

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CLUBES



**CÉDULA DE REGISTRO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CLUBES**

**ELABORÓ**



LIC. ROCÍO RUIZ 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-02

VERSIÓN:

FECHA:

## ÍNDICE

### Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	5
2. OBJETIVO DEL MANUAL.....	6
3. BASE LEGAL.....	6
4. REFERENCIAS .....	8
5. POLÍTICAS.....	8
6. PROCEDIMIENTO INCORPORACIÓN DE CLUBES.....	9
6.1. Propósito .....	9
6.2. Alcance.....	9
6.3. Descripción del procedimiento.....	10
6.4. Diagrama de flujo .....	12
6.5. Conservación de registros .....	13
6.6. Anexos .....	14
Lineamientos para la incorporación de clubes.....	14
Solicitud de incorporación al INAPAM.....	15
Expediente de personas mayores en clubes .....	15
Cédula de inscripción.....	16
7. PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO DE CLUBES .....	20
7.1. Propósito .....	20
7.2. Alcance.....	20
7.3. Descripción del procedimiento.....	20
7.4. Diagrama de flujo .....	23
7.5. Conservación de registros .....	26
7.6. Anexos .....	27
Lineamientos para la elaboración del Programa Anual de Trabajo .....	27
Informe mensual de actividades en clubes y módulos.....	28
Población de clubes (Asistencia mensual).....	30
Lista de Asistencia General.....	31
Formato de baja de club de las personas mayores .....	33

Código: MP-DFOPP-02

Revisión: 01

4 de 44

8. PROCEDIMIENTO QUEJAS Y DENUNCIAS DEL SERVICIO DE CLUBES .....	34
8.1. Propósito .....	34
8.2. Alcance.....	34
8.3. Descripción del procedimiento.....	34
8.4. Diagrama de flujo .....	36
8.5. Conservación de registros .....	37
8.6 Anexos .....	38
Quejas y denuncias.....	38
Registro electrónico de reporte de queja o denuncia.....	39
9. GLOSARIO .....	41
DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y DE INTERPRETACIÓN AL PRESENTE MANUAL .....	43
CAMBIOS DE VERSIÓN .....	44





## 1. INTRODUCCIÓN

**El Manual de Procedimiento de Clubes** es una herramienta que, en concordancia con la normatividad de mejora regulatoria y simplificación de trámites de la Administración Pública Federal, detalla en forma ordenada y sistemática funciones, atribuciones y procedimientos del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), para incorporar y dar seguimiento a los **clubes de personas mayores** sin fin de lucro, cuya dinámica e interacción gira alrededor de los objetivos, metas y esfuerzos propuestos y realizados por sus integrantes.

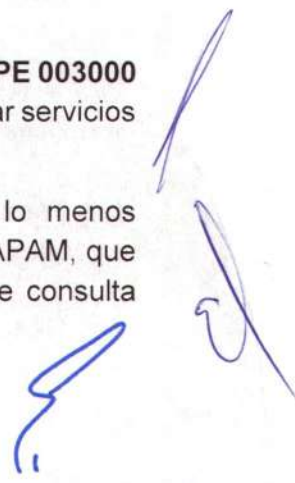
Los clubes de personas mayores constituyen una alternativa permanente de contacto social, reactivación, estímulo e intercambio de potencialidades, destrezas y conocimientos de las/os miembros que los conforman, son espacios de socialización donde las personas pueden encontrar una mejora en algunas de las distintas problemáticas que enfrentan como: la soledad, la salud-enfermedad, la falta de apoyo, la inactividad, entre otras en las que la familia necesita también del apoyo de las instituciones y de la comunidad para fortalecer su capacidad de atención a las personas mayores.

El presente manual aplicará a las/os servidores públicos del INAPAM asignado a clubes en los módulos de atención estatal, Ciudad de México y a las/os trabajadores de los tres niveles de gobierno que estén sujetos a algún convenio de colaboración con el INAPAM para realizar actividades que contemplen el registro y desarrollo de actividades en clubes.

En el caso de las personas voluntarias que deseen coordinar y dar seguimiento a los clubes de personas mayores, se invita a seguir los procedimientos indicados en el presente documento. Sin embargo, es importante precisar que no están obligados ni sujetos a sanción administrativa alguna en caso de incumplimiento.

Este documento es la actualización del **Manual de Procedimiento de Clubes MPE 003000** ante la necesidad de reestablecer los procedimientos del INAPAM, para consolidar servicios efectivos, transparentes y eficaces que promuevan el máximo bienestar social.

Cabe señalar que la actualización de este manual debe realizarse por lo menos anualmente, o cuando ocurra algún cambio orgánico funcional al interior del INAPAM, que repercuta en el servicio de clubes, toda vez que representa un documento de consulta permanente.



## 2. OBJETIVO DEL MANUAL

Normar el procedimiento y funciones del Departamento de Vinculación Estatal (DVE), para incorporar y dar seguimiento a los **clubes de personas mayores** sin fines de lucro, cuya dinámica e interacción gira alrededor de los objetivos, metas y esfuerzos propuestos y realizados por sus integrantes.

## 3. BASE LEGAL

### ORDENAMIENTO

### APARTADO

#### DISPOSICIONES CONSTITUCIONALES

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Última reforma publicada en el D.O.F. 17 de mayo 2021.
---	--

#### LEYES

Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores	Última reforma publicada en el D.O.F. el 24 de enero de 2020.
---	---

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.	Última reforma publicada en el D.O.F el 21 de junio de 2018.
---	--

Ley General de Responsabilidades Administrativas	Última reforma publicada en el D.O.F. el 13 de abril de 2020.
--	---

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Última reforma publicada en el D.O.F. el 27 de enero de 2017.
--	---

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Última reforma publicada en el D.O.F. el 13 de agosto 2020.
--	---

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 11 de enero de 2020
--	--



Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Última reforma publicada en el D.O.F. el-26 de enero 2017.

Ley Federal de Austeridad Republicana Última reforma publicada en el D.O.F. el 19 de noviembre de 2019.

Ley General de Desarrollo Social Última reforma publicada en el D.O.F. el 25 de junio de 2018.

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación Última reforma publicada en el D.O.F el 21 de junio de 2018.

Ley General de Archivos Publicada en el D.O.F. el 15 de junio de 2018.

### **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 de 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 Subsecretaria de la Función Pública, Unidad de Mejora y Gestión Pública, junio de 2011.

### **OTRAS DISPOSICIONES**

ACUERDO por el que se ordena la publicación del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. Publicado en el D.O. F. el 16 de agosto de 2019.

Última reforma publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 2019

#### 4. REFERENCIAS

Principios de las Naciones Unidas en favor de las Personas de Edad	Organización de las Naciones Unidas, 16 de diciembre de 1991
Proclamación sobre el Envejecimiento	Organización de las Naciones Unidas, 16 de octubre de 1992
Estrategia Regional de implementación para América Latina y el Caribe del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento	Conferencia Regional Intergubernamental sobre Envejecimiento, celebrada en Santiago, Chile, del 19 al 21 de noviembre de 2003.
Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores	Organización de los Estados Americanos, 15 de junio de 2015.

#### 5. POLÍTICAS

La persona titular de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas:

- Coordinará la elaboración y actualización del registro de los Clubes conformados por personas adultas mayores (**Art. 26, fracción XII del EO 2019**).

La persona titular de la Subdirección de Vinculación, Coordinación y Concertación:

- Elaborará y actualizará los clubes de personas adultas mayores. (**Art. 27, fracción VIII del EO 2019**).

La persona titular del Departamento de Vinculación Estatal:

- Llevará el control y registro de los clubes en el interior de la República Mexicana, elaborando un directorio nacional.
- Atenderá las solicitudes de incorporación de grupos al Instituto, así como la creación y formalización de los clubes de personas mayores para su integración institucional.
- Impulsará con promotores comunitarios y enlaces estatales la creación, integración y seguimiento de clubes de personas mayores, y brindarles orientación en la atención de las problemáticas grupales que se generen.

Las/os servidores públicos que tengan designada la actividad de clubes del INAPAM en los Módulos de Atención Estatal y en la Ciudad de México:

- Promoverán el registro y darán seguimiento a los clubes de personas mayores.
- Coordinarán e informarán en forma mensual de las actividades que se ofrezcan y/o realicen en los clubes de personas mayores.



- Atenderán los problemas y canalizarán las necesidades surgidas en los diferentes clubes de personas mayores que tienen a su cargo en la entidad y enviarlos al Departamento de Vinculación Estatal.
- Realizarán visitas de promoción y supervisión a los diferentes clubes de personas mayores con base en el plan anual de trabajo o cuando se presente una anomalía o problema que requiera su intervención.

Las/os representantes de los clubes por transversalidad y voluntarias/os que deseen coordinar y dar seguimiento a clubes de personas mayores:

- Registrarán a los clubes de personas mayores en los módulos de atención INAPAM.
- Darán seguimiento a los clubes y entregarán la información correspondiente conforme al presente manual.
- Se comunicarán con los enlaces estatales del INAPAM o con el personal del Departamento de Vinculación Estatal para atender problemas o situaciones que se presenten en el club.

