



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

MP-DG-01



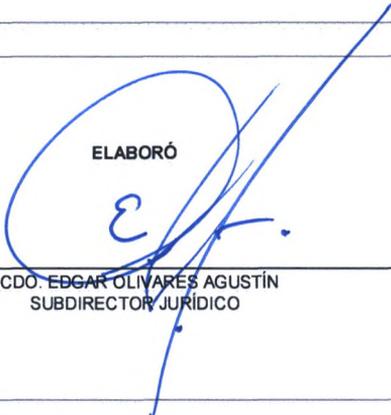

JUNIO, 2024



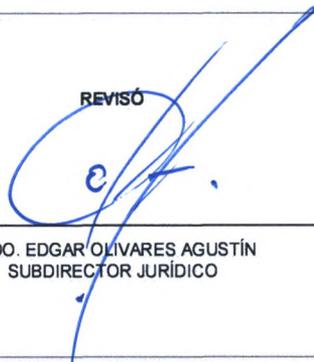
1. CÉDULA DE REGISTRO

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

ELABORÓ


LCDO. EDGAR OLIVARES AGUSTÍN
SUBDIRECTOR JURÍDICO

REVISÓ


LCDO. EDGAR OLIVARES AGUSTÍN
SUBDIRECTOR JURÍDICO

AUTORIZÓ


LCDO. JORGE ALBERTO VALENCIA SANDOVAL
PRESIDENTE DEL COMER

REGISTRO

CLAVE:MP-DG-01

VERSIÓN:14

FECHA:JUNIO, 2024



ÍNDICE

1. CÉDULA DE REGISTRO.....	2
2. INTRODUCCIÓN.....	6
3. OBJETIVO DEL MANUAL.....	8
4. BASE LEGAL.....	8
5. POLÍTICAS.....	14
6. PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA GRATUITA A LAS PERSONAS MAYORES DE MODO PRESENCIAL.....	15
6.1 PROPÓSITO.....	15
6.2 ALCANCE.....	15
6.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA GRATUITA A LAS PERSONAS MAYORES DE MODO PRESENCIAL.....	16
6.4 DIAGRAMA DE FLUJO.....	19
6.5 CONSERVACIÓN DE REGISTROS.....	21
6.6 GLOSARIO.....	25
7. PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA GRATUITA A LAS PERSONAS MAYORES VÍA TELEFÓNICA Y CORREO ELECTRÓNICO.....	29
7.1 PROPÓSITO.....	29
7.2 ALCANCE.....	29
7.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA GRATUITA A LAS PERSONAS MAYORES VÍA TELEFÓNICA Y CORREO ELECTRÓNICO.....	30
7.4 DIAGRAMA DE FLUJO.....	32
7.5 CONSERVACIÓN DE REGISTROS.....	34
7.6 GLOSARIO.....	38
8. PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA GRATUITA A LAS PERSONAS MAYORES EN MÓDULOS DEL INAPAM.....	42
8.1 PROPÓSITO.....	42
8.2 ALCANCE.....	42
8.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA GRATUITA A LAS PERSONAS MAYORES EN MÓDULOS DEL INAPAM.....	43
8.4 DIAGRAMA DE FLUJO.....	45
8.5 CONSERVACIÓN DE REGISTROS.....	47
8.6 GLOSARIO.....	51
9. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS JUDICIALES, MINISTERIALES O DE ALGUNA DEPENDENCIA PARA SALVAGUARDAR LA INTEGRIDAD DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.....	55

d

S



9.1 PROPÓSITO.....	55
9.2 ALCANCE.....	55
9.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS JUDICIALES, MINISTERIALES O DE ALGUNA DEPENDENCIA PARA SALVAGUARDAR LA INTEGRIDAD DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.....	56
9.4 DIAGRAMA DE FLUJO.....	60
9.5 CONSERVACIÓN DE REGISTROS.....	62
9.6 GLOSARIO.....	66
10. PROCEDIMIENTO DE BÚSQUEDA DE DATOS A SOLICITUD DE AUTORIDADES JUDICIALES, MINISTERIALES Y DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.....	70
10.1 PROPÓSITO.....	70
10.2 ALCANCE.....	70
10.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE BÚSQUEDA DE DATOS A SOLICITUD DE AUTORIDADES JUDICIALES, MINISTERIALES Y DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.....	71
10.4 DIAGRAMA DE FLUJO.....	73
10.5 CONSERVACIÓN DE REGISTROS.....	74
10.6 GLOSARIO.....	78
11. PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO DEL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA.....	82
11.1 PROPÓSITO.....	82
11.2 ALCANCE.....	82
11.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO DEL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA.....	83
11.4 DIAGRAMA DE FLUJO.....	85
11.5 CONSERVACIÓN DE REGISTROS.....	86
11.6 GLOSARIO.....	90
12. ANEXOS.....	94



