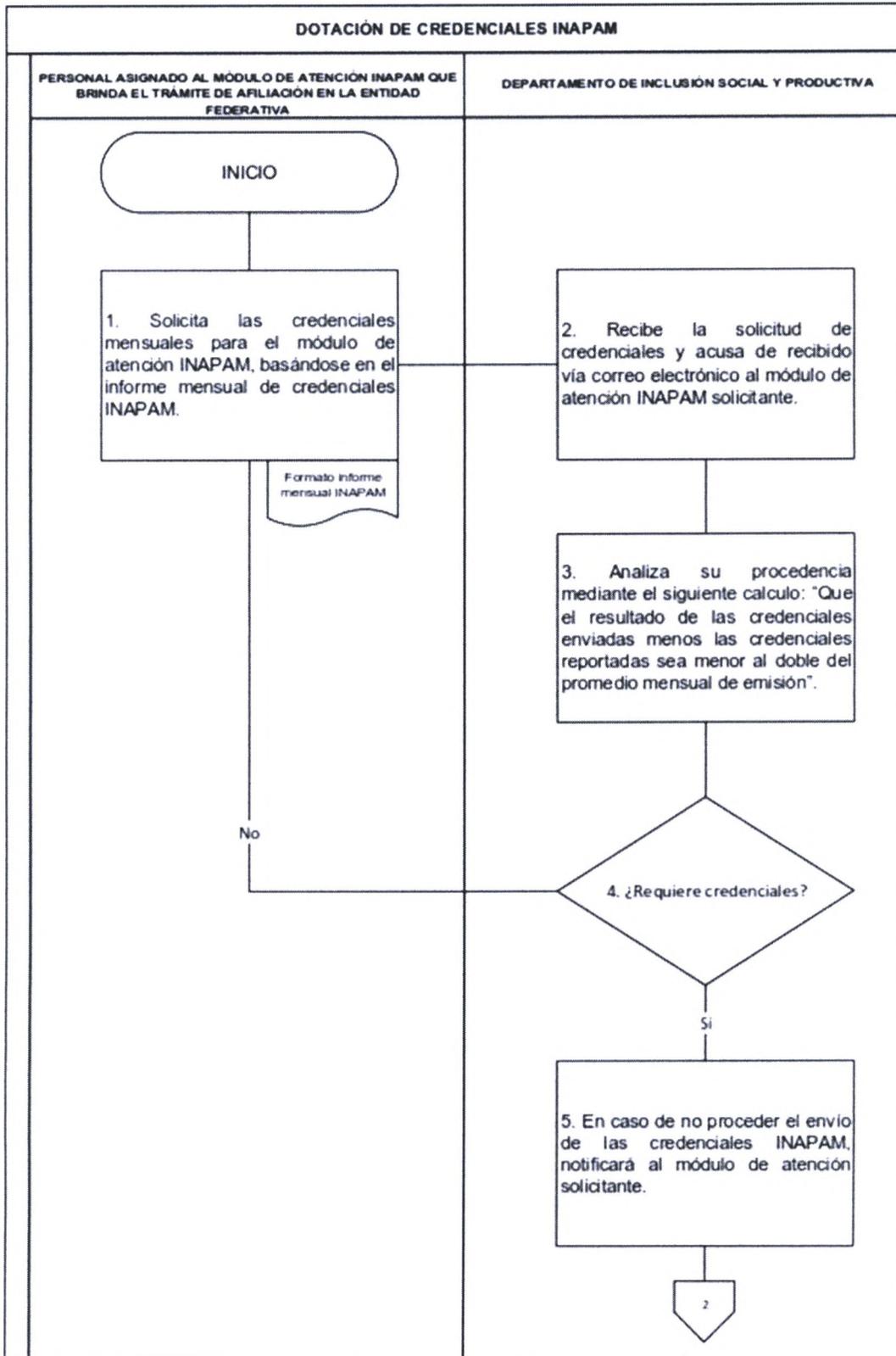
NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Solicita credenciales para el módulo de Atención INAPAM. El número de credenciales a solicitar se determinará y establecerá considerando la existencia actual de credenciales. La cantidad solicitada será igual o mayor al doble de credenciales en promedio mensual, que ha utilizado en el último año. Se solicitará vía correo electrónico, de acuerdo con el calendario establecido por la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas.	Personal asignado al módulo de Atención INAPAM que brinda el trámite de afiliación en la Entidad Federativa
2	Recibe la solicitud de credenciales INAPAM y acusa de recibido vía correo electrónico al módulo de Atención INAPAM de la Entidad Federativa.	La persona titular del Departamento de Inclusión Social y Productiva
3	Analiza la procedencia de la solicitud de credenciales INAPAM mediante el siguiente cálculo: <i>“Que el resultado de las credenciales enviadas menos las credenciales reportadas sean menor al doble del promedio mensual de emisión.”</i>	La persona titular del Departamento de Inclusión Social y Productiva
4	¿Requiere credenciales? Sí, continúa al paso 6	La persona titular del Departamento de Inclusión Social y Productiva

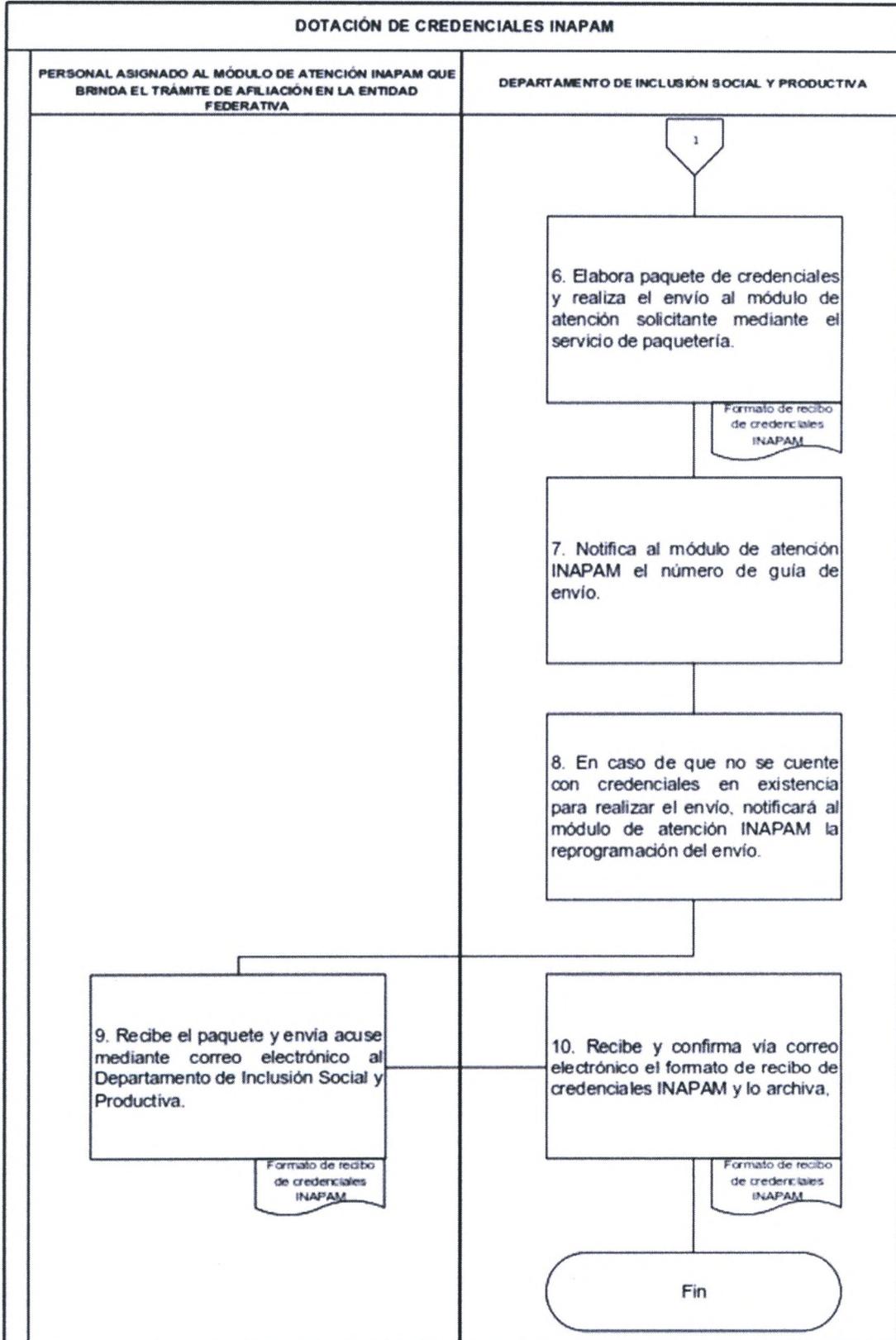
NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	No, regresa al paso 1	
5	En caso de no proceder el envío de credenciales INAPAM, notifica al módulo de Atención de la Entidad Federativa, a través de correo electrónico.	La persona titular del Departamento de Inclusión Social y Productiva
6	Elabora paquete de credenciales y realiza el envío al módulo de Atención INAPAM de la Entidad Federativa solicitante, mediante servicio de paquetería.	La persona titular del Departamento de Inclusión Social y Productiva
7	Notifica al módulo de Atención INAPAM de la Entidad Federativa correspondiente, el número de guía de envío.	La persona titular del Departamento de Inclusión Social y Productiva
8	En caso de que el Departamento de Inclusión Social y Productiva no cuente con credenciales en existencia para realizar el envío, notificará vía correo electrónico la fecha en la que se realizará el envío.	La persona titular del Departamento de Inclusión Social y Productiva
9	Recibe el paquete de credenciales INAPAM y envía escaneado, mediante correo electrónico, al Departamento de Inclusión Social y Productiva, el Formato Recibo de Credenciales INAPAM, debidamente firmado por el personal que recibió y verificó los folios de las credenciales. (FO-DFOPP-03-01, Anexo 1)	Personal asignado al módulo de Atención INAPAM que brinda el trámite de afiliación
10	Recibe acuse y confirma vía correo electrónico el Formato de Recibo de Credenciales INAPAM y lo archiva. (FO-DFOPP-03-01, Anexo 1) Termina el procedimiento	La persona titular del Departamento de Inclusión Social y Productiva