La persona responsable de vigilar el correcto cumplimiento del presente manual será la titular del Departamento de Vinculación Estatal.

El incumplimiento de los procedimientos descritos en este manual dará origen a las responsabilidades a las que haya lugar, en términos de la Ley General de Responsabilidades Administrativas y las demás normativas aplicables y vigentes.

El Órgano Interno de Control será responsable de aplicar las sanciones administrativas procedentes a los servidores públicos que lo ameriten. Mientras que el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses (CEPCI) dará seguimiento a los casos de incumplimiento al Código de Conducta de las Trabajadoras y los Trabajadores del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM).

## 6. PROCEDIMIENTO INCORPORACIÓN DE CLUBES

### 6.1. Propósito

Verificar que la incorporación de clubes al INAPAM se realice conforme a los *Lineamientos para la incorporación de clubes* e integrarlos al registro electrónico nacional.

### 6.2. Alcance

Este procedimiento es aplicable y obligatorio a:

- La persona titular del Departamento de Vinculación Estatal (DVE) para incorporar a todo grupo de personas mayores que desee constituirse como club y formar parte del Instituto.
- Las/os servidores públicos que tengan designada la actividad de clubes del INAPAM en los Módulos de Atención Estatal y en la Ciudad de México.

### 6.3. Descripción del procedimiento

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Difunde al personal INAPAM en los módulos de atención estatal y Ciudad de México los <i>Lineamientos para la incorporación de clubes</i> para impulsar la creación e integración de clubes de personas mayores. (FO-DFOPP-02-01)	Titular del DVE
2	Difunde los <i>Lineamientos para la incorporación de clubes</i> con los servidores públicos de los municipios con los que el INAPAM tenga convenio de colaboración. (FO-DFOPP-02-01)	Personal INAPAM asignado a clubes en los módulos de atención estatal y CDMX
3	Elabora la solicitud de incorporación y entrega al personal INAPAM del módulo de atención estatal o de la Ciudad de México. (FO-DFOPP-02-02)	Coordinadores o Representantes de clubes
4	Recibe y analiza la solicitud de incorporación de del club.	Personal INAPAM asignado a clubes en los módulos de atención estatal y CDMX
5	¿El Club cumple con todos los lineamientos? Sí, ir al paso 6 No, ir al paso 3	Personal INAPAM asignado a clubes en los módulos de atención estatal y CDMX
6	Recibe y analiza la solicitud de Incorporación	Titular del DVE
7	Se incorpora el club al registro electrónico que contiene la relación nacional de clubes en archivo Excel	Titular del DVE



Codigo: MP-DFOPP-02

Revisión: 01

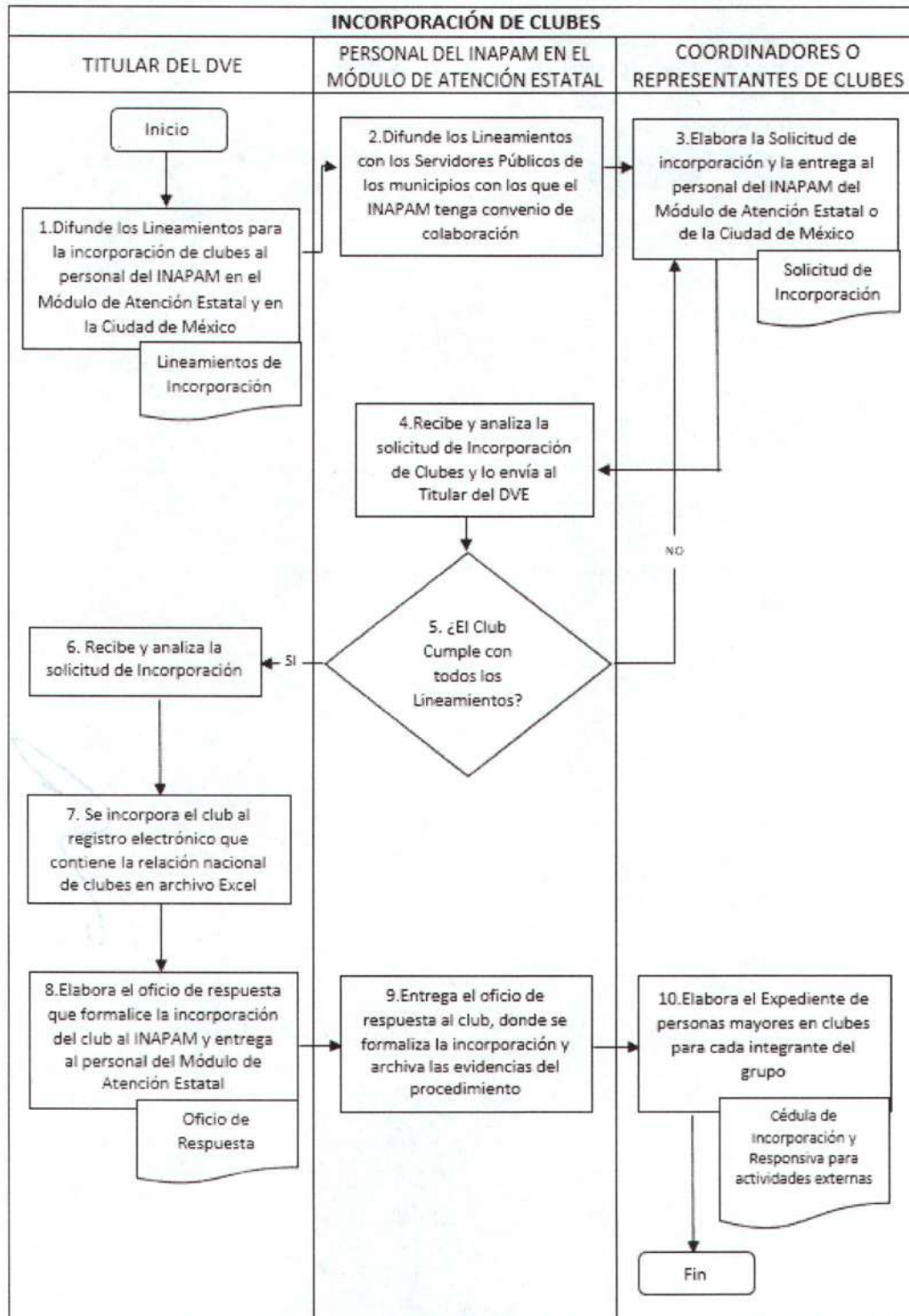
11 de 44

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
8	Elabora el oficio de respuesta que formalice la incorporación del club al INAPAM y entrega a los servidores públicos del módulo de atención estatal o de la Ciudad de México que corresponda.	Titular del DVE
9	Entrega el oficio de respuesta al club, donde se formaliza la incorporación, y archiva las evidencias del procedimiento.	Personal INAPAM asignado a clubes en los módulos de atención estatal y CDMX
10	Elabora el <i>Expediente de personas mayores en clubes</i> para cada integrante del grupo. (FO-DFOPP-02-04) (FO-DFOPP-02-05) <b>Termina el procedimiento</b>	Coordinadores o Representantes de clubes

**Tiempo total: 20 días hábiles**



**6.4. Diagrama de flujo**



**6.5. Conservación de registros**

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservación	Código de registro
1. Lineamientos para la incorporación de clubes	1 año	Personal INAPAM asignado a clubes en los módulos de atención estatal y CDMX	FO-DFOPP-02-01
2. Solicitud de incorporación al INAPAM	2 años	Personal INAPAM asignado a clubes en los módulos de atención estatal y CDMX	FO-DFOPP-02-02
3. Cédula de inscripción	2 años	Personal INAPAM asignado a clubes en los módulos de atención estatal y CDMX	FO-DFOPP-02-04
4. Responsiva para actividades externas	2 años	Personal INAPAM asignado a clubes en los módulos de atención estatal y CDMX	FO-DFOPP-02-05

## 6.6. Anexos

### Lineamientos para la incorporación de clubes

#### FO-DFOPP-02-01

Cuando los grupos solicitan incorporarse al Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, deberán cumplir los siguientes lineamientos:

1. El grupo deberá estar integrado por 15 personas como mínimo.
2. Deberá tener una o un representante, que reúna las siguientes características:
  - Liderazgo
  - Responsabilidad
  - Compromiso
  - Organización del grupo
  - Colaboración sin ningún interés personal
3. Que el club a incorporar no se encuentre geográficamente cercano a otro del INAPAM y otra institución.
4. Que el grupo y su representante no tenga ningún interés o afinidad política o religiosa.
5. Que los integrantes del club no pertenezcan a otros clubes que estén afiliados al instituto.
6. Que el grupo no tenga registradas a personas menores de 55 años como lo establece el reglamento.
7. Que el lugar donde se reúna el grupo cuente con los espacios indispensables para el desarrollo de las diferentes actividades.
8. Que el motivo para incorporarse al Instituto no sea el rescate de un inmueble (espacio físico) que pertenezca a alguna institución o que tenga propietario.
9. En el caso de que el 50% más uno de las y los integrantes del club incorporado decida cambiar a su coordinador(a) o representante, podrán solicitar por escrito la asesoría del Instituto.
10. Aceptación del reglamento de clubes y el compromiso de entrega oportuna de informe de actividades y cualquier otra información que se requiera. Considerando que, después de 6 meses de no entregar informes de actividades, se realizará la baja automática del club.