12.1 Anexo 1. Formato Múltiple de Asesoría Jurídica FO-SJ-01-01.....	94
12.2 Anexo 2. Formato Requisitos, Consideraciones y Obligaciones FO-SJ-01 01-02.....	95
12.3 Anexo 3. Formato Oficio de Canalización FO-SJ-01-02.....	96
12.4 Anexo 4. Formulario Encuesta de Servicio FO-SJ-01-03.....	99
12.5 Anexo 5. Formulario Concentración de Atributos del Servicio FO-SJ-01 04.....	101
12.6 Anexo 6. Formulario Registro Electrónico de Solicitudes de Atención a Personas Adultas Mayores (que acuden por primera vez) FO-SJ-01-05.....	102
12.7 Anexo 7. Formulario Registro Electrónico de Solicitudes de Servicio a Personas Adultas Mayores que acuden con problema distinto al expuesto en su Solicitud de Atención FO-SJ-01-06	103
12.8 Anexo 8. Formulario Registro Electrónico de Solicitudes de Servicio del Seguimiento del problema expuesto por las Personas Adultas Mayores en su solicitud de atención (primera vez).FO-SJ-01 07.....	104
12.9 Anexo 09. Formulario Excel Libro de Registro de Solicitudes de Asesoría Jurídica por Correo Electrónico FO-SJ-01-08.....	105
12.10 Anexo 10. Formato Semáforo de Estatus de Conclusión de Solicitudes en Modalidad Presencial y Correo Electrónico FO-SJ-01-09.....	106
12.11 Anexo 11. Formato Informe PAT y PASH FO-SJ-01-10.....	107
12.12 Anexo 12. Identificador único del personal adscrito a la Subdirección Jurídica del INAPAM.....	109
12.13 Anexo 13. Correo electrónico de asignación de requerimientos.....	110
12.14 Anexo 14. Oficio de Comisión	111
12.15 Anexo 15. Oficio de solicitud de vehículo oficial.....	113
12.16 Anexo 16. Información de los servicios del INAPAM y del servicio de asesoría jurídica	114
12.17 Anexo 17. Correo electrónico asignando búsqueda de datos.....	115
12.18 Anexo 18. Oficio solicitando búsqueda de datos.....	116
12.19 Anexo 19. Oficio de respuesta a autoridad solicitante de búsqueda de datos.....	117
12.20 Anexo 20. Oficio de canalización solicitando apoyo para atender requerimiento judicial, ministerial o de dependencia.....	120
12.21 Anexo 21. Oficio de respuesta por requerimiento judicial, ministerial o dependencia.....	121
12.22 Anexo 22. Informe de visita domiciliaria.....	124
12.23 Anexo 23. Estudio socioeconómico.....	126
12.24 Anexo 24. Reporte psicológico.....	128
13. CAMBIOS DE VERSIÓN.....	130

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]



2. INTRODUCCIÓN

Las instituciones de la Administración Pública Federal, actualmente enfrentan retos cada vez más complejos, sobre todo en la defensa de los derechos fundamentales de la población a la que deben su razón de ser, en el caso del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, la certeza jurídica que deben brindar a la ciudadanía, en apego a la Ley que los regula, así como a los recursos disponibles y la eficacia en el cumplimiento de sus objetivos y resultados, procurando sean proporcionados de una manera integral, bajo el principio de concurrencia y colaboración Institucional.

La Subdirección Jurídica coordinando las actividades diarias del Servicio de Asesoría Jurídica y la creciente cultura de respeto a los Derechos Humanos, obliga a la gestión pública a innovarse y al estar en condición de vulnerabilidad algunos sectores de nuestra población objetivo, es indispensable el uso de herramientas institucionales, como tratados, leyes, reglamentos, criterios, jurisprudencias, etc., que nos servirán para orientar nuestros esfuerzos a un mejor desempeño, con el objetivo de que las personas adultas mayores reciban un trato digno y la protección de su patrimonio, teniendo la posibilidad de alcanzar un acceso efectivo a la Justicia, puedan ejercer sus derechos, comprendan debidamente los actos jurídicos en los que sea parte así como en las diligencias en las que participe y sus consecuencias, procurando el respeto a sus derechos y disfrute de una vida digna.

El presente Manual describe paso a paso las diversas actividades realizadas en la Subdirección Jurídica por las personas servidoras públicas involucradas en la prestación del servicio de asesoría jurídica gratuita otorgado a las personas adultas mayores de modo presencial, vía telefónica y correo electrónico, tanto en la Ciudad de México, como en los Módulos del INAPAM que se sumen al objetivo institucional; así como las acciones que se derivan de la coadyuvancia con otras dependencias de la Administración Pública Federal, en aquellos casos en que se necesite unir esfuerzos para su debida protección, así como para localizar datos que posibiliten su ubicación para garantizar su esfera jurídica.

Define tiempos de atención y requisitos necesarios, que las personas servidoras públicas deben conocer, contiene los formatos necesarios para brindar el servicio de asesoría jurídica, así como el desarrollo de los procedimientos con su respectivo diagrama de flujo.

Es importante señalar, que este documento está sujeto a actualización en la medida que se presentan variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica del INAPAM, o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del servicio, con el fin de cuidar su vigencia operativa.



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

7 de 136

La Subdirección Jurídica al presentar el presente Manual, da cumplimiento con ello al objeto señalado en los Artículos 25 y 28, Fracción II de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, así como el de servir como un instrumento de apoyo y mejora Institucional, así como en relación con el Programa E003 "Servicios a grupos con necesidades especiales".

Los patrones demográficos y culturales que marcaban la estructura poblacional de un país de jóvenes durante el siglo veinte permearon los objetivos de la política social del México de esa época, y la centraron en las necesidades propias de dicho sector poblacional y por tanto no fue objeto de prioridad la atención a las Personas Adultas Mayores.

Esa tendencia cambio derivado de las crecientes necesidades por el bienestar y desarrollo con dignidad de las Personas Adultas Mayores, cuya respuesta positiva, satisfactoria y firme, quedó plasmada en la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de junio de 2002.

La promulgación de la Ley, determinó la creación del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, como un organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía técnica y de gestión para el cumplimiento de sus atribuciones, objetivos y fines.

En el Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de agosto de 2019, establece como facultad de la Subdirección Jurídica del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores *"Coordinar y supervisar los programas de asesoría y orientación jurídica para las personas adultas mayores y en su caso, remitir mediante oficio a las autoridades y/o instituciones de los tres órdenes de gobierno competentes, por medio de las personas trabajadoras que para el caso se asignen"*, con el objetivo de que las Personas Adultas Mayores reciban un trato digno y la protección de su patrimonio, teniendo la posibilidad de alcanzar un acceso efectivo a la Justicia, puedan ejercer sus derechos, comprendan debidamente los actos jurídicos en los que sean parte, así como en las diligencias en las que participen y sus consecuencias, procurando el respeto a sus derechos y disfrute de una vida digna.