Tiempo total: de 8 días hábiles



6.1.3 Diagrama de flujo.





6.1.4 Conservación de registros.

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN¹	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
Formato de Recibo de Credenciales INAPAM (Anexo 1)	1 año	Departamento de Inclusión Social y Productiva	FO-DFOPP-03-01

¹ El tiempo de conservación de registros se determinó con base en la *Ley General de Archivos, artículo 52, fracción II*, última reforma publicada en el Diario de la Federación el 19 de enero del 2023, y lo acordado en la *Segunda Sesión Ordinaria del Grupo Interdisciplinario/Comité de Archivos del INAPAM, de fecha 31 de mayo del 2023*.



6.1.5 Anexo.

Anexo 1: Formato de Recibo de Credenciales INAPAM.

FO-DFOPP-03-01

		INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO Y OPERACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS			
		DEPARTAMENTO DE INCLUSIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVA		FO-DFOPP-03-01	
RECIBO DE CREDENCIALES INAPAM Y MATERIAL					
MÓDULO DE ATENCIÓN (Entidad, municipio o alcaldía)			NÓ. DE RECIBO:		
NO.	CANTIDAD RECIBIDA	DESCRIPCIÓN	FOLIO		
			DEL	AL	
1					
2					
3					
4					
FECHA		ENTREGÓ			
dd/mm/aaaa		NOMBRE COMPLETO		FIRMA	
		RECIBIÓ			
		NOMBRE COMPLETO		FIRMA	

[Handwritten signatures in blue ink]

6.2 PROCEDIMIENTO DE EXPEDICIÓN DE CREDENCIALES INAPAM.

6.2.1 Propósito.

Establecer las acciones que permitan expedir las credenciales INAPAM a las personas adultas mayores que así lo soliciten y que cumplan los requisitos para su expedición, a fin de que tengan acceso a los múltiples beneficios y descuentos en bienes y servicios que ofrecen Entidades del sector público y privado que tienen convenio con el INAPAM.

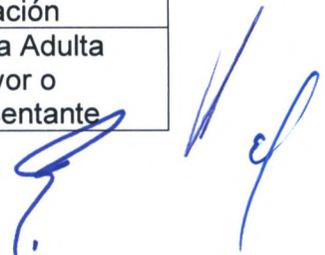
6.2.2 Alcance.

Este procedimiento es aplicable y obligatorio a todo el personal asignado al módulo de Atención INAPAM y por Transversalidad, que brinda el trámite de afiliación de las personas adultas mayores solicitantes, en las 32 Entidades Federativas.

6.2.3 Descripción del procedimiento.

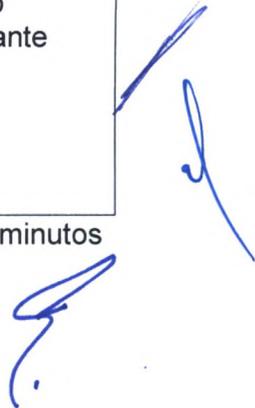
NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Los Módulos de Atención INAPAM y por Transversalidad, podrán organizar la Atención de las personas adultas mayores a través de citas o por correo electrónico, con el fin de agilizar el trámite y disminuir los tiempos de espera de las personas mayores o sus representantes. Así mismo podrá programar la entrega de credenciales a las personas adultas mayores o su Representante. No habrá un número de citas por día, únicamente se considerará el horario de Atención de 8:00 a las 14:00 hrs y de conformidad con el personal que se encuentre laborando en el módulo de Atención INAPAM.	Personal asignado al módulo de Atención INAPAM y por Transversalidad que brinda el trámite de afiliación
2	Solicita credencial INAPAM ante el módulo de Atención, a través del Formato de Solicitud de Afiliación. La credencial podrá ser solicitada por la persona adulta mayor de manera directa o bien, designar a un representante que podrá ser un familiar directo o vecino de la persona adulta mayor a través de una carta poder simple o escrito, en cualquiera de los dos casos deberá ser firmados por la persona adulta mayor. (No podrá ser tramitado a través de gestor o alguna asociación civil u otra instancia diferente a la establecida) (FO-DFOPP-03-02, Anexo 2).	Persona Adulta Mayor o Representante
3	Orienta a la persona adulta mayor o a su representante, sobre los documentos necesarios para la afiliación, los	Personal asignado al módulo de Atención INAPAM y por Transversalidad que

NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	cuales se encuentran señalados de manera específica en la Guía de documentos probatorios para filiación. (FO-DFOPP-03-03, Anexo 3)	brinda el trámite de afiliación
4	Presenta los documentos solicitados.	Persona Adulta Mayor o Representante
5	Revisa la documentación probatoria. En caso de que sea el representante de la persona adulta mayor quien realice el trámite de afiliación, deberá presentar su carta poder simple o escrito. ¿Los documentos están completos? Sí, continúa al paso 6 No, regresa al paso 3	Personal asignado al módulo de Atención INAPAM y por Transversalidad que brinda el trámite de afiliación
6	Registra los datos personales de la persona adulta mayor en la Máscara de Captura del Registro de Credencial INAPAM el cual se vinculará a un registro electrónico, con el fin de optimizar tiempos y generar de manera automática, el registro electrónico de datos de las Personas Mayores afiliadas, mismo que enviará de manera mensual sin excepción, al Departamento de Inclusión Social y Productiva, junto con el Informe Mensual de Credenciales INAPAM. (FO-DFOPP-03-04, Anexo 4)	Personal asignado al módulo de Atención INAPAM y por Transversalidad que brinda el trámite de afiliación
7	Solicita a la persona adulta mayor o representante verifique que sus datos sean correctos.	Personal asignado al módulo de Atención INAPAM y por Transversalidad que brinda el trámite de afiliación
8	Verifica que sus datos sean correctos, y si es necesario deberá pedir la corrección de éstos.	Persona Adulta Mayor o Representante
9	Imprime la credencial INAPAM.	Personal asignado al módulo de Atención INAPAM y por Transversalidad que brinda el trámite de afiliación
10	Firma y coloca su huella dactilar en los espacios correspondientes de la credencial INAPAM.	Persona Adulta Mayor o Representante