**Solicitud de incorporación al INAPAM****FO-DFOPP-02-02**

Para solicitar la incorporación de un club al Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), el personal INAPAM asignado a clubes en los módulos de atención estatal y CDMX compartirá al personal de los ayuntamientos e integrantes de clubes interesados la siguiente información:

- Requisitos para incorporarse
- Beneficios y compromisos que adquieren
- Lineamientos para la incorporación de clubes
- Reglamento único de clubes y centros culturales para las personas adultas mayores

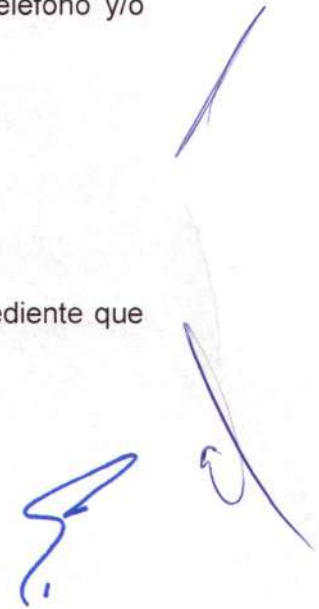
Posteriormente, las personas interesadas elaborarán una solicitud que manifieste su interés de incorporar el club al Instituto, y deberá contener los siguientes datos:

- Será dirigido a la persona titular del Departamento de Vinculación Estatal del INAPAM
- Nombre del club
- Cuántas personas conforman el club
- Dónde se reúnen y a quién pertenece el espacio
- Cuánto tiempo tiene de integrado el club
- Días de reunión y horarios
- Quién funge como coordinador o representante del club, domicilio, teléfono y/o correo electrónico.
- Opcional: puede anexar los nombres de los integrantes del grupo

**Expediente de personas mayores en clubes**



Para cada persona mayor que se incorpore a un club, se conformará un expediente que contendrá los siguientes documentos:

1. Cédula de inscripción
2. Certificado médico (expedido por institución pública o privada)
3. Responsiva para actividades externas (en caso de que se utilice)



**Cédula de inscripción**

**FO-DFOPP-02-04**

 <b>BIENESTAR</b> SECRETARÍA DE BIENESTAR	 <b>INAPAM</b> INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES	<b>FOTO</b>
<i>Clubes de las Personas Adultas Mayores</i> <b>CÉDULA DE INSCRIPCIÓN</b>		
<b>Club:</b>	<input type="text"/>	
<b>Fecha de ingreso:</b>	<input type="text"/>	<b>Fecha de aplicación:</b> <input type="text"/>
<b>CURP:</b>	<input type="text"/>	<b>No. INAPAM:</b> <input type="text"/>
<b>Elaboró:</b>	<input type="text"/>	
<b>1. DATOS PERSONALES</b>		
<b>Nombre:</b>	<input type="text"/>	
	<small>Apellido 1</small>	<small>Apellido 2</small> <span style="float: right;"><small>Nombre (s)</small></span>
<b>Fecha de nacimiento:</b>	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	<b>Sexo:</b> <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> H
	<small>DD MM AAAA</small>	<small>Mujer - Hombre</small>
<b>Estado Civil:</b>	<input type="checkbox"/> Soltera/o <input type="checkbox"/> Soltera/o por viudez <input type="checkbox"/> Casada/o <input type="checkbox"/> Unión libre <input type="checkbox"/> Divorciada/o	
<b>Domicilio:</b>	<input type="text"/>	
	<small>Calle</small>	<small>No.</small> <span style="float: right;"><small>Colonia</small></span>
	<input type="text"/>	
	<small>C.P.</small>	<small>Municipio</small> <span style="float: right;"><small>Entidad</small></span>
<b>Tel. Fijo:</b>	<input type="text"/>	<b>Tel. Celular:</b> <input type="text"/>
<b>Escolaridad:</b>	<input type="text"/>	
<b>Ocupación actual:</b>	<input type="text"/>	
<b>2. INFORMACIÓN MÉDICA</b>		
Cuento con el servicio médico de:		
<input type="checkbox"/> IMSS <input type="checkbox"/> ISSSTE <input type="checkbox"/> SEDENA <input type="checkbox"/> PEMEX <input type="checkbox"/> INSABI		
<input type="checkbox"/> OTRO <input type="text"/>		
<b>Tipo de sangre:</b>	<input type="text"/>	
<b>Alergias:</b>	<input type="text"/>	
<b>Padecimientos:</b>	<input type="text"/>	
<b>Medicamentos que ingiero:</b>	<input type="text"/>	
<b>Nombre del doctor que me atiende:</b>	<input type="text"/>	
<b>Teléfono de mi doctor:</b>	<input type="text"/>	



*Clubes de las Personas Adultas Mayores*  
**CÉDULA DE INSCRIPCIÓN**

**3. DEPENDENCIA ECONÓMICA**

- ¿Trabajo actualmente?  Sí  No  
¿Recibo pensión?  Sí  No  
¿Soy independiente económicamente?  Sí (pase a 4)  No  
¿Cuál es el parentesco con mi principal proveedor?

**4. VIVIENDA**

Tipo de Vivienda:

- Casa  Departamento  Vecindad

Otro (Especifique)

Propiedad de la Vivienda:

- Propia  Rentada  Prestada  Asilada

Otro (Especifique)

Nombre de una persona con quien vivo:

Parentesco:



**5. ACTIVIDADES RECREATIVAS**

	Sí	No	Especifique cuáles o de qué tipo
¿Pertenezco a alguna asociación o club?			
¿Asisto a eventos culturales?			
¿Desarrollo alguna actividad manual?			
¿Me gusta asistir a pláticas o conferencias?			
¿Me gusta realizar excursiones?			
¿Realizo actividades deportivas?			
¿Tengo pasatiempos o hobbies?			