Bajo esta tesitura y tomando en consideración que de acuerdo con la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo Nueva Edición (ENOEN), para el segundo trimestre de 2022 se estimó que había 17 millones 958 mil 707 Personas Adultas mayores (60 años y más). Cifra que representa el 14 % de la población total del país, ello obliga al Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores a diseñar estrategias integrales que permitan a las Personas Adultas Mayores contribuir en la mitigación de las desventajas sociales y laborales, la enfermedad, la discapacidad y el deterioro moral y emocional, que agudizan el proceso de desgaste de este sector poblacional; para con ello incidir en el incremento de su autonomía,



eliminar las limitaciones en sus relaciones afectivas y los roles sociales y familiares, indispensables para una vejez plena, justa y digna.

De ahí la relevancia del Manual de Procedimientos de Asesoría Jurídica, ya que este documento se constituye como el instrumento de política pública que describe paso a paso las actividades realizadas por el personal adscrito a la Subdirección Jurídica del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores en la prestación del servicio de asesoría jurídica a las Personas Adultas Mayores.

3. OBJETIVO DEL MANUAL

Formalizar los procedimientos que actualmente se ejecutan en la Subdirección Jurídica, presentando una herramienta de trabajo que muestre de manera clara y sencilla las actividades de los servidores públicos que intervienen en la prestación del servicio, así como a contribuir al logro de los fines sustantivos contemplados en el Programa E003 en el marco del Presupuesto basado en Resultados.

Cumplir con las normas que regulan el control interno administrativo, mediante la ejecución de procesos, la observancia de normas, el logro de metas y objetivos, que conduzcan a la eficiencia y eficacia institucional. Asimismo, servir de base para la orientación del personal de nuevo ingreso, al proveerle la herramienta técnica que facilite su incorporación al puesto de trabajo.

Mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de los trámites y servicios que proporciona la Subdirección Jurídica del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, mediante la formalización y estandarización de los procesos y procedimientos de trabajo en materia de asesoría jurídica.

4. BASE LEGAL

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

ORDENAMIENTO	APARTADO
Decreto Promulgatorio de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, adoptada en Washington D.C., Estados Unidos de América, el 15 de junio de 2015.	Publicada en el D.O.F. el 20 de abril de 2023.





Código: MP-DG-01

Revisión: 14

9 de 136

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Última reforma publicada en el D.O.F. el 22 de marzo de 2024.

LEYES

Ley General de Desarrollo Social. Última reforma publicada en el D.O.F. el 01 de abril de 2024.

Ley General de Responsabilidades Administrativas. Última reforma publicada en el D.O.F. el 24 de noviembre de 2023.

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Última reforma publicada en el D.O.F. el 01 de abril de 2024.

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicado en el D.O.F. 26 de enero de 2017 (*sin reforma*)

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

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Última reforma publicada en el D.O.F. el 26 de enero de 2024.

Ley General de Cultura Física y Deporte. Última reforma publicada en el D.O.F. el 18 de octubre de 2023.

Ley General de Cultura y Derechos Culturales. Última reforma publicada en el D.O.F. el 01 de abril de 2024.

Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas. Última reforma publicada en el D.O.F. el 18 de octubre de 2023.

Ley General de Educación. Última reforma publicada en el D.O.F. el 01 de abril de 2024.

Ley General de Salud. Última reforma publicada en el D.O.F. el 01 de abril de 2024.

Ley General de Víctimas. Última reforma publicada en el D.O.F. el 01 de abril de 2024.



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

10 de 136

Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 29 de diciembre de 2023.
Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 04 de abril de 2024.
Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 10 de mayo de 2022.
Ley de Amparo, Reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 18 de febrero de 2022.
Ley Federal de las Entidades Paraestatales.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 08 de mayo de 2023.
Ley Federal del Trabajo.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 04 de abril de 2024.
Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B), Artículo 123 Constitucional.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 18 de febrero de 2022.
Ley Federal de Procedimiento Administrativo.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 18 de mayo de 2018.
Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 21 de mayo de 2024.
Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 01 de abril de 2024.
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 Federal de Defensoría Pública.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 01 de abril de 2024.



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

11 de 136

Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 01 de abril de 2024.
Ley Federal de Protección al Consumidor.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 21 de diciembre de 2023.
Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 27 de marzo de 2023.
Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 01 de abril de 2024.
Ley de Asistencia Social.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 01 de abril de 2024.
Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 11 de mayo de 2022.
Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 01 de abril de 2024.
Ley de los Institutos Nacionales de Salud.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 11 de mayo de 2022.
Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 30 de abril de 2024.
Ley de Migración.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 26 de marzo de 2024.
Ley de Nacionalidad.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 23 de abril de 2012.
Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 24 de enero de 2024.
Ley de Sociedades de Solidaridad Social.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 24 de abril de 2018.
Ley de Vivienda.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 01 de abril de 2024.



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

12 de 136

Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. Última reforma publicada en el D.O.F. el 30 de abril de 2024.

Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores. Última reforma publicada en el D.O.F. el 30 de abril de 2024.

Ley del Instituto Nacional de las Mujeres. Última reforma publicada en el D.O.F. el 20 de mayo de 2021.

Ley del Instituto Nacional de los Pueblos Indígenas. Última reforma publicada en el D.O.F. el 29 de diciembre de 2023.

Ley del Seguro Social. Última reforma publicada en el D.O.F. el 21 de mayo de 2024.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. Última reforma publicada en el D.O.F. el 01 de abril de 2024.

CÓDIGOS

Código Civil Federal. Última reforma publicada en el D.O.F. el 17 de enero de 2024.

Código Federal de Procedimientos Civiles. Última reforma publicada en el D.O.F. el 07 de junio de 2023.

Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares Publicado en el D.O.F. el 07 de junio de 2023 (*sin reforma*)

Código Penal Federal. Última reforma publicada en el D.O.F. el 17 de abril de 2024.

Código Nacional de Procedimientos Penales. Última reforma publicada en el D.O.F. el 26 de enero 2024.

OTROS

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



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

13 de 136

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

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

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

Publicado en octubre de 2019.