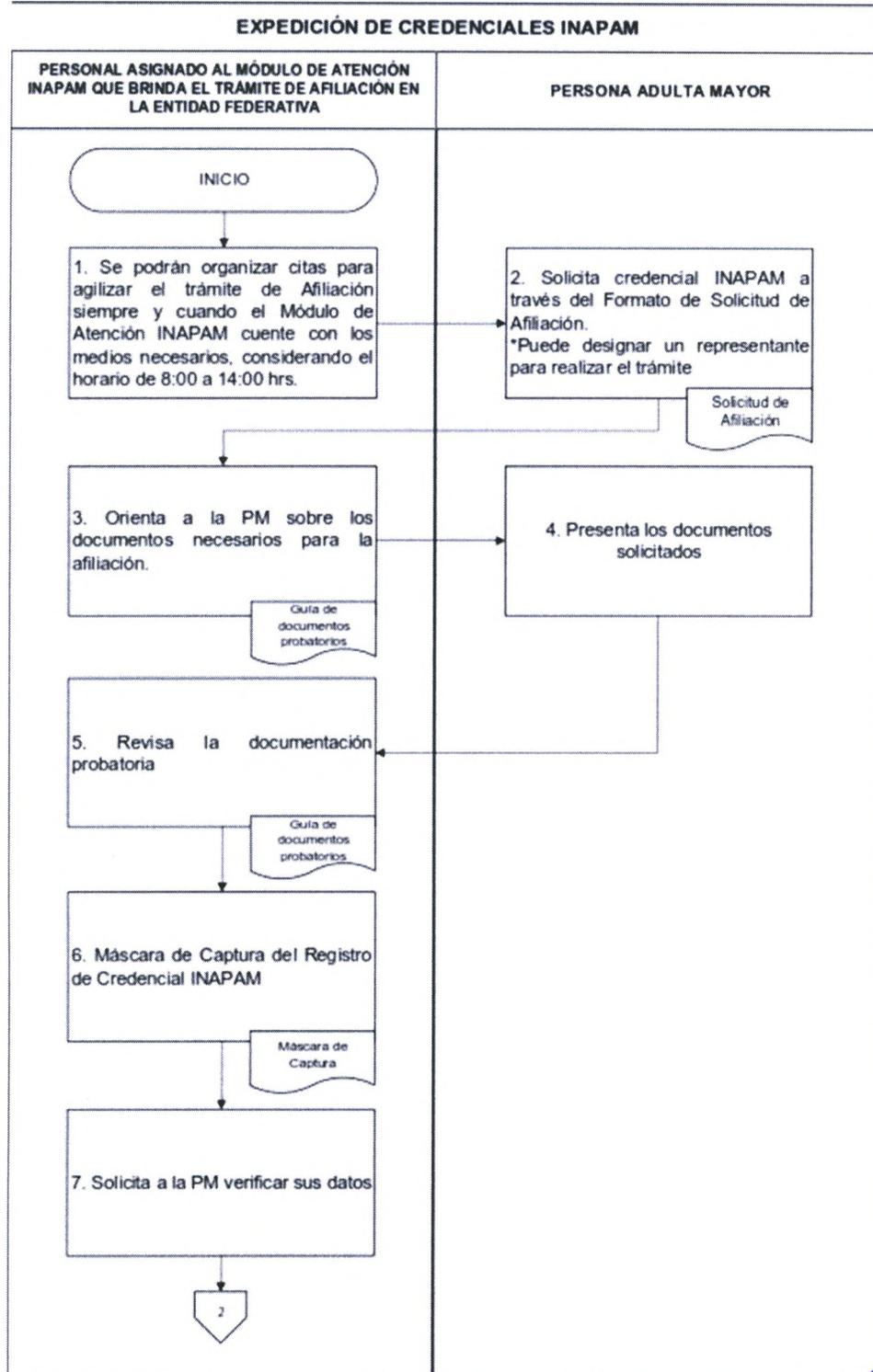


NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	Si la credencial INAPAM la recibe el representante, se comprometerá a recabar la firma y huella dactilar de la persona adulta mayor.	
11	Valida la credencial INAPAM colocando el sello institucional.	Personal asignado al módulo de Atención INAPAM y por Transversalidad que brinda el trámite de afiliación
12	Devuelve documentos originales a la persona adulta mayor o representante y verifica que la Solicitud de Afiliación se encuentre debidamente requisitada y firmada por la persona adulta mayor o representante y por el personal del módulo que realizó la afiliación. (FO-DFOPP-03-02, Anexo 2)	Personal asignado al módulo de Atención INAPAM y por Transversalidad que brinda el trámite de afiliación
13	Entrega de credencial a la persona adulta mayor o representante.	Personal asignado al módulo de Atención INAPAM y por Transversalidad que brinda el trámite de afiliación
14	Resguarda el Formato de Solicitud de Afiliación, cabe señalar que será el único documento que el personal del módulo de Atención archivará. (FO-DFOPP-03-02, Anexo 2)	Personal asignado al módulo de Atención INAPAM y por Transversalidad que brinda el trámite de afiliación
15	En caso de que en el proceso del trámite de afiliación se cometiera un acto de corrupción o cualquier falta administrativa, se deberá reportar al correo buzonafiliacion_vinculacion@inapam.gob.mx y/o, hacer uso de la siguiente plataforma: http://alertadores.funcionpublica.gob.mx . También podrá asistir a realizar su denuncia al Órgano Interno de Control de este Instituto, ubicado en: <i>San Francisco, núm. 1825, col. Actipan del Valle, alcaldía Benito Juárez, CP. 03230, CDMX.</i> Termina el procedimiento	Persona Adulta Mayor o Representante

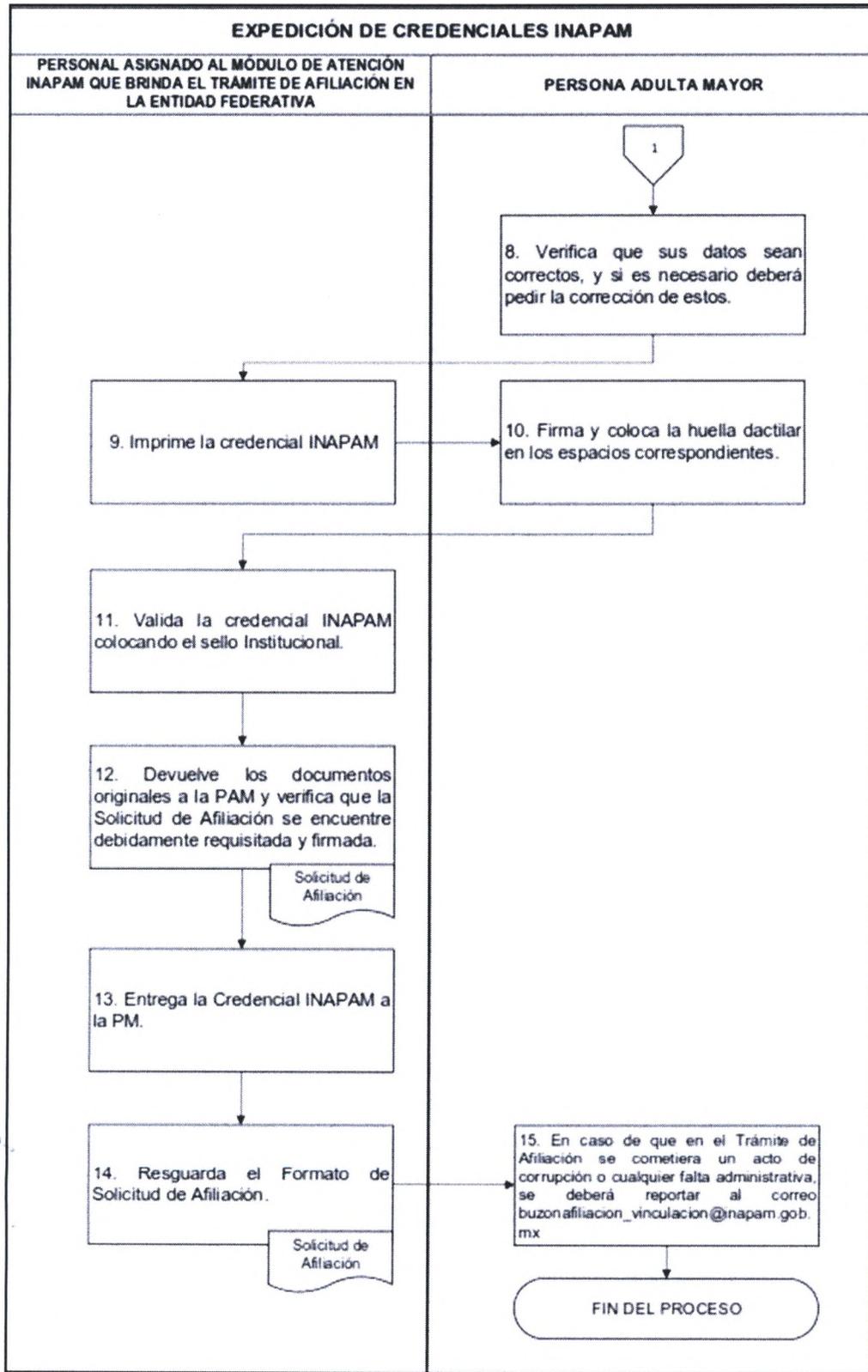
Tiempo total: 10 minutos



6.2.4 Diagrama de flujo.



[Handwritten signature and scribbles]




6.2.5 Conservación de registros.

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN ²	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
Formato de Solicitud de Afiliación (Anexo 2)	1 año	Personal asignado al módulo de Atención INAPAM que brinda el trámite de afiliación	FO-DFOPP-03-02
Guía de Documentos Probatorios para Afiliación (Anexo 3)	No aplica	Departamento de Inclusión Social y Productiva	FO-DFOPP-03-03
Máscara de Captura del Registro de Credencial INAPAM (Anexo 4)	No aplica	Departamento de Inclusión Social y Productiva	FO-DFOPP-03-04
Informe Mensual de Credenciales INAPAM (Anexo 5)	1 año	Departamento de Inclusión Social y Productiva	FO-DFOPP-03-05

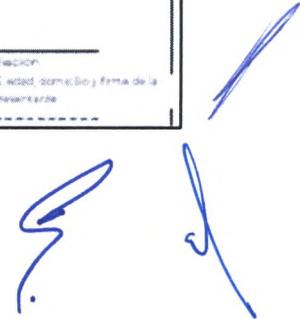
² El tiempo de conservación de registros se determinó con base en la *Ley General de Archivos, artículo 52, fracción II*, última reforma publicada en el Diario de la Federación el 19 de enero del 2023, y lo acordado en la *Segunda Sesión Ordinaria del Grupo Interdisciplinario/Comité de Archivos del INAPAM, de fecha 31 de mayo del 2023.*

6.2.6 Anexos.

Anexo 2: Formato de Solicitud de Afiliación.