**Actividades en las que deseo participar**

*[Handwritten signature and scribbles]*





 <b>BIENESTAR</b> <small>SECRETARÍA DE BIENESTAR</small>	 <b>INAPAM</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES</small>																			
<p><i>Clubes de las Personas Adultas Mayores</i> <b>CÉDULA DE INSCRIPCIÓN</b></p>																				
<p><b>6. OBSERVACIONES</b></p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>																				
<p><b>7. MANIFIESTO DE CONFORMIDAD</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>Yo, _____ en pleno uso de mis facultades mentales autorizo a la persona titular del club de las personas adultas mayores a que, en caso de emergencia médica o accidente, localice a mi familiar o responsable para mi atención, y de no encontrarlo me canalice al servicio médico respectivo y/o más cercano.</p></div>																				
<p><b>8. DATOS DEL RESPONSABLE O FAMILIAR</b></p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"><table style="width: 100%;"><tr><td style="width: 15%;"><b>Nombre:</b></td><td style="border: 1px solid black; padding: 2px;"><table style="width: 100%;"><tr><td style="width: 33%;"><small>Apellido 1</small></td><td style="width: 33%;"><small>Apellido 2</small></td><td style="width: 34%;"><small>Nombre (s)</small></td></tr></table></td></tr><tr><td><b>Domicilio:</b></td><td style="border: 1px solid black; padding: 2px;"><table style="width: 100%;"><tr><td style="width: 33%;"><small>Calle</small></td><td style="width: 33%;"><small>No.</small></td><td style="width: 34%;"><small>Colonia</small></td></tr></table></td></tr><tr><td></td><td style="border: 1px solid black; padding: 2px;"><table style="width: 100%;"><tr><td style="width: 33%;"><small>C.P.</small></td><td style="width: 33%;"><small>Municipio</small></td><td style="width: 34%;"><small>Entidad</small></td></tr></table></td></tr><tr><td><b>Tel. Fijo:</b></td><td style="border: 1px solid black; width: 150px;"></td><td><b>Tel. Celular:</b></td><td style="border: 1px solid black; width: 150px;"></td></tr></table></div>		<b>Nombre:</b>	<table style="width: 100%;"><tr><td style="width: 33%;"><small>Apellido 1</small></td><td style="width: 33%;"><small>Apellido 2</small></td><td style="width: 34%;"><small>Nombre (s)</small></td></tr></table>	<small>Apellido 1</small>	<small>Apellido 2</small>	<small>Nombre (s)</small>	<b>Domicilio:</b>	<table style="width: 100%;"><tr><td style="width: 33%;"><small>Calle</small></td><td style="width: 33%;"><small>No.</small></td><td style="width: 34%;"><small>Colonia</small></td></tr></table>	<small>Calle</small>	<small>No.</small>	<small>Colonia</small>		<table style="width: 100%;"><tr><td style="width: 33%;"><small>C.P.</small></td><td style="width: 33%;"><small>Municipio</small></td><td style="width: 34%;"><small>Entidad</small></td></tr></table>	<small>C.P.</small>	<small>Municipio</small>	<small>Entidad</small>	<b>Tel. Fijo:</b>		<b>Tel. Celular:</b>	
<b>Nombre:</b>	<table style="width: 100%;"><tr><td style="width: 33%;"><small>Apellido 1</small></td><td style="width: 33%;"><small>Apellido 2</small></td><td style="width: 34%;"><small>Nombre (s)</small></td></tr></table>	<small>Apellido 1</small>	<small>Apellido 2</small>	<small>Nombre (s)</small>																
<small>Apellido 1</small>	<small>Apellido 2</small>	<small>Nombre (s)</small>																		
<b>Domicilio:</b>	<table style="width: 100%;"><tr><td style="width: 33%;"><small>Calle</small></td><td style="width: 33%;"><small>No.</small></td><td style="width: 34%;"><small>Colonia</small></td></tr></table>	<small>Calle</small>	<small>No.</small>	<small>Colonia</small>																
<small>Calle</small>	<small>No.</small>	<small>Colonia</small>																		
	<table style="width: 100%;"><tr><td style="width: 33%;"><small>C.P.</small></td><td style="width: 33%;"><small>Municipio</small></td><td style="width: 34%;"><small>Entidad</small></td></tr></table>	<small>C.P.</small>	<small>Municipio</small>	<small>Entidad</small>																
<small>C.P.</small>	<small>Municipio</small>	<small>Entidad</small>																		
<b>Tel. Fijo:</b>		<b>Tel. Celular:</b>																		
<p>Por este medio, declaramos que hemos leído el reglamento y estamos de acuerdo en cumplir con las normas establecidas para el buen desarrollo y convivencia del club de las personas adultas mayores.</p> <table style="width: 100%;"><tr><td style="width: 50%; text-align: center; border-top: 1px solid black;"><b>FIRMA DE PERSONA MAYOR</b></td><td style="width: 50%; text-align: center; border-top: 1px solid black;"><b>FIRMA DE FAMILIAR RESPONSABLE</b></td></tr><tr><td colspan="2" style="text-align: center; border-top: 1px solid black; margin-top: 20px;"><b>FIRMA DE RESPONSABLE DE CLUB</b></td></tr></table>		<b>FIRMA DE PERSONA MAYOR</b>	<b>FIRMA DE FAMILIAR RESPONSABLE</b>	<b>FIRMA DE RESPONSABLE DE CLUB</b>																
<b>FIRMA DE PERSONA MAYOR</b>	<b>FIRMA DE FAMILIAR RESPONSABLE</b>																			
<b>FIRMA DE RESPONSABLE DE CLUB</b>																				

Aviso de privacidad.

y el Instituto Nacional para las Personas Adultas Mayores (INAPAM) son responsable de la recolección, uso y protección de los datos personales solicitados a personas adultas mayores conforme a lo establecido en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

**Responsiva para actividades externas****FO-DFOPP-02-05**

 <b>BIENESTAR</b> <small>SECRETARÍA DE BIENESTAR</small>	 <b>INAPAM</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES</small>
<i>Clubes de las Personas Adultas Mayores</i> <b>RESPONSIVA PARA ACTIVIDADES EXTERNAS</b>	
<p>Yo _____ socia (o) del club _____ con número de afiliación INAPAM _____ bajo protesta de decir verdad, manifiesto mi voluntad para asistir a las actividades recreativas programadas fuera del domicilio del Club durante 2022.</p>	
<p>Asimismo, en caso de accidente o urgencia médica surgida durante la actividad recreativa, autorizo al responsable del Club me traslade al servicio médico respectivo y/o más cercano, dando aviso de forma inmediata al familiar o persona responsable designada por la/el suscrita/o:</p>	
_____	_____
<b>FIRMA DE PERSONA MAYOR</b>	<b>FIRMA DE FAMILIAR RESPONSABLE</b>
_____	_____
<b>NOMBRE DE PERSONA MAYOR</b>	<b>NOMBRE DE FAMILIAR RESPONSABLE</b>
<p>Datos de contacto del familiar o persona responsable:</p>	
Teléfono fijo _____ Teléfono celular _____	

Aviso de privacidad.

y el Instituto Nacional para las Personas Adultas Mayores (INAPAM) son responsable de la recolección, uso y protección de los datos personales solicitados a personas adultas mayores conforme a lo establecido en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.



## 7. PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO DE CLUBES

### 7.1. Propósito

Homologar a nivel nacional los aspectos básicos requeridos para la presentación de programas anuales de trabajo y de informes mensuales de los clubes incorporados al Instituto, y así contar con un registro electrónico cuantitativo de las acciones desarrolladas en estos espacios.

### 7.2. Alcance

Este procedimiento es aplicable y obligatorio a:

- La persona titular del Departamento de Vinculación Estatal, responsable de recibir y revisar los programas anuales de trabajo y los informes mensuales de los clubes incorporados al INAPAM.
- Las/os servidores públicos que tengan designada la actividad de clubes del INAPAM en los módulos de atención estatal y en la Ciudad de México, responsables de ejecutar el programa anual de trabajo y de elaborar el informe mensual de las acciones realizadas.

### 7.3. Descripción del procedimiento

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Entrega los <i>Lineamientos para la elaboración del Programa Anual de Trabajo</i> al personal del INAPAM asignado a clubes en los módulos de atención estatal y CDMX para su distribución a los coordinadores de clubes (FO-DFOPP-02-06)	Titular del DVE
2	Entrega los <i>Lineamientos para la elaboración del Programa Anual de Trabajo</i> a las personas coordinadoras y representantes de los clubes para la elaboración del programa anual de trabajo	Personal INAPAM asignado a clubes en los módulos de atención estatal y CDMX
3	Elabora el Programa Anual de Trabajo y lo envía por vía electrónica al personal del INAPAM asignado a clubes en los módulos de atención estatal y CDMX (FO-DFOPP-02-07)	Coordinadores o Representantes de clubes
4	Recibe y revisa los programas anuales de trabajo de su entidad.	Personal INAPAM asignado a clubes en los módulos de