5. POLÍTICAS

1. La Subdirección Jurídica proporcionará a las personas adultas mayores (PAMS) la asesoría jurídica gratuita que soliciten de modo presencial, vía telefónica al número 5559255366 y mediante el correo electrónico asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx. Asimismo, se canalizará mediante oficio a las instancias competentes para conocer y en su caso resolver el problema expuesto, ejerciendo la atribución institucional de coadyuvar en la prestación de servicios de asesoría y orientación jurídica con las instituciones correspondientes, con la finalidad de salvaguardar la certeza jurídica de las personas adultas mayores.
2. La Subdirección Jurídica planeará y programará las metas para los rubros de atención y servicio de asesoría jurídica gratuita, considerando los resultados obtenidos en ejercicios anteriores, las directrices institucionales, así como las necesidades de las personas adultas mayores.
3. La Subdirección Jurídica asignará las actividades que realizará el personal, tomando en cuenta sus aptitudes y capacidades, enfocando las mismas en el mejor desempeño dentro del servicio de asesoría jurídica. Asimismo, mediante reuniones de trabajo bimestrales, supervisará el desempeño de las servidoras y los servidores públicos adscritos a la Subdirección Jurídica, así como el cumplimiento de las metas programadas y las atribuciones del servicio, estableciendo áreas de oportunidad, así como acciones de mejora, incluso reasignando actividades al personal de acuerdo con los compromisos y necesidades de nuestros usuarios.
4. El personal adscrito a la Subdirección Jurídica, registrará y concentrará diariamente la información en una base de datos electrónica, capturando los datos generales, lugar de residencia, características socioeconómicas y demás información de las personas adultas mayores que solicitan el servicio y que son recopilados del formato múltiple, misma que será protegida de acuerdo con las leyes de transparencia y acceso a la información pública, de archivos y protección de datos personales.
5. El personal adscrito a la Subdirección Jurídica, proporcionará información, cuando se reciban solicitudes de las áreas del INAPAM, así como los requerimientos de instituciones, autoridades judiciales y ministeriales, de acuerdo con lo que dicte la normatividad correspondiente.
6. El personal adscrito a la Subdirección Jurídica, brindará pláticas en los temas relacionados con la población adulta mayor y que sean competencia de esta Subdirección.
7. La Subdirección Jurídica medirá la calidad y eficacia del servicio mediante la Encuesta de Evaluación, misma que será aplicada por el personal adscrito a esta Subdirección, a las personas adultas mayores que reciben el servicio diariamente, llevando el registro del cumplimiento de los atributos y estándares establecidos, lo que permitirá determinar, de acuerdo con los resultados, áreas de oportunidad y acciones de mejora, garantizando la profesionalización del servicio.



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

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

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

6.1 PROPÓSITO

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

6.2 ALCANCE

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

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



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

16 de 136

6.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>Inicio. 1. Solicita asesoría jurídica gratuita en Modo Presencial. Requisitos: Credencial INAPAM o INE, IMSS, ISSSTE.</p>	<p>Persona adulta mayor</p>
<p>2. Registra datos generales de la PAM solicitante del servicio, en el formato múltiple de asesoría jurídica y solicita a la PAM haga lectura del formato de Requisitos, Consideraciones y Derechos y firme de conocimiento. Anexo: 1, 2</p>	<p>Persona del área de Trabajo Social</p>
<p>3. Turna al Asesor el formato múltiple con los datos generales de la PAM para la correspondiente orientación jurídica, anexando fotocopia de la identificación proporcionada, así como el formato de Requisitos, Consideraciones y Derechos. Anexo: 1,2</p>	<p>Persona del área de Trabajo Social</p>
<p>4. Proporciona la asesoría e información necesaria de acuerdo con el problema expuesto por la PAM, detallando el asesor la problemática, opinión y alternativas de solución en el formato múltiple de asesoría jurídica, realizando la anotación de "Atención" o "Servicio", según corresponda. Anexo: 1,2</p>	<p>Persona asesora</p>
<p>5. Analiza si el problema planteado por la PAM se debe canalizar a otra Dependencia o Institución mediante oficio: NO: ir a actividad 6 SI: ir a la actividad 9</p>	<p>Persona asesora</p>
<p>6. Concluye la asesoría jurídica gratuita de acuerdo con el semáforo establecido para este fin, e invita a la PAM a pasar al área de trabajo social para contestar la Encuesta de Servicio, entregando el formato múltiple de asesoría jurídica a esa misma área. a) Concluida por asesoría jurídica brindada. b) Concluida por canalización c) Concluida por falta de interés. Anexo: 1, 2,10.</p>	<p>Persona asesora</p>
<p>7. Invita a la PAM a contestar la Encuesta de Servicio con el fin de evaluar el cumplimiento de los atributos y estándares</p>	<p>Persona del área de Trabajo Social</p>



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

17 de 136

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>establecidos, incluso manifestar alguna Queja, Sugerencia o Felicitación. Asimismo, le informa que, si así lo prefiere, puede manifestar su opinión a través del buzón electrónico asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx. Anexos: 4.</p>	
<p>8. Recibe, descarga, escanea y archiva los formatos Anexos: 1, 4. Fin del ciclo.</p>	<p>Persona del área de Trabajo Social</p>
<p>9. Elabora oficio de canalización a la instancia competente, exponiendo el problema jurídico por el cual se solicita el apoyo y asistencia jurídica para la PAM. Realiza formato múltiple anotando los datos del oficio de canalización, la dependencia a la cual se dirigió y el asunto expuesto, realizando la anotación de "Servicio" y entrega al área de trabajo social. Concluye la asesoría jurídica gratuita de acuerdo con el semáforo establecido para este fin. a) Concluida por asesoría jurídica brindada. b) Concluida por canalización c) Concluida por falta de interés. Anexo: 1, 2, 3, 4, 10.</p>	<p>Persona asesora</p>
<p>10. Entrega oficio de canalización a la PAM dirigido a la instancia correspondiente, e invita a la PAM a contestar la Encuesta de Servicio con el fin de evaluar el cumplimiento de los atributos y estándares establecidos, incluso manifestar alguna Queja, Sugerencia o Felicitación. Asimismo, le informa que, si así lo prefiere, puede manifestar su opinión a través del Buzón Eléctrico asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx. Anexo: 3, 4.</p>	<p>Persona del área de Trabajo Social</p>
<p>11. En el supuesto de que la PAM remita acuse del oficio de canalización, o se reciba respuesta por parte de la dependencia a la cual se canalizó, elaborará formato múltiple y entregará al área de trabajo social. Anexo: 1</p>	<p>Persona asesora</p>