FO-DFOPP-03-02

	<p>INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS MAYORES DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO Y OPERACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS DEPARTAMENTO DE INCLUSIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVA</p>															
SOLICITUD DE AFILIACIÓN																
Fecha de elaboración: _____	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">H</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">M</td> </tr> </table>	H	M	FO-DFOPP-03-02												
H	M															
<small>Director de la Persona Adulta Mayor (el campo aparece en el documento preestablecido)</small> Apellido paterno: _____ Apellido materno: _____ Nombre (s): _____ Fecha de nacimiento: _____ Lugar de nacimiento: _____ <small>dd mm aaaa</small>		Sexo: <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M Foto de la credencial INAPAM: <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin: 10px auto;"></div> <small>(fotografía)</small>														
CURP: _____ Estado civil: <input type="checkbox"/> Soltera (a) <input type="checkbox"/> Casada (a) Num. Telefónico: _____ Domicilio: _____ <small>Calle y número</small>		CP: _____ Alcaldía o municipio: _____ Entidad Federativa: _____ Contacto en caso de emergencia: _____ <small>Nombre completo</small>														
Documento de identidad presentada: INE <input type="checkbox"/> <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; text-align: center;">Marcar X</td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr></table>		Marcar X							No. de Folio: <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr><tr><td> </td></tr></table>							
Marcar X																
Los datos personales de las personas solicitantes serán recibidos y protegidos con fundamento en la Ley General y Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley General de Protección de datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.																
Bajo protesta de decir verdad, señalo que los documentos exhibidos en el trámite de afiliación para obtener la credencial INAPAM son legítimos y expedidos a mi favor por las autoridades correspondientes.																
_____ Firma de la Persona Adulta Mayor		_____ Parentesco de la persona mayor														
Firma del representante <small>(solo en caso de nombre representante)</small>		_____ Nombre completo y firma del Servidor Público que realizó la afiliación														
Módulo de Afiliación: _____ Bajo protesta de decir verdad que comprobe los documentos exhibidos para comprobar identidad, edad, domicilio y firma de la persona mayor solicitante y en su caso identidad y escrito o carta poder del representante																



Anexo 3: Guía de requisitos para el trámite de Afiliación.**FO-DFOPP-03-03****Documentación Probatoria.**

Al solicitar la credencial INAPAM deberán cubrir cinco requisitos:

1. Comprobar identidad.

Para comprobar su identidad puede presentar los siguientes documentos en original

- a. Credencial para votar
- b. Licencia de manejo
- c. Pasaporte
- d. Credencial del IMSS
- e. Credencial del ISSSTE
- f. Cedula Profesional
- g. Credencial INAPAM anterior (en caso de renovación)

En caso de no contar con los anteriores documentos podrá presentar:

- a. Constancia de residencia con fotografía emitida por la autoridad del lugar donde reside el interesado
- b. Carta testimonial con fotografía de la autoridad tradicional indígena, municipal o la delegación del lugar.

2. Comprobar edad (tener 60 años cumplidos o más).

Para comprobar la edad puede presentar alguno de los siguientes documentos en original:

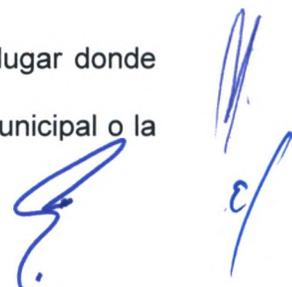
- a. Credencial para votar
- b. Licencia de manejo
- c. Pasaporte
- d. Credencial del IMSS
- e. Credencial del ISSSTE
- f. Cédula Profesional
- g. Acta de Nacimiento
- h. CURP

En caso de no contar con los anteriores documentos podrá presentar:

- a. Acta de nacimiento de algún hijo
- b. Constancia de residencia con fotografía emitida por la autoridad del lugar donde reside el interesado
- c. Carta testimonial con fotografía de la autoridad tradicional indígena, municipal o la delegación del lugar.

3. Clave Única de Registro (CURP).

Presentar la CURP.





4. Comprobar domicilio.

Para comprobar el domicilio puede presentar en original alguno de los siguientes documentos:

- a. Credencial para votar
- b. Estado de cuenta o recibo de servicio de: luz, agua, teléfono, etc. que contenga domicilio completo, no mayor a 3 meses de antigüedad

5. Fotografías.

La persona adulta mayor o su representante deberá presentar dos fotografías, tamaño infantil, blanco y negro o a color, en papel fotográfico y con fondo blanco, sin lentes, ni gorra, de frente, ambas iguales.

En caso de que en el módulo de Atención INAPAM o por Transversalidad cuenten con cámara podrá realizar el proceso, de manera digitalizada en la credencial INAPAM, para lo cual se solicitará sólo una fotografía para ser incorporada al formato de Solicitud de Afiliación. (Anexo 2)

Persona adulta mayor extranjera.

La persona adulta mayor extranjera, independientemente de su situación migratoria, podrá presentar cualquiera de los siguientes documentos en original para acreditar personalidad y edad, acompañados de un comprobante de domicilio del territorio mexicano:

- a) Documento de Identificación expedido por el Instituto Nacional de Migración (INM)
- b) Documento de la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (COMAR)
- c) Carta de Naturalización
- d) Permiso de residencia temporal
- e) Pasaporte

Personas adultas mayores en circunstancias especiales.

Se podrá exentar de la documentación probatoria de personalidad, de edad y de domicilio, cuando por circunstancias extraordinarias tales como: desastre natural, persona adulta mayor en situación de calle, etc., la persona adulta mayor se encuentre imposibilitada para contar con dicha documentación; siempre y cuando por apariencia física de la persona adulta mayor, represente tener 60 años o más de edad.

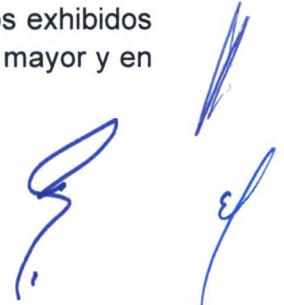
En tal caso, la persona servidora pública deberá dejar asentada una nota en el formato de la solicitud de afiliación, donde especifique la circunstancia especial, en la que se encuentra la persona adulta mayor solicitante, y deberá registrar nombre completo y firma de la persona servidora pública que avala tal circunstancia. (Anexo 2).

Representante de la persona adulta mayor.

En caso de que la persona adulta mayor solicitante se encuentre imposibilitada para acudir al módulo de Atención INAPAM, debido a situación de salud o porque así lo prefiera, podrá solicitar ser afiliado a través de un tercero, mismo que podrá ser familiar directo o vecino de la persona adulta mayor quien deberá presentar, además de los documentos probatorios de la persona solicitante, identificación oficial en original del representante y carta poder simple o escrito, debidamente firmada por el solicitante, donde se le otorgue la personalidad de representante para realizar dicho trámite, a través de la leyenda: "autorizo al C... realizar el trámite de credencial INAPAM".