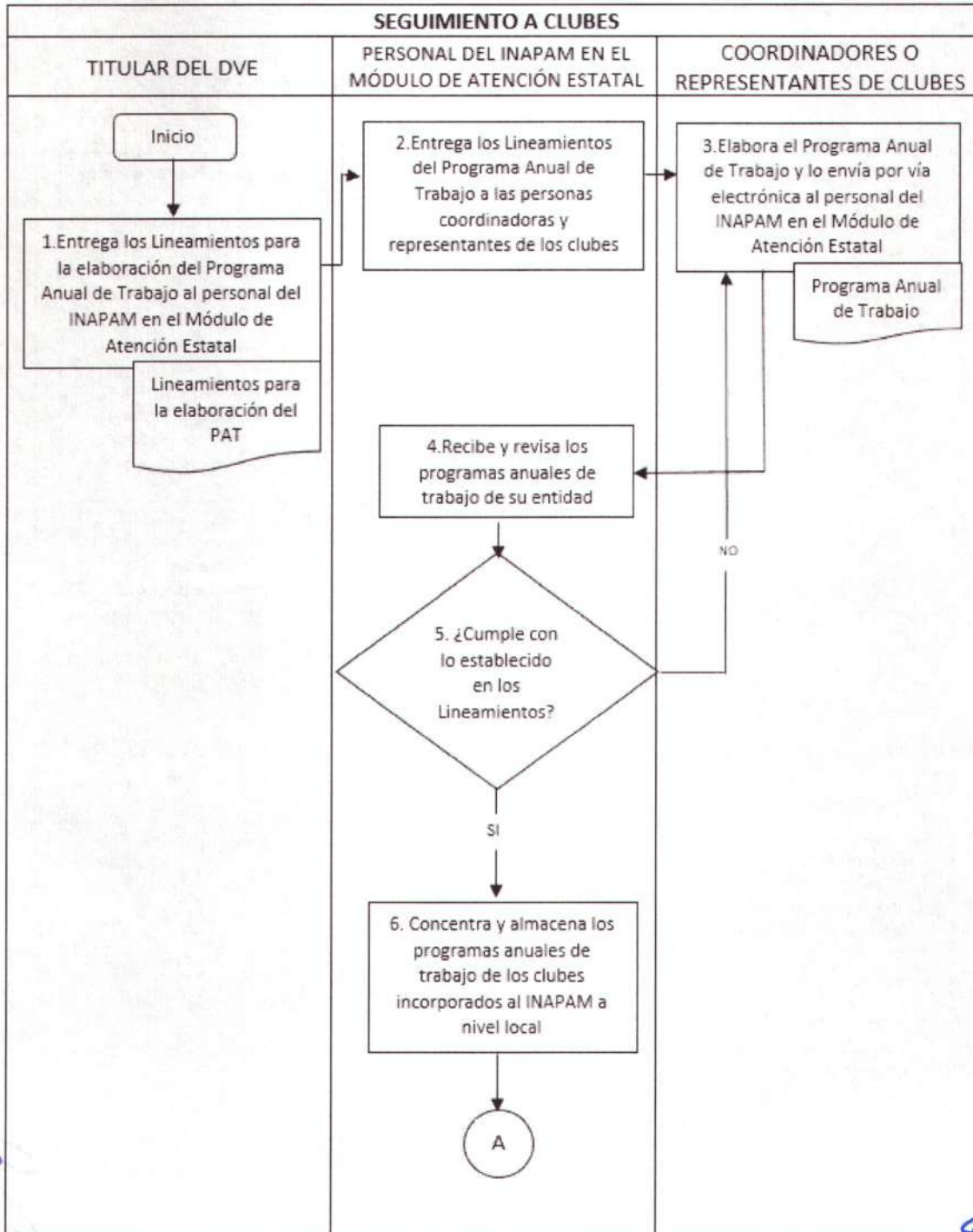
SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
		atención estatal y CDMX
5	¿Cumple con lo establecido en los <i>Lineamientos para la elaboración del Programa Anual de Trabajo</i> ? NO, ir al paso 3 SÍ, ir al paso 6	Personal INAPAM asignado a clubes en los módulos de atención estatal y CDMX
6	Concentra y almacena los programas anuales de trabajo de los clubes incorporados al INAPAM a nivel local.	Personal INAPAM asignado a clubes en los módulos de atención estatal y CDMX
7	Ejecuta el Programa Anual de Trabajo de los clubes a su cargo mediante la implementación de las actividades propuestas.	Coordinadores o Representantes de clubes
8	Elabora y envía por correo electrónico, al personal del INAPAM en los módulos de atención estatal y en la Ciudad de México, el informe mensual de actividades, y la relación de su población, con base en sus listas de asistencia. (FO-DFOPP-02-08) (FO-DFOPP-02-09) (FO-DFOPP-02-10)	Coordinadores o Representantes de clubes
9	Recibe los informes mensuales a nivel estatal y revisa que todos los campos estén llenos con datos acordes a la información solicitada.	Personal INAPAM asignado a clubes en los módulos de atención estatal y CDMX
10	¿Los informes están debidamente llenados? NO, ir al paso 8 SÍ, ir al paso 11	Personal INAPAM asignado a clubes en los módulos de atención estatal y CDMX
11	Envía por correo electrónico a la persona titular de la DVE	Personal INAPAM asignado a clubes en los módulos de atención estatal y CDMX

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
12	Concentra y almacena los informes mensuales de los clubes a nivel nacional, en una hoja de Excel	Titular del DVE
13	Entrega el informe mensual de actividades de clubes a nivel nacional a las personas titulares de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas y de la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas.	Titular del DVE
14	Si la persona coordinadora o representante de club requiere solicitar la baja, deberá llenar el <i>Formato de baja de club</i> y entregar al personal INAPAM del módulo de atención estatal o de la Ciudad de México.  Nota: Si después de 6 meses el club no ha entregado informes mensuales, se realizará la baja automática.  (FO-DFOPP-02-11)	Coordinadores o Representantes de clubes
15	Envía el <i>Formato de baja de club</i> por correo electrónico a la persona titular del DVE.  Envía también -en una hoja de Excel- la relación de los clubes que no han entregado informes de actividades por 6 meses o más para generar su baja automática.	Personal INAPAM asignado a clubes en los módulos de atención estatal y CDMX
16	Registra las bajas en la hoja en Excel que contiene el registro electrónico de clubes a nivel nacional.  <b>Termina el procedimiento</b>	Titular del DVE

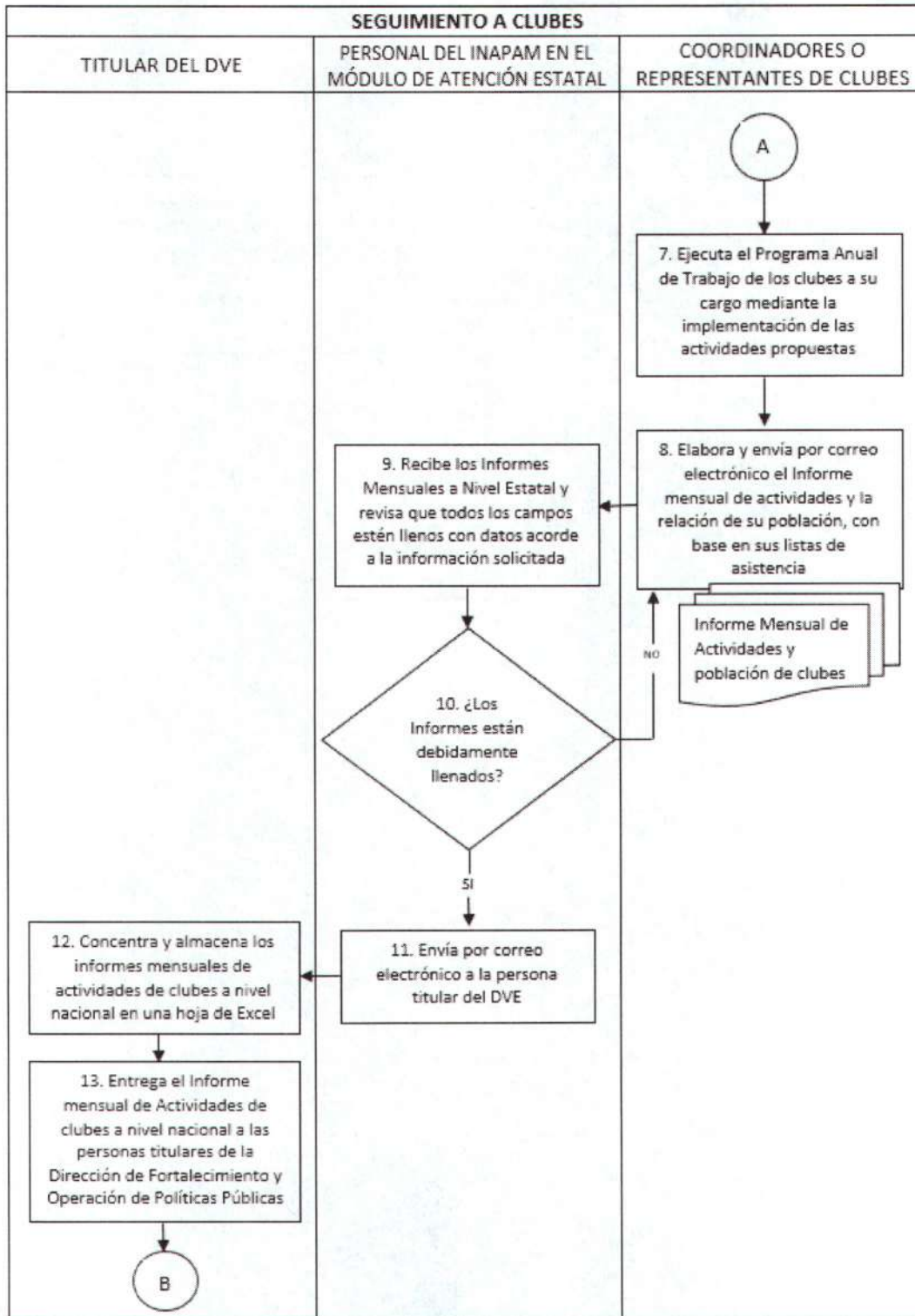
**Tiempo total: 7 días hábiles (procedimiento mensual)**