Código: MP-DG-01

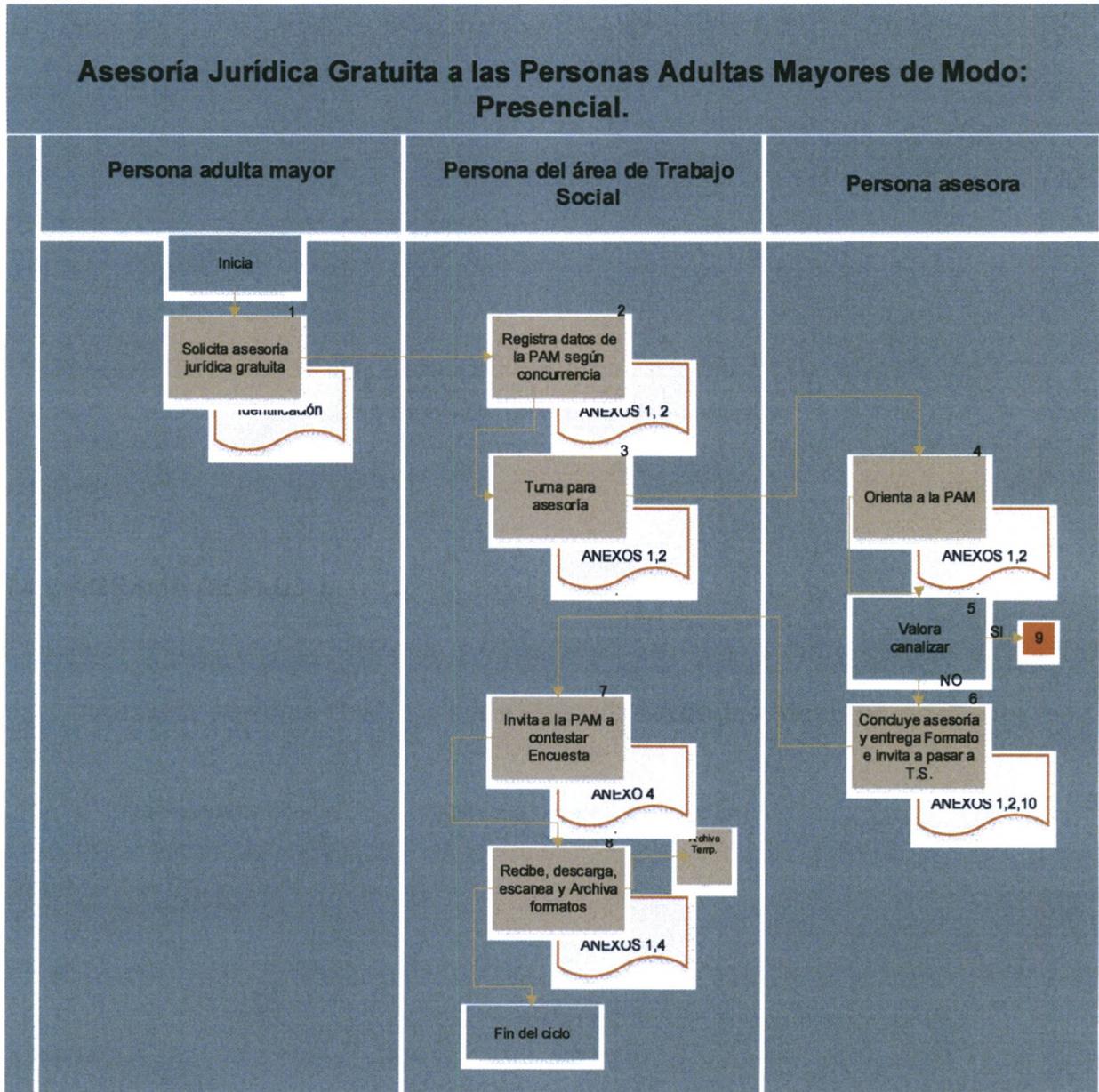
Revisión: 14

18 de 136

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
12. Descarga, escanea y archiva los formatos. Anexo: 1, 3, 4. Fin.	Persona del área de Trabajo Social