Nota:

1. Así mismo la persona adulta mayor o el representante, firmará en la Solicitud de Afiliación (Anexo 2), bajo protesta de decir verdad, que los documentos exhibidos para realizar el trámite de afiliación son legítimos y expedidos a su favor por la autoridad correspondiente.
2. Cabe señalar que los documentos presentados al momento de solicitar la afiliación, que acreditan personalidad, edad y domicilio, de acuerdo con la Guía de Documentos Probatorios para brindar afiliación (Anexo 3), serán exhibidos en original al personal asignado al módulo de Atención INAPAM que brinda el trámite de afiliación, mismo que verificará, registrará y devolverá a la persona adulta mayor o representante.
3. El único documento que archivará el personal asignado al módulo de Atención INAPAM que brinda el trámite de afiliación, será la Solicitud de Afiliación (Anexo 2).
4. Una vez que el personal asignado al módulo de Atención INAPAM que brinda el trámite de afiliación, realice la revisión correspondiente de los documentos probatorios de acuerdo con la Guía de Documentos Probatorios para brindar afiliación (Anexo 3), firmará en todos los casos, en el Formato Solicitud de Afiliación (Anexo 2), bajo protesta de decir verdad que corroboró los documentos exhibidos para comprobar identidad, edad, domicilio y firma de la persona adulta mayor y en su caso identidad y escrito o carta poder del representante.



Anexo 4: Máscara de Captura del Registro de Credencial INAPAM.

FO-DFOPP-03-04

REGISTRO DE CREDENCIAL INAPAM 1.21K

 **BIENESTAR**
SECRETARÍA DE BIENESTAR

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

INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES
DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO Y OPERACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS
DEPARTAMENTO DE INCLUSIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVA
FO-VAP-DAD-01-04

FECHA: 04/06/2021

SEXO: HOMBRE MUJER

FOLIO DE LA TARJETA: _____

EXPEDICION: NUEVA REPOSICION

DATOS DEL SOLICITANTE

APELLIDO PATERNO: _____ APELLIDO MATERNO: _____ NOMBRE (S): _____ NOMBRE CORTO: _____ FECHA DE NACIMIENTO: _____

LUGAR DE NACIMIENTO: _____ CURP: _____ ESTADO CIVIL: SOLTERA (O) CASADA (O) TELÉFONO MOVIL O FIJO: _____

DOMICILIO (CALLE): _____ NO. EXTERIOR: _____ NO. INTERIOR: _____ CODIGO POSTAL: _____ COLONIA: _____ ENTIDAD FEDERATIVA: _____

ALCALDIA O MUNICIPIO: _____ DOCUMENTO DE IDENTIDAD: INE FOLIO DE DOCUMENTO: NA OTRO DOCUMENTO:

CONTACTO EN CASO DE EMERGENCIA: _____ NUMERO TELEFONICO DE CONTACTO: _____

DATOS DEL MODULO

MODULO: _____ RESPONSABLE DE LA AFILIACION: _____ NOMBRE DE QUIEN REALIZA LA CAPTURA: PAHMM FECHA DE CAPTURA: 04/06/2021

BUSCAR CRABAR DATOS IMPRIMIR SALIR

NOTA:

Los datos personales de las personas solicitantes serán recabados y protegidos con fundamento en la Ley General y Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley General de Protección de datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.



Anexo 5: Informe Mensual de Credenciales INAPAM.

FO-DFOPP-03-05

	INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES DIRECCION DE FORTALECIMIENTO Y OPERACION DE POLÍTICAS PUBLICAS DEPARTAMENTO DE INCLUSION SOCIAL Y PRODUCTIVA INFORME MENSUAL DE CREDENCIALES INAPAM EXPEDIDAS										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">MÓDULO DE ATENCIÓN</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td>MES REPORTADO</td> <td></td> </tr> <tr> <td>AÑO REPORTADO</td> <td></td> </tr> </table>		MÓDULO DE ATENCIÓN		MES REPORTADO		AÑO REPORTADO		FO-DFOPP-03-05			
MÓDULO DE ATENCIÓN											
MES REPORTADO											
AÑO REPORTADO											
MÓDULO DE EXPEDICIÓN DE CREDENCIAL INAPAM	CREDENCIALES EXPEDIDAS A TRAVÉS DE INAPAM O TRANSVERSALIDAD	FOLIO DE CREDENCIALES		EXTRAVÍO	CANCELADAS	TOTAL (NR+C+R+EXT+CAN)	RESERVA DE CREDENCIALES				
		DE	AL	TOTAL (Reportajes con Acta)	TOTAL (CAN)						
TOTAL				0	0	0	0				
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; font-size: small;">NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO QUE ELABORÓ</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td style="font-size: small;">FIRMA DEL SERVIDOR PÚBLICO QUE ELABORÓ</td> <td></td> </tr> </table>		NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO QUE ELABORÓ		FIRMA DEL SERVIDOR PÚBLICO QUE ELABORÓ					
NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO QUE ELABORÓ											
FIRMA DEL SERVIDOR PÚBLICO QUE ELABORÓ											



6.3 PROCEDIMIENTO DE INFORME MENSUAL DE CREDENCIALES INAPAM EXPEDIDAS.

6.3.1 Propósito.

Recolectar los datos que inciden en el proceso de afiliación de las personas adultas mayores en los niveles municipal y estatal, con la finalidad de dar seguimiento al cumplimiento de metas.

6.3.2 Alcance.

Este procedimiento es aplicable y obligatorio a todo el personal asignado al módulo de Atención INAPAM y por Transversalidad, que brinda el trámite de afiliación de las personas adultas mayores solicitantes, en las 32 Entidades Federativas.

6.3.3 Descripción de procedimiento.

NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Requisita el Formato Informe Mensual de credenciales INAPAM, de acuerdo con el calendario establecido por la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas. Este formato deberá considerar sin excepción, los siguiente: Nombre y firma de la persona servidora pública que elaboró el informe. Mes y año que reportará. Verificará que las cifras de entrega de credenciales INAPAM coincidan con los datos registrados en el Registro de Datos de las Personas Mayores Afiliadas, toda vez que el registro electrónico es la evidencia del proceso de afiliación. (FO-DFOPP-03-05, Anexo 5)	Personal de módulo de Atención por Transversalidad que brinda el trámite de afiliación
2	Envía vía correo electrónico al módulo de Atención INAPAM en la Entidad Federativa, el formato de Informe Mensual de credenciales INAPAM, debidamente requisitado.	Personal del módulo de Atención

NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	(FO-DFOPP-03-06, Anexo 6)	Transversalidad que brinda el trámite de afiliación
3	Recibe vía correo electrónico el Formato Informe Mensual de Credenciales INAPAM y el registro electrónico de datos de las Personas Mayores afiliadas. (FO-DFOPP-03-05, Anexo 5)	Personal asignado al módulo de Atención INAPAM
4	Verifica que el Formato Informe Mensual de Credenciales INAPAM y el Registro de Datos de las Personas Mayores Afiliadas estén debidamente requisitados. (FO-DFOPP-03-05, Anexo 5).	Personal asignado al módulo de Atención INAPAM del Estado
5	¿Está debidamente requisitado el Formato de Informe Mensual de Credenciales INAPAM? Sí, continúa al paso 6. No, regresa al paso 1. (FO-DFOPP-03-05, Anexo 5)	Personal asignado al módulo de Atención INAPAM del Estado
6	Conjunta a nivel estatal el Formato de Informe Mensual de Credenciales INAPAM y el registro electrónico de datos de las Personas Mayores afiliadas. (FO-DFOPP-03-05, Anexo 5)	Personal asignado al módulo de Atención INAPAM del Estado
7	Envía por vía correo electrónico, el Formato de Informe Mensual de Credenciales INAPAM y sin excepción, anexa el registro electrónico de datos de las Personas Mayores afiliadas de la Entidad Federativa al Departamento de Inclusión Social y Productiva, de acuerdo con el calendario establecido. (FO-DFOPP-03-05, Anexo 5)	Personal asignado al módulo de Atención INAPAM del Estado
8	Recibe y confirma vía correo electrónico la recepción del Formato de Informe Mensual de Credenciales INAPAM y el registro electrónico de datos de las Personas Mayores afiliadas. (FO-DFOPP-03-05, Anexo 5)	Persona asignada por la titular del Departamento de Inclusión Social y Productiva