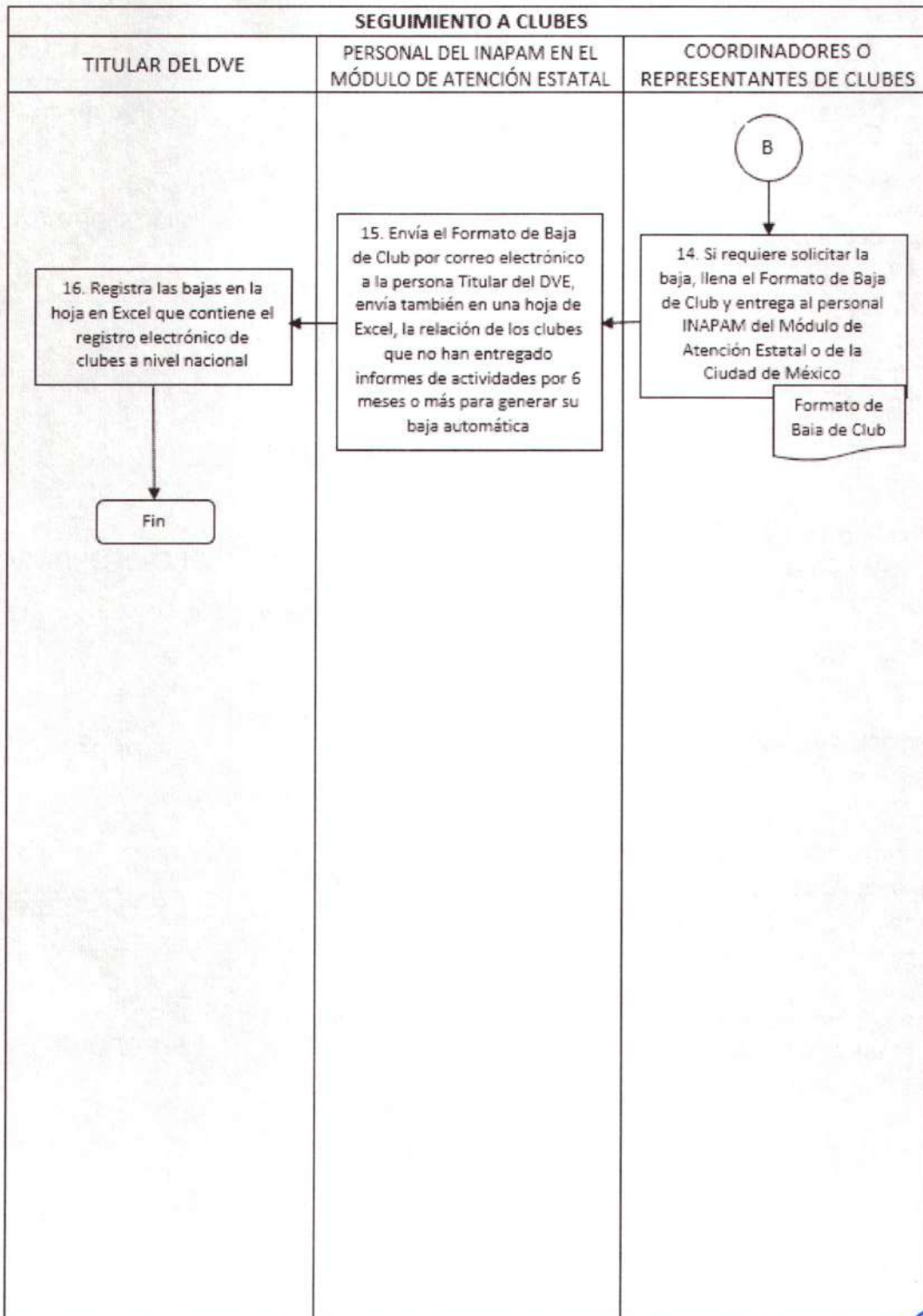


**7.4. Diagrama de flujo**









**7.5. Conservación de registros**

<b>Registro</b>	<b>Tiempo de conservación</b>	<b>Responsable de conservarlo</b>	<b>Código de registro</b>
1. Lineamientos para la elaboración del Programa Anual de Trabajo	1 año	Personal INAPAM asignado a clubes en los módulos de atención estatal y CDMX	FO-DFOPP-02-06
2. Programa Anual de Trabajo	1 año	Personal INAPAM asignado a clubes en los módulos de atención estatal y CDMX	FO-DFOPP-02-07
3. Informe mensual de actividades en clubes y módulos	2 años	Personal INAPAM asignado a clubes en los módulos de atención estatal, CDMX y Titular del DVE	FO-DFOPP-02-08
4. Población de clubes. (Asistencia mensual)	2 años	Personal INAPAM asignado a clubes en los módulos de atención estatal, CDMX y Titular del DVE	FO-DFOPP-02-09
5. Lista de Asistencia General	2 años	Coordinadores o representantes de clubes	FO-DFOPP-02-10
6. Formato de baja de club de las personas mayores	2 años	Personal INAPAM asignado a clubes en los módulos de atención estatal, CDMX y Titular del DVE	FO-DFOPP-02-11





## 7.6. Anexos

### Lineamientos para la elaboración del Programa Anual de Trabajo

#### FO-DFOPP-02-06

El Programa Anual de Trabajo es una herramienta de planeación, desarrollada por las personas que coordinan los clubes, que tiene como objetivo plasmar de forma ordenada y lógica los compromisos de trabajo que serán realizados a lo largo de un año.

Los aspectos básicos que deberá contener son los siguientes:

**1. Nombre o designación que se le da al programa.** Se conformará por la siguiente nomenclatura: Programa Anual de Trabajo del Club de Personas Mayores + "Nombre del Club" + Año fiscal que aplique.

**2. Introducción.** Deberá incluir una breve descripción del club: número de personas que lo conforman, ubicación y características del espacio donde se reúnen, horarios, actividades que realizan con mayor frecuencia, relación con las autoridades que administran el espacio y los problemas o retos que recientemente haya enfrentado el grupo.

**3. Objetivos.** Los objetivos son la expresión cualitativa de los propósitos que se desean alcanzar, por tanto, deben ser precisos y factibles.

Los objetivos son resultado de la adecuada reflexión sobre las necesidades del grupo, los recursos y apoyos con que se cuenta. Son condición indispensable para el buen desarrollo y eficacia del programa, ya que de éstos derivarán las actividades concretas a realizar, y serán el punto de referencia para aplicar una evaluación del proceso y el resultado del mismo.

Se utilizarán objetivos generales y particulares o específicos; siendo estos últimos subordinados a los primeros.

**4. Metas.** Las metas son la expresión numérica de los objetivos.

#### **5. Límites.**

**Espacio.** Es el área donde se realizará el programa, por ejemplo: centro social, edificios gubernamentales, salones de usos múltiples, salones ejidales, entre otros.

**Tiempo.** Se refiere a los días, meses o años que durará la realización del programa.

**Universo de trabajo.** Sujetos que se comprenderán en las acciones del programa. (En ocasiones en las metas queda explícito el universo de trabajo, por lo que, en estos casos, debe suprimirse este punto para evitar repetición).

**6. Procedimiento.** Refiere al conjunto y la secuencia de acciones a realizar, la propuesta de implementación y calendarización, y las figuras con las que se van a coordinar.







El formato electrónico está compuesto por quince campos que deberán llenar los coordinadores o representantes de clubes.

A continuación, se describen dichos campos:

- 1. Entidad:** Con un listado desplegable de las 32 entidades federativas del país.
- 2. Municipio o Alcaldía:** Con un listado desplegable de todos los municipios o alcaldías que se encuentran en el catálogo del INEGI.
- 3. Coordinador (a):** Nombre del coordinador(a) o representante del club.
- 4. Nombre del Club o Módulo:** Se anotará el nombre del Club que realizó las actividades, o los Módulos donde se otorgaron los servicios que se informan.
- 5. Tipo de Club:** Despliega un listado con las opciones: INAPAM (Coordinadas por personal del Instituto); Voluntarios (Miembros de la Comunidad que no reciben ninguna retribución económica por su labor); Transversalidad (Instituciones Gubernamentales con las que existe convenio). Se seleccionará la que corresponde.
- 6. Tipo de Servicio:** Despliega un listado con la relación del tipo de servicio que se ofrece en clubes y módulos: Actividades socioculturales, Atención jurídica, Atención médica, Capacitación para el trabajo, Cultura física, Educación para la salud, Enseñanza, Servicio psicológico, Servicios educativos, Turismo y recreación, Otros servicios.
- 7. Nombre del servicio o actividad:** De acuerdo al tipo de servicio elegido, se despliega la lista de actividades.
- 8. Instancia que imparte:** Despliega un listado con las instancias responsables de la impartición de la actividad o de ofrecer el servicio. Entre las instancias que se encuentran en el catálogo están: INAPAM, Voluntarios, Socios (refiere a integrantes de los clubes), DIF, IMSS, ISSSTE, Instancia Federal, Instancia Estatal, Instancia Municipal o Alcaldía, Otros.
- 9. Número de sesiones:** Se anota el número de reuniones celebradas por los integrantes del club para realizar la actividad o recibir el servicio.
- 10. Número de horas:** Se anota el número de horas totales destinadas para realizar la actividad o el servicio.
- 11. Mujeres atendidas:** Se anota el número total de mujeres que asistieron a la actividad o que recibieron el servicio.
- 12. Hombres atendidos:** Se anota el número total de hombres que asistieron a la actividad o que recibieron el servicio.
- 13. Asistencias/Servicios Mujeres:** Se anota el número total de asistencias de mujeres a cada uno de los servicios.
- 14. Asistencias/Servicios Hombres:** Se anota el número total de asistencias de hombres a cada uno de los servicios.









Codigo: MP-DFOPP-02

Revisión: 01

32 de 44

La lista de asistencia deberá firmarse en la parte trasera por el/la Coordinador(a) o Representante del Club y por todas las personas mayores, de preferencia en el mismo orden en que se anotaron en el formato.

Se incluirán los campos de número consecutivo, nombre y firma, quedando de la siguiente manera:

No.	Nombre	Firma
1.		
2.		