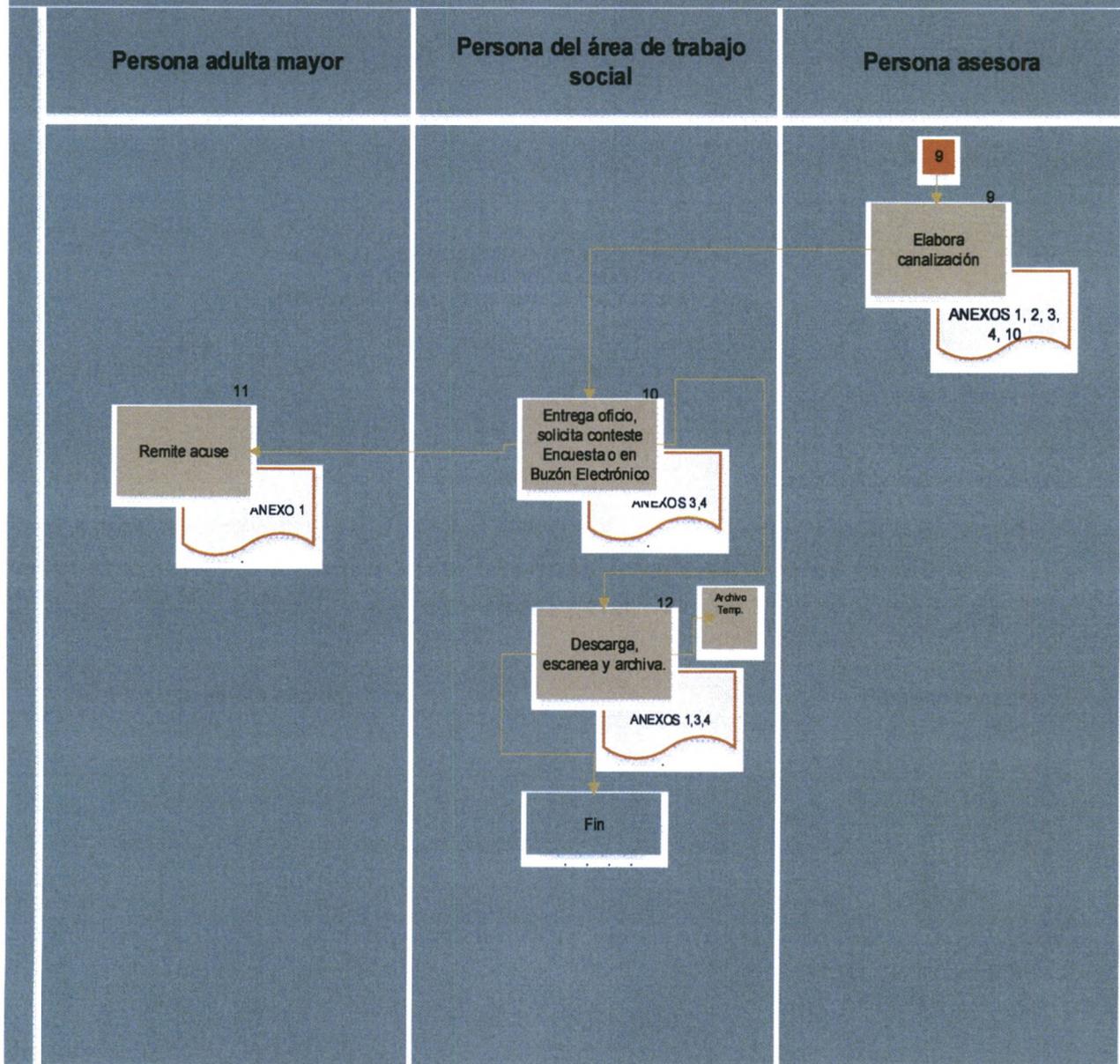
Total de días:1

6.4 DIAGRAMA DE FLUJO.





Asesoría Jurídica Gratuita a las Personas Adultas Mayores de Modo: Presencial.



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

21 de 136

6.5 CONSERVACIÓN DE REGISTROS

NO.	REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN <small>DE ACUERDO CON EL CATÁLOGO DE DISPOSICIÓN DOCUMENTAL (CADIDO) DEL INAPAM, APROBADO EL 14 DE MAYO DEL 2024 EN LA 2ª. SESIÓN EXTRAORDINARIA DEL GRUPO INTERDISCIPLINARIO DE ARCHIVOS INAPAM SECCIÓN ASUNTOS JURÍDICOS SERIE 2C.6</small>	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
1.	Formato Múltiple de Asesoría Jurídica	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-01
2.	Requisitos, Consideraciones y Derechos	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-01-02
3.	Oficio de canalización	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-02
4.	Encuesta de Servicio	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-03
5.	Concentración de Atributos del Servicio	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-04
6.	Registro Electrónico de Solicitudes de Atención a Personas Adultas Mayores (que acuden por primera vez)	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-05
7.	Registro Electrónico de Solicitudes de Servicio a Personas Adultas Mayores que acuden con problema distinto al expuesto en su Solicitud de Atención	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-06





Código: MP-DG-01

Revisión: 14

22 de 136

8.	Registro Electrónico de Solicitudes de Servicio del Seguimiento del problema expuesto por las Personas Adultas Mayores en su solicitud de atención (primera vez).	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-07
9.	Libro Excel de Registro de Solicitudes de Asesoría Jurídica por Correo Electrónico	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-08
10.	Semáforo de Estatus de Conclusión de Solicitudes Modalidad Presencial y Correo Electrónico	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-09
11.	Informe PAT y PASH	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-10
12.	Identificador Único del Personal adscrito a la Subdirección Jurídica	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-11
13.	Correo electrónico de asignación de requerimientos	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-12
14.	Oficio de Comisión	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-13

[Handwritten signature]



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

23 de 136

15.	Oficio de solicitud de vehículo oficial	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-14
16.	Información de los servicios del INAPAM y del servicio de asesoría jurídica	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-15
17.	Correo electrónico asignando búsqueda de datos	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-16
18.	Oficio solicitando búsqueda de datos	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-17
19.	Oficio de respuesta a autoridad solicitante de búsqueda de datos	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-18
20.	Oficio de canalización solicitando apoyo para atender requerimiento judicial, ministerial o de dependencia	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-19
21.	Oficio de respuesta por requerimiento judicial, ministerial o dependencia	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-20

[Handwritten signature and scribbles]



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

24 de 136

22.	Informe de visita domiciliaria	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-21
23.	Estudio socioeconómico	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-22
24.	Reporte psicológico	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-23