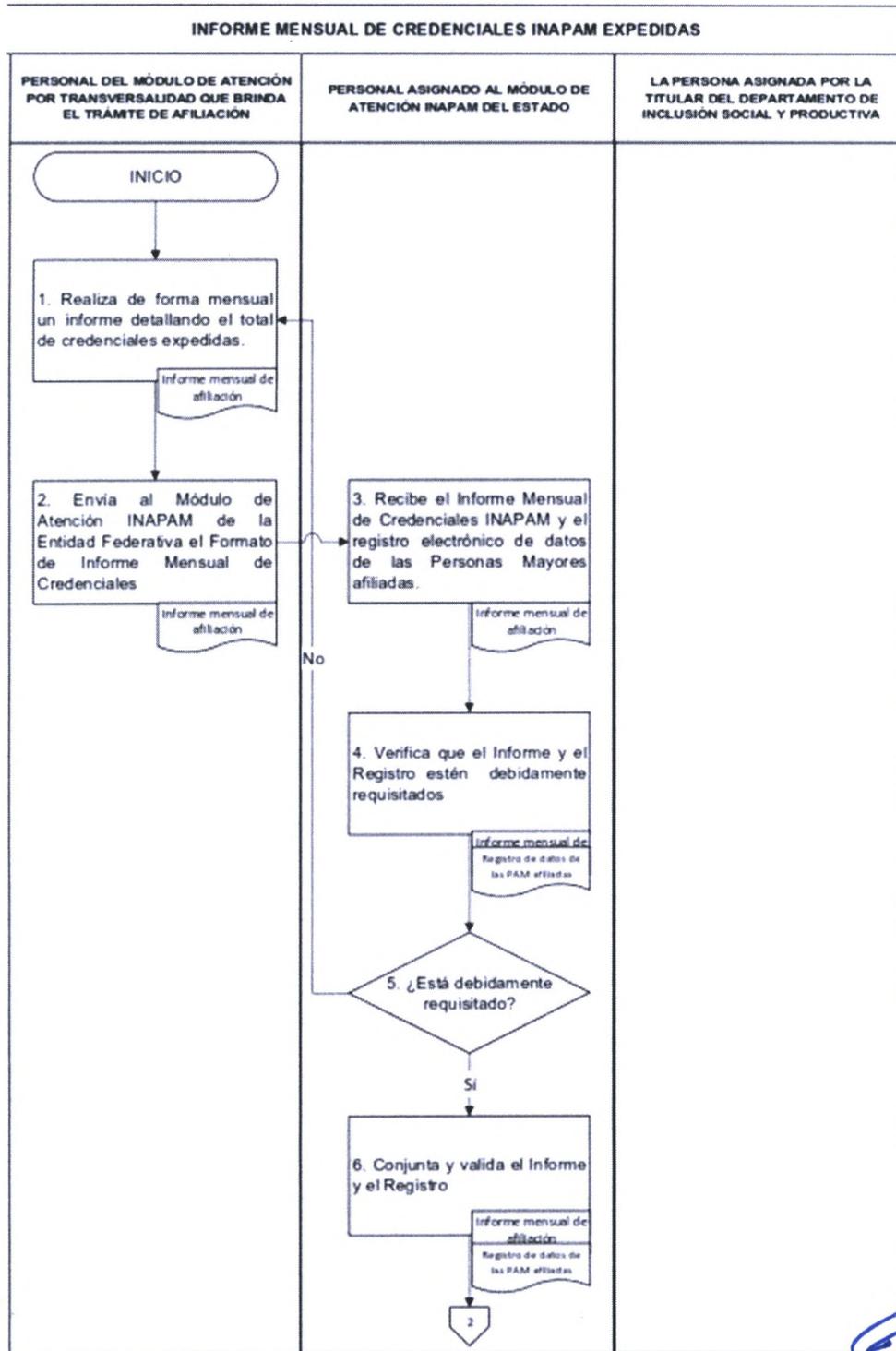


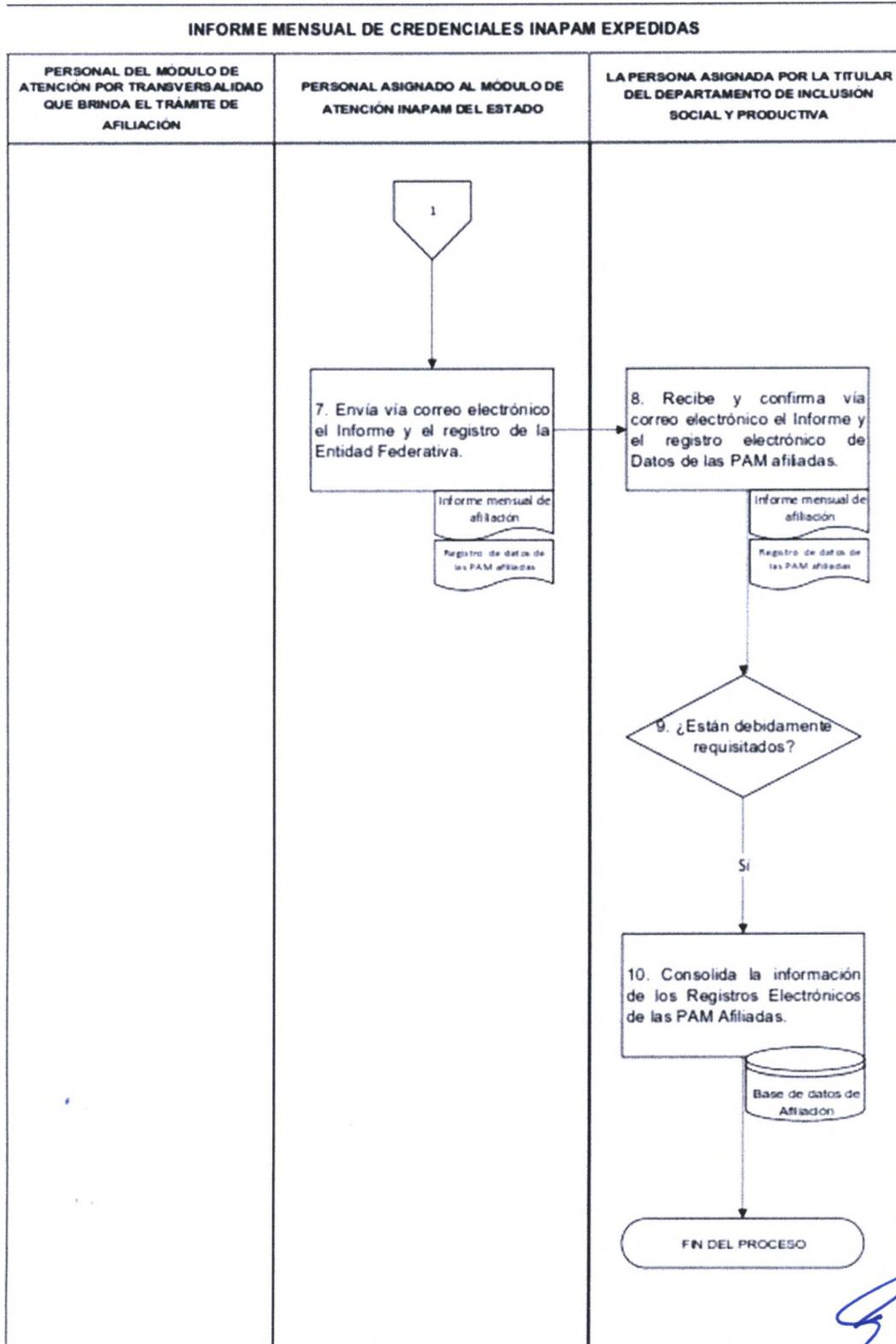
NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
9	¿El Informe Mensual de Credenciales INAPAM y el registro electrónico de datos de las Personas Mayores afiliadas, están debidamente requisitados, acorde con lo establecido en el punto 1 de este procedimiento? Sí, continúa al paso 10 No, regresa al paso 4 (FO-DFOPP-03-05, Anexo 5)	Persona asignada por la persona titular del Departamento de Inclusión Social y Productiva
10	Consolida la información de los registros electrónicos de las Personas Mayores afiliadas. Así mismo, consolida los Informes Mensuales de Credenciales INAPAM a nivel nacional. Termina el procedimiento	Persona asignada por la persona titular del Departamento de Inclusión Social y Productiva

Tiempo total: 4 días hábiles



6.3.4 Diagrama de flujo.





6.3.5 Conservación de registros.

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN³	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
Formato de Informe Mensual de Credenciales INAPAM (Anexo 5)	1 año	Departamento de Inclusión Social y Productiva	FO-DFOPP-03-05



³ El tiempo de conservación de registros se determinó con base en la *Ley General de Archivos, artículo 52, fracción II*, última reforma publicada en el Diario de la Federación el 19 de enero del 2023, y lo acordado en la *Segunda Sesión Ordinaria del Grupo Interdisciplinario/Comité de Archivos del INAPAM, de fecha 31 de mayo del 2023*.

6.4 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS DEL TRÁMITE DE AFILIACIÓN.

6.4.1 Propósito.

Establecer un canal abierto para conocer la percepción de la ciudadanía y evitar posibles actos de corrupción u omisión de derechos a través de un procedimiento para atender las quejas y/o denuncias de presuntas irregularidades operativas, que se cometan durante el proceso del trámite de afiliación.