Coordinador(a): \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_



**Formato de baja de club de las personas mayores**

**FO-DFOPP-02-11**

	<b>BIENESTAR</b> SECRETARÍA DE BIENESTAR		<b>INAPAM</b> INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES
<i>Clubes de las Personas Adultas Mayores</i>			
<b>FORMATO DE BAJA DE CLUB</b>			
<b>DATOS DEL CLUB</b>			
Club:	<input type="text"/>		
Responsable:	<input type="text"/>		
Entidad:	<input type="text"/>		
Municipio:	<input type="text"/>		
Domílicio:	<input type="text"/>		
	Calle	No.	
	<input type="text"/>		
	Colonia	Localidad	
<b>DATOS DE LA BAJA</b>			
Indicar cuál o cuáles son las causas de la baja:			
<input type="checkbox"/> Falta de recursos económicos			
<input type="checkbox"/> Falta de espacio para la realización de las actividades			
<input type="checkbox"/> Desinterés de los socios del club			
<input type="checkbox"/> Falta de un responsable y/o administrador			
<input type="checkbox"/> No cumple con los lineamientos establecidos para el funcionamiento de los clubes			
<input type="checkbox"/> Otras (especificar cuál)			
<input type="text"/>			
_____ <b>FIRMA DEL RESPONSABLE AL ÚLTIMO PERIODO DEL CLUB</b>		_____ <b>NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE MUNICIPAL</b>	



## 8. PROCEDIMIENTO QUEJAS Y DENUNCIAS DEL SERVICIO DE CLUBES

### 8.1. Propósito

Establecer los canales para recibir las quejas y/o denuncias de presuntas irregularidades que se cometan durante la operación de clubes de personas mayores, y definir los mecanismos para su atención.

Promover el uso de la plataforma de Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción de la Secretaría de la Función Pública (SFP) como medio para presentar las quejas y/o denuncias.

### 8.2. Alcance

Este procedimiento es aplicable y obligatorio para:



- La persona titular de Departamento de Vinculación Estatal que atiende las quejas y/o denuncias derivadas de la operación de clubes de personas mayores.
- Las/os servidores públicos que tengan designada la actividad de clubes del INAPAM en los módulos de atención estatal y en la Ciudad de México.

### 8.3. Descripción del procedimiento

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Difunde al personal del INAPAM que da seguimiento a las actividades de clubes de personas mayores en los módulos de atención estatal y en la Ciudad de México los siguientes canales para la atención de quejas y/o denuncias: a) Correo electrónico: a la cuenta <a href="mailto:clubesestatales.vinculacion@inapam.gob.mx">clubesestatales.vinculacion@inapam.gob.mx</a> , gestionada por la DFOPP. b) Cuentas institucionales de Facebook y Twitter c) Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción de la SFP, mediante el <i>link</i> <a href="https://alertadores.funcionpublica.gob.mx/">https://alertadores.funcionpublica.gob.mx/</a>	Titular del DVE
2	Difunde a las personas mayores que asisten a clubes los canales para la atención de quejas y/o denuncias.	Personal INAPAM asignado a clubes en los

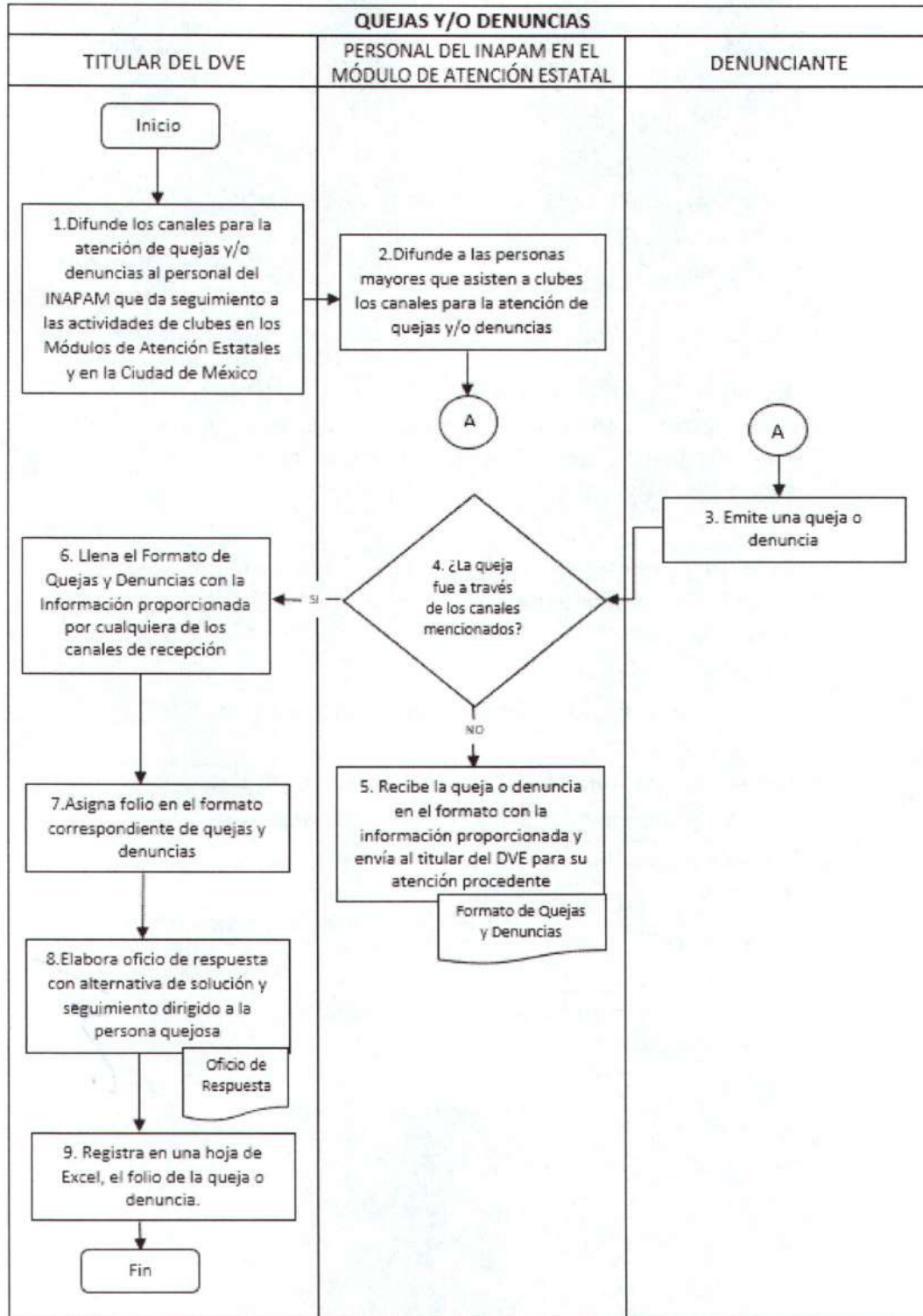
SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
		módulos de atención estatal y CDMX
3	Emite una queja o denuncia	Denunciante
4	¿La queja fue a través de los canales mencionados NO, ir al paso 5 SÍ, ir al paso 6	Personal INAPAM asignado a clubes en los módulos de atención estatal y CDMX
5	Recibe la queja o denuncia en el Formato de Quejas y Denuncias, con la Información proporcionada y envía al titular del DVE para su atención procedente. (FO-DFOPP-02-12)	Personal INAPAM asignado a clubes en los módulos de atención estatal y CDMX
6	Llena el Formato de Quejas y Denuncias con la información proporcionada por cualquiera de los canales de recepción. (FO-DFOPP-02-12)	Titular del DVE
7	Asigna Folio en el Formato correspondiente de quejas y denuncias	Titular del DVE
8	Elabora el Oficio de Respuesta con la alternativa de solución y seguimiento dirigido a la persona quejosa	Titular del DVE
9	Registra en una hoja de Excel, el folio de la queja o denuncia  <b>Termina el procedimiento</b>	Titular del DVE

**Tiempo total: 20 días hábiles**

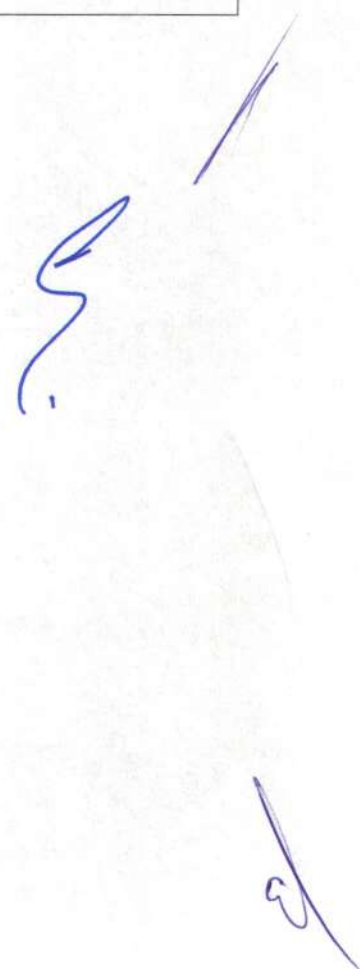


**8.4. Diagrama de flujo**



**8.5. Conservación de registros**

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro
1. Quejas y denuncias	1 año	Titular del DVE	FO-DFOPP-02-12
2. Registro electrónico de reporte de queja o denuncia	1 año	Titular del DVE	BD-DFOPP-02-02