Código: MP-DG-01

Revisión: 14

25 de 136

6.6 GLOSARIO

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



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

26 de 136

Persona del área de Trabajo Social	Licenciadas o licenciados en Trabajo Social, y personal administrativo que llevan a cabo las acciones inherentes al servicio de asesoría jurídica.
Estado de indefensión:	<p>Es un concepto jurídico indeterminado referido a aquella situación procesal en la que la parte se ve limitada o despojada por el órgano jurisdiccional de los medios de defensa que le corresponden en el desarrollo del proceso.</p> <p>Las consecuencias de la indefensión pueden suponer la imposibilidad de hacer valer un derecho o la alteración injustificada de la igualdad de medios entre las partes, otorgando a una de ellas ventajas procesales arbitrarias.</p>
COMERI:	Comité de Mejora Regulatoria Interna
Canalización:	Enlace a la instancia o dependencia competente para la atención de las personas adultas mayores solicitantes del servicio, cumpliendo con el Principio Rector de Corresponsabilidad, contemplado en la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, Título Segundo, Capítulo I, Artículo 4, Fracción IV.
Atención:	Número de personas adultas mayores que acuden por primera vez a solicitar el servicio de asesoría jurídica a la Subdirección Jurídica.
Servicios:	Gestiones que se llevan a cabo para dar seguimiento a la solicitud de atención de las personas adultas mayores.
Modalidad del Servicio:	Con el objetivo de ampliar la capacidad de respuesta a las solicitudes de las personas adultas mayores, a partir del año 2015 se sumó a la asesoría de modo presencial, la atención vía telefónica y por correo electrónico, haciendo uso de la tecnología para acercar al público usuario.
Padrón de Población Asesorada:	Registro electrónico en el que se encuentran inscritos las solicitudes del servicio de asesoría jurídica gratuita.
Atributos de servicio:	Son las características del servicio que son más relevantes para las personas adultas mayores solicitantes.
Estándares de servicio:	Es la descripción cualitativa del servicio. Son los valores que se dan a cada uno de los atributos con el propósito de medirlo.



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

27 de 136

Áreas de Oportunidad:	Áreas en las que mediante un plan de trabajo es posible lograr mejores resultados.
Acciones de Mejora:	Cualquier acción que suponga una mejora en la eficacia y/o eficiencia de cualquier actividad del sistema de gestión de calidad.
Semáforo de Estatus de Conclusión:	<p>Para efectos de determinar el estado de atención a las solicitudes de asesoría jurídica modalidad presencial y por correo electrónico, se utilizarán los siguientes estatus:</p> <p>a) Concluida por asesoría jurídica brindada: Cuando la persona adulta mayor sea orientada jurídicamente y se le haya proporcionado la información de la Dependencia competente para dar seguimiento al problema expuesto, así como los requisitos y trámites que deberá realizar de acuerdo con el asunto expuesto.</p> <p>b) Concluida por canalización: Cuando la persona adulta mayor sea canalizada a la instancia competente mediante oficio.</p> <p>c) Concluida por falta de interés: Estatus que se asigna a las personas adultas mayores quienes manifiestan desinterés para continuar con el proceso de atención por parte del Servicio de Asesoría Jurídica.</p> <p>Lo anterior se determina si transcurren 5 días naturales sin recibir respuesta de la persona adulta mayor que solicitó el servicio, habiendo recibido información del plazo referido.</p>
Materia:	Materia del Derecho a la cual corresponde la problemática expuesta por las personas adultas mayores.
Problema Jurídico:	Término jurídico necesario para analizar y dar opinión al tema planteado por las personas adultas mayores.
Indicadores de Conclusión:	Descripción que define la atención y acciones llevadas a cabo de dar respuesta a la solicitud de las personas adultas mayores.
Identificador de la persona asesora:	Número consecutivo que se asigna a las personas servidoras públicas o los servidores públicos que brindan asesoría jurídica a las personas adultas mayores.
Módulo del INAPAM:	Unidad del INAPAM en el interior de la República.

•
1
1



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

28 de 136

**Requerimientos
judiciales,
ministeriales y
dependencias de la
Administración
Pública Federal**

Solicitudes de apoyo en los casos en que una persona adulta mayor se encuentra involucrada en un juicio ya sea como parte actora o demandada, en situación de probable vulnerabilidad.

**Equipo de apoyo
integral:**

Personas asesoras y personal de trabajo social con adscripción a la Subdirección Jurídica que acuden a realizar visita domiciliaria en atención a los requerimientos de las autoridades judiciales, ministeriales y dependencias de la Administración Pública Federal.



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

7.1 PROPÓSITO

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

7.2 ALCANCE

El procedimiento aplica a toda la población de las personas adultas mayores de sesenta años o más que soliciten **el Servicio de Asesoría Jurídica Gratuita Vía Telefónica o Correo Electrónico**, que, por razón de su domicilio, estado físico y/o de salud, no se encuentren en posibilidad de trasladarse a la oficina de la Subdirección Jurídica, así como a las dependencias de la administración pública federal e instancias competentes en razón del lugar de residencia u origen de la competencia respecto al problema planteado, a las cuales se solicite apoyo y asistencia jurídica para nuestros solicitantes.



7.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>Inicio</p> <p>1. Solicita asesoría jurídica vía telefónica o correo electrónico</p>	Persona adulta mayor
<p>2. Recibe llamada telefónica o correo electrónico por parte de la PAM y turna para su atención al asesor, de acuerdo con el rol correspondiente.</p>	Persona del área de Trabajo Social
<p>3. Recibe llamada telefónica o correo electrónico con la solicitud de la PAM, registra los datos generales y la información proporcionada en el formato múltiple de asesoría jurídica, haciendo la anotación "Atención" anexando la impresión del correo electrónico turnado para su atención. Entrega al Área de Trabajo Social.</p>	Persona asesora
<p>Anexo: 1</p> <p>4. Brinda respuesta asesorando y proporcionando la información necesaria de acuerdo con el problema expuesto por la PAM, solicita aporte mayor información y datos generales del solicitante en un plazo no mayor a cinco días naturales. Asimismo, invita a la PAM a manifestar su Queja, Sugerencia o Felicitación a través del Buzón Eléctrico asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx.</p>	Persona asesora
<p>5. Marca copia del correo electrónico de respuesta al Área de Trabajo Social, y a las personas que corresponda, registra los datos generales de la PAM y la asesoría jurídica e información brindada en el formato múltiple de asesoría jurídica realizando la anotación de "Servicio", anexando la impresión del correo electrónico enviado y espera respuesta en un lapso de cinco días naturales.</p>	Persona asesora
<p>Anexo: 1</p> <p>6. Analiza si el problema planteado por la PAM se debe canalizar a otra Dependencia o Institución.</p> <p>NO: ir a la actividad 7 SI: ir a la actividad 10</p>	Persona asesora
<p>7. Entrega el formato múltiple de asesoría jurídica anexando la impresión del correo electrónico de respuesta al Área de Trabajo Social, determinando el estatus de conclusión de la solicitud realizada por la PAM, de acuerdo con el semáforo establecido para este fin.</p>	Persona asesora