6.4.2 Alcance.

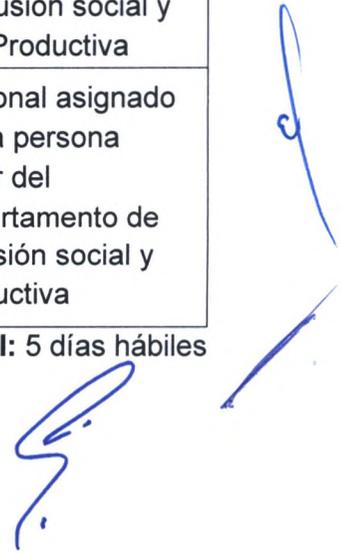
Este procedimiento es aplicable y obligatorio para el personal del Departamento de Inclusión Social y Productiva que participan en el proceso de recepción y Atención de quejas y/o denuncias derivadas del trámite de afiliación.

6.4.3 Descripción del procedimiento.

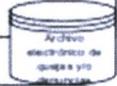
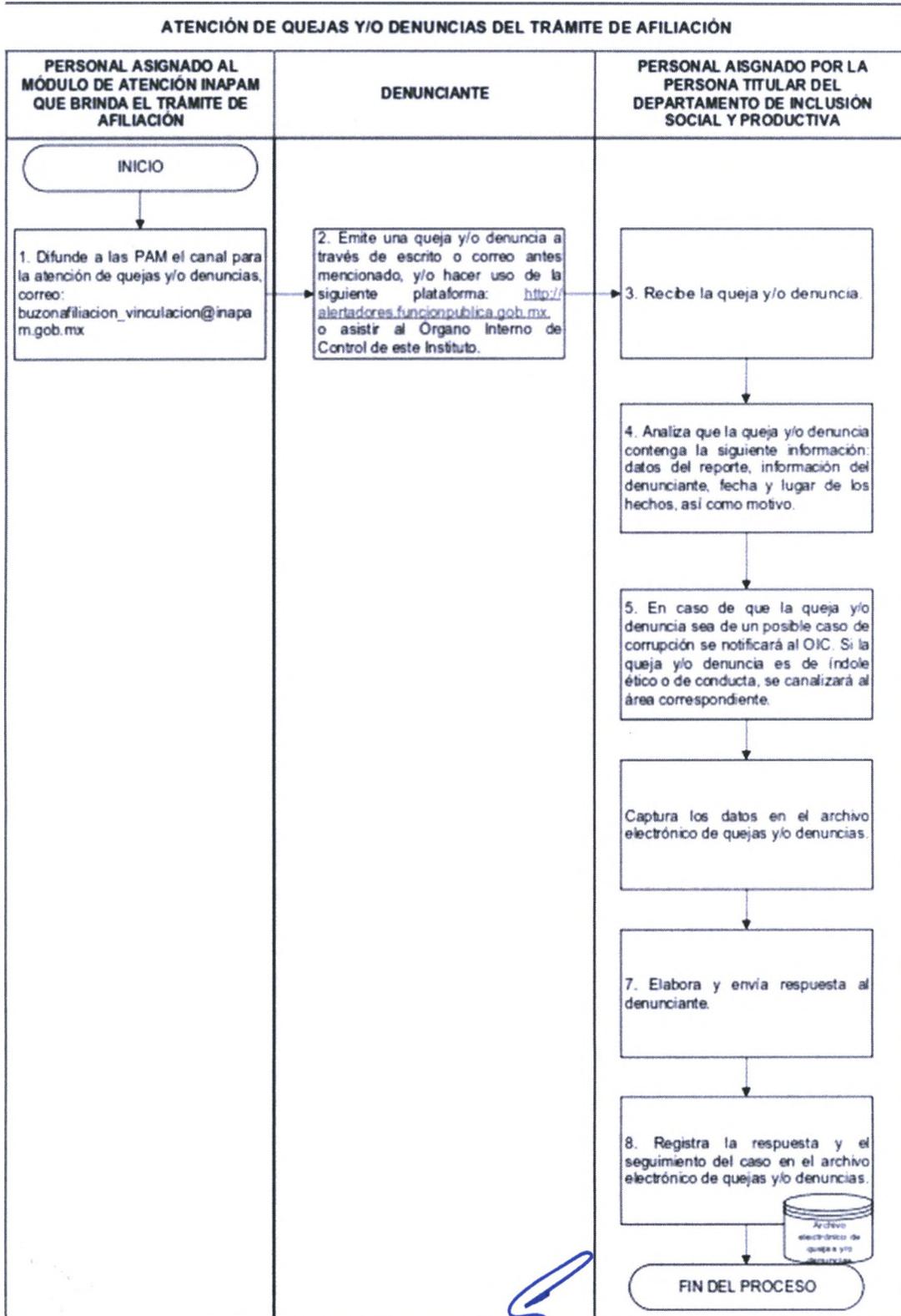
NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	El personal que brinda el trámite de afiliación en los Módulos de Atención INAPAM deberán difundir a las personas mayores el siguiente canal para la Atención de quejas y/o denuncias: Correo electrónico: buzonafiliacion_vinculacion@inapam.gob.mx	Personal asignado al módulo de Atención INAPAM que brinda el trámite de afiliación
2	Emite una queja y/o denuncia a través de escrito o correo electrónico antes mencionado. Se deberá reportar al correo buzonafiliacion_vinculacion@inapam.gob.mx y/o, hacer uso de la siguiente plataforma: http://alertadores.funcionpublica.gob.mx . También podrá asistir a realizar su denuncia al Órgano Interno de Control de este Instituto, ubicado en: <i>San Francisco, núm. 1825, col. Actipan del Valle, alcaldía Benito Juárez, CP. 03230, CDMX.</i>	Denunciante
3	Recibe la queja y/o denuncia.	Personal asignado por la persona titular del

NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
		Departamento de Inclusión social y Productiva
4	Analiza que la queja y/o denuncia contenga la siguiente información: datos del reporte, información del denunciante, fecha y lugar de los hechos, así como motivo.	Personal asignado por la persona titular del Departamento de Inclusión social y Productiva
5	En caso de que la queja y/o denuncia sea relacionada con un posible caso de corrupción, se notificará al Órgano Interno de Control del INAPAM, para su Atención precedente. Si la queja y/o denuncia es de índole ético o de conducta, se canalizará al área correspondiente para su Atención precedente.	Personal asignado por la persona titular del Departamento de Inclusión social y Productiva
6	Captura los datos en el archivo electrónico de quejas y/o denuncias.	Personal asignado por la persona titular del Departamento de Inclusión social y Productiva
7	Elabora y envía respuesta al denunciante por los medios pertinentes.	Personal asignado por la persona titular del Departamento de Inclusión social y Productiva
8	Registra la respuesta y el seguimiento del caso en el archivo electrónico de quejas y/o denuncias. Termina el procedimiento	Personal asignado por la persona titular del Departamento de Inclusión social y Productiva

Tiempo total: 5 días hábiles



6.4.4 Diagrama de flujo.



Handwritten signature

Handwritten signature

6.4.5 Conservación de registros.

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
Archivo Electrónico de Quejas y/o Denuncias	No aplica	Departamento Inclusión Social y Productiva	No aplica



7 PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE AFILIACIÓN REALIZADO EN COORDINACIÓN CON LA SECRETARÍA DE BIENESTAR.

7.1 Introducción.

Ante la necesidad de mantener actualizado el Manual de Procedimientos de Procedimientos de Afiliación, para la operación y derivado del Convenio Marco de Colaboración celebrado entre la Secretaría de Bienestar y el INAPAM, se considera pertinente establecer el presente procedimiento de afiliación en coordinación con la Secretaría de Bienestar.

Lo anterior en referencia al primer anexo del Convenio Marco de Colaboración para establecer mecanismos de coordinación de los objetivos específicos, condiciones de aplicación, mecánicas de operación y logística para el programa de afiliación de las personas adultas mayores.

En este sentido se propone la incorporación del presente procedimiento al Manual de Afiliación.

7.2 Propósito.

Establecer los mecanismos de operación del trámite de afiliación en tanto se opere bajo lo establecido en el primer anexo del Convenio Marco de Colaboración para establecer mecanismos de coordinación de los objetivos específicos, condiciones de aplicación, mecánicas de operación y logística para el programa de afiliación de las Personas Adultas Mayores.

7.3 Alcance.

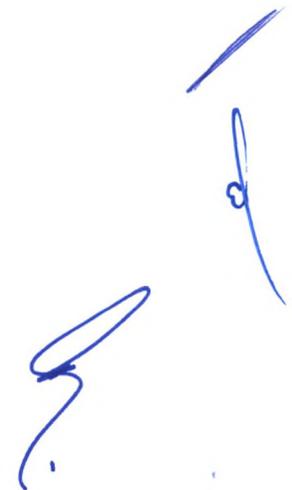
Este procedimiento es aplicable y obligatorio para el personal del Departamento de Inclusión Social y Productiva que participan en el procedimiento de Afiliación en coordinación con la Secretaría de Bienestar.