**8.6 Anexos**

**Quejas y denuncias**

**FO-DFOPP-02-12**

Apellido paterno		Apellido materno		Nombre(s) o seudónimo	
<b>Sexo:</b>	( ) M	( ) H	<b>Edad:</b>		
<b>Teléfono fijo:</b>					
<b>Teléfono móvil:</b>					
<b>Correo electrónico:</b>					

**3. Fecha y lugar de los hechos**

Fecha:

Entidad y municipio:

Nombre del Club:

**4. Objeto de la queja**

Nombre de la responsable:

Cargo / Dependencia:

Descripción de la queja:

**5. Datos de quien recibe la queja o denuncia**

Nombre:

Cargo:

### **Registro electrónico de reporte de queja o denuncia**

#### **BD-DFOPP-02-02**

El registro electrónico de reporte de la queja o denuncia contendrá los mismos elementos del formato, más los campos requeridos para dar seguimiento al procedimiento.

Los datos del reporte son los siguientes:

- Fecha de recepción. Fecha en que se reporta o presenta la queja.
- Folio. Número que se asigna de manera consecutiva por el personal del Departamento de Vinculación Estatal.
- Medio por el que se emite. Medio empleado por el denunciante para presentar su queja, puede ser: Correo electrónico, Facebook, Twitter, Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción de la Secretaría de la Función Pública.

Información de la persona quejosa:

- Apellido Paterno. Primer apellido de la persona que presenta la queja o denuncia.
- Apellido Materno. Segundo apellido de la persona que presenta la queja o denuncia.
- Nombre(s) o seudónimo. Se anotará el nombre o nombres de pila. En caso de que la queja o denuncia sea anónima, se anotará un seudónimo.
- Sexo. Se anotará M para mujer, o H para hombre.
- Edad. Se anotará el número de años cumplidos a la fecha en que se presenta la queja.
- \*Tel. fijo. Se anotará el número de teléfono del domicilio donde se pueda ubicar a la persona que presenta la queja o denuncia.
- \*Tel. móvil. Se anotará el número de teléfono móvil de la persona que presenta la queja o denuncia.
- \*Correo electrónico. Se anotará la cuenta de correo electrónica de la persona que presenta la queja o denuncia.

\*Para poder dar respuesta a la queja o denuncia, será necesario que la persona que presenta la queja o denuncia deje por lo menos un medio de contacto: número teléfono fijo o móvil o correo electrónico.

Fecha y lugar de los hechos:

- Fecha. Se anotará la fecha en que se dieron los hechos que son motivo de la queja.
- Entidad. Entidad federativa donde se ubica el club.
- Municipio. Municipio donde se ubica el club.
- Nombre del club. Nombre con el que se registró el club de personas mayores en el INAPAM.






**Objeto de la queja:**

- Nombre de la responsable: Refiere a la persona servidora pública que es objeto de la queja o denuncia. En caso de que el objeto de la queja no sea una persona servidora pública, este espacio quedará en blanco.
- Cargo / Dependencia. Se anotará el cargo que ocupa y la dependencia a la que pertenece. Este dato es opcional para la persona quejosa y podrá llenarse después por el personal responsable de dar seguimiento a la queja o denuncia. En caso de que el objeto de la queja no sea una persona servidora pública, este espacio quedará en blanco.
- Descripción de la queja: La persona quejosa realizará una breve descripción de los hechos que dieron lugar a la queja.

**Datos de quien recibe la queja:**

- Nombre. Nombre completo de la persona servidora pública que recibe la queja.
- Cargo. Se anotará el cargo que ocupa dentro del INAPAM.

**Atención:**

- Número de oficio de notificación al personal. En caso de que una persona servidora pública sea objeto de la queja, se anotará en este campo el número de oficio en que se le notifica de la queja.
  - Número de oficio de respuesta. Se anotará el número de oficio de respuesta dirigido a la parte quejosa.
  - Fecha de notificación al denunciante. Se anotará la fecha en que se entregue el oficio de respuesta a la parte quejosa.
  - Estatus: Se actualizará conforme se avance en el proceso de atención a la queja.
- 
- 
- 



## 9. GLOSARIO

**Clubes:** Son grupos comunitarios autogestivos sin fines de lucro en los que se promueven actividades que benefician a las personas mayores, con una dinámica e interacción que gira alrededor de los objetivos, metas y esfuerzos propuestos y realizados por los mismos integrantes.

**Clubes INAPAM:** Refiere a los clubes que son coordinados por personal contratado por el INAPAM.

**Clubes por transversalidad:** Refiere a los clubes que son coordinados por personal adscrito a dependencias estatales o municipales que tienen convenio con el INAPAM.

**Coordinador(es) de Club(es):** Refiere al personal contratado por el INAPAM, o por otra dependencia gubernamental, responsable de dar seguimiento a las actividades de los clubes de personas mayores.

**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 los servidores públicos contrarios a los principios que rigen la administración pública, pero en este supuesto no le significan afectación directa al interesado.

**DFOPP:** Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas.

**DVE:** Departamento de Vinculación Estatal.

**EO:** Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.

**Expediente de personas mayores en clubes:** Conjunto de documentos con datos personales e información médica que se requieren para la adecuada atención de cada integrante de clubes. Se conforma por: Cédula de inscripción, Certificado médico (expedido por institución pública o privada) y Responsiva para actividades externas (en caso de que se utilice).

**INAPAM:** Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.

**Incorporación de clubes:** Proceso por el cual los grupos interesados solicitan afiliarse al instituto.

**Módulo de atención INAPAM:** Espacio de atención a toda persona mayor, o al público en general que solicita información, atendido en su mayoría por el personal del INAPAM.

**Módulo de atención de transversalidad:** Espacio de atención en los municipios de las entidades federativas, quienes, a través de su personal, acercan la atención a toda persona mayor o al público en general que solicita información.

**PAT:** Programa Anual de Trabajo.



**Personal INAPAM en los módulos de atención estatal:** Trabajadores contratados por el INAPAM que desempeñan sus labores en alguna de las entidades federativas, incluyendo a la Ciudad de México.

**Personas mayores:** Se consideran personas 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.

**Queja:** Es la manifestación de la persona mediante la cual hace del conocimiento de la autoridad, incumplimientos o fallas en los servicios prestados, así como actos u omisiones de los servidores públicos contrarios a los principios que rigen la administración pública y que le significan una afectación directa.

**Queja anónima:** Queja en la que no se manifiesta la identidad de la persona que la presenta.

**Módulos de Atención Estatal:** Refiere a las unidades administrativas que representan al INAPAM en la circunscripción territorial de cada una de las entidades federativas, encargadas de atender a la población objetivo.

**Representante(s) de Club(es):** Refiere a las personas que, de manera voluntaria, dan seguimiento a las actividades de los clubes de personas mayores.

**Seguimiento del grupo:** Consiste en establecer, organizar y determinar las actividades y tareas a realizar con los clubes, para que puedan tener un reconocimiento y permanencia dentro de su comunidad.

**Transversalidad:** Método de gestión pública que permite aplicar recursos de distintas esferas a un mismo propósito cuando los objetivos son complejos, traslapan o sobreponen las fronteras organizacionales funcionales o sectorizadas. Refiere a la planeación concertada y coordinada entre el INAPAM y los gobiernos estatales y municipales en la atención compartida de personas mayores. Con este modelo se generan sinergias para responder con eficacia a los problemas sociales.

**Voluntarias/os:** Personas externas al INAPAM que, por decisión propia y libre, dan seguimiento a las actividades desarrolladas en los clubes de personas mayores, coadyuvando en la atención a la población objetivo. Las personas voluntarias son el enlace con el Instituto, no cobran por su trabajo ni reciben honores ni gratificaciones de clase alguna.

Código: MP-DFOPP-02

Revisión: 02

44 de 44

**CAMBIOS DE VERSIÓN**

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE LA ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
00	Octubre, 2018	Emisión
01	Junio, 2021	Revisión
02	Septiembre, 2022	

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Lic. Rocío Ruiz López Directora de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas	 Lic. Edgar Olivares Agustín Subdirector Jurídico	 Lic. Jorge Alberto Valencia Sandoval Presidente del COMERI
Septiembre, 2022	Septiembre, 2022	Septiembre, 2022





Código: MP-DFOPP-02

Revisión: 02

43 de 44

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y DE INTERPRETACIÓN AL PRESENTE MANUAL

**PRIMERO.** - 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 [www.inapam.gob.mx](http://www.inapam.gob.mx).