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

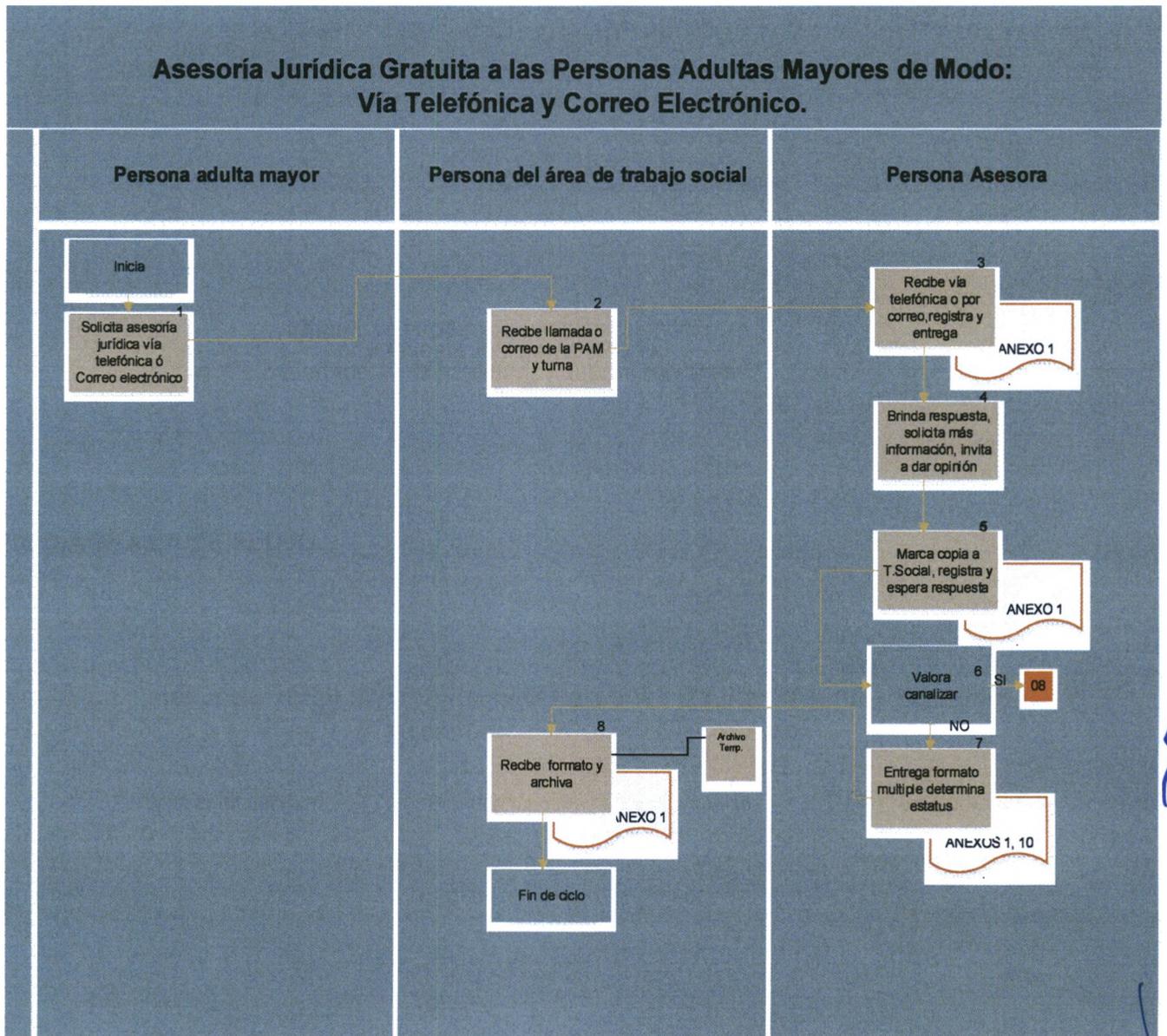
31 de 136

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
a) Concluida por asesoría jurídica brindada. b) Concluida por canalización c) Concluida por falta de interés. Anexos: 1, 10.	
8. Recibe formato múltiple de asesoría jurídica, descarga, escanea y archiva. Anexo: 1 Fin del ciclo.	Persona del área de Trabajo Social
9. Elabora oficio de canalización a la instancia competente. Anexo: 3	Persona asesora
10. Envía oficio de canalización a la PAM por correo electrónico marcando copia al Área de Trabajo Social, registra datos del oficio de canalización dirigido a la institución competente en el formato múltiple de asesoría jurídica haciendo la anotación "Servicio", describiendo el asunto por el cual se solicita colaboración y asistencia para la PAM. Asimismo, invita a la PAM a manifestar su Queja, Sugerencia o Felicitación a través del Buzón Eléctrico asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx . Anexos: 1, 3.	Persona asesora
11. Recibe oficio de canalización por correo electrónico dirigido a la institución competente para dar seguimiento a su solicitud de asesoría jurídica. Anexo: 3.	Persona adulta mayor
12. Entrega formato múltiple de asesoría jurídica anexando el oficio de canalización original , así como la impresión de los correos electrónicos enviados al Área de Trabajo Social, concluyendo por canalización la solicitud realizada por la PAM, de acuerdo con el semáforo establecido para este fin. Anexos: 1, 3, 10	Persona asesora
13. Recibe formato múltiple de asesoría jurídica, así como oficio de canalización, descarga, escanea y archiva. Anexo: 1, 3. Fin del ciclo.	Persona del área de Trabajo Social