7.4 Descripción del procedimiento.

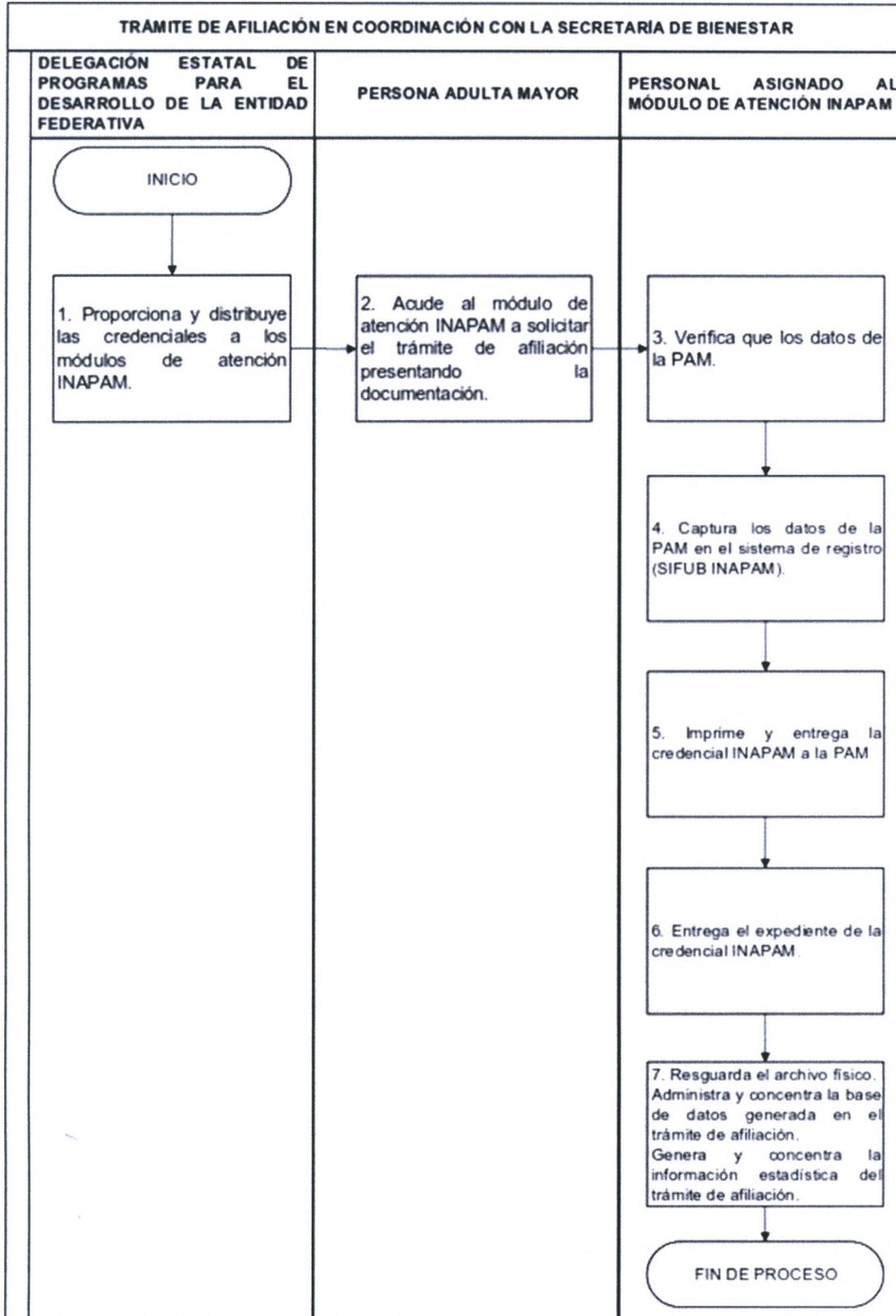
NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Proporciona y distribuye las credenciales a los Módulos de Atención INAPAM.	Delegación Estatal de Programas para el Desarrollo de la Entidad Federativa
2	Acude al módulo de Atención INAPAM a solicitar el trámite de afiliación presentando la documentación requerida.	Persona Adulta Mayor

NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
3	Verifica los datos de la persona adulta mayor	Personal asignado al módulo de Atención INAPAM
4	Captura los datos de la persona adulta mayor en el sistema de registro (SIFUB INAPAM)	Personal asignado al módulo de Atención INAPAM
5	Imprime y entrega la credencial INAPAM a la persona adulta mayor.	Personal asignado al módulo de Atención INAPAM
6	Integra el expediente de la credencial INAPAM entregada.	Personal asignado al módulo de Atención INAPAM
7	Resguarda el archivo físico generado en el trámite de afiliación. Administra y concentra la base de datos generada en el trámite de afiliación. Genera y concentra la información estadística del trámite de afiliación. Termina el procedimiento	Delegación Estatal de Programas para el Desarrollo de la Entidad Federativa.

Tiempo total: 20 minutos



7.5 Diagrama de flujo.



[Handwritten signature]

8 GLOSARIO.

1. **Registro electrónico de datos de las Personas Mayores afiliadas:** Registro electrónico.
2. o de datos personales relacionados a las personas mayores que solicitaron afiliarse al INAPAM. Este registro es para uso del personal asignado al Módulo de Atención que brinda el trámite de afiliación.
3. **Delegación Estatal de Programas para el Desarrollo de la Entidad Federativa:** área adscrita a la Secretaría de Bienestar.
4. **Denuncia:** Es la manifestación de la persona mediante la cual hace del conocimiento a la autoridad, fallas o incumplimientos en los servicios prestados, así como de actos u omisiones de las personas servidoras públicas contrarios a los principios que rigen la administración pública, pero en este supuesto no le significan afectación directa al interesado.
5. **DISyP:** Departamento de Inclusión Social y Productiva
6. **DFOPP:** Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas
7. **Módulo de Atención por Transversalidad:** Espacio de Atención en los municipios de las Entidades Federativas quienes, a través de su personal, acercan la Atención a toda persona adulta mayor, o al público en general que solicite información y afiliación al INAPAM.
8. **Módulo de Atención INAPAM:** Espacio de Atención a toda persona adulta mayor, o al público en general que solicite información atendido en su mayoría por personal del INAPAM.
9. **Órgano Interno de Control (OIC):** Instancia fiscalizadora encargado de vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas en materia administrativa, a través de la realización de auditorías y revisiones; así como de sustanciar los procedimientos de responsabilidad administrativa en el ámbito de su competencia, con independencia técnica, autonomía de su gestión y la estructura necesaria para el desempeño de sus funciones.
10. **Persona adulta mayor (PAM):** Se considera personas adultas mayores aquellas que cuenten con sesenta años y más de edad, que residen o están en tránsito en el territorio nacional. Este concepto incluye el de persona adulta mayor.
11. **Personal asignado al módulo de Atención INAPAM, que brinda el trámite de afiliación:** Persona servidora pública del INAPAM, encargado de brindar Atención y orientación sobre el trámite de afiliación y realiza el procedimiento de afiliación, así como el control de credenciales INAPAM, archivo del recibo de credenciales INAPAM, manejo y archivo del formato Solicitud de Afiliación,

elaboración de informes correspondientes e integración del Registro Electrónico de Datos de las Personas Mayores Afiliadas.

12. **Personas en circunstancias especiales:** Aquellas personas que se encuentran en estado de necesidad, desprotección o desventaja física.
13. **Queja:** Es la manifestación de la persona adulta mayor o su familiar, mediante la cual hace del conocimiento de la autoridad, incumplimientos o fallas en los servicios prestados, así como actos u omisiones de las personas servidoras públicas contrarios a los principios que rigen la administración pública y que le significan una afectación directa.
14. **SIFUB:** Sistema de Información Único de Beneficiarios.





9 DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y DE INTERPRETACIÓN AL PRESENTE MANUAL.

ÚNICO. - El presente manual entrará en vigor al día siguiente de su inclusión en el inventario vigente del Sistema de Administración de Normas Internas de la Administración Pública Federal, el cual estará disponible en la página oficial <https://www.bienestar.gob.mx/pb/index.php/conoce-inapam/normateca>.

CAMBIO DE VERSIÓN

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE LA ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
00	NOVIEMBRE 2017	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AFILIACIÓN
01	ABRIL 2021	EMISIÓN DEL MANUAL DEL PROCEDIMIENTOS DE AFILIACIÓN
02	OCTUBRE 2023	ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AFILIACIÓN

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Lic. Rocío Ruíz López Directora de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas	 Lic. Edgar Olivares Agustín Subdirector Jurídico	 Lic. Jorge Alberto Valencia Sandoval Presidente del COMERI
Octubre, 2023	Octubre, 2023	Octubre, 2023

10/10/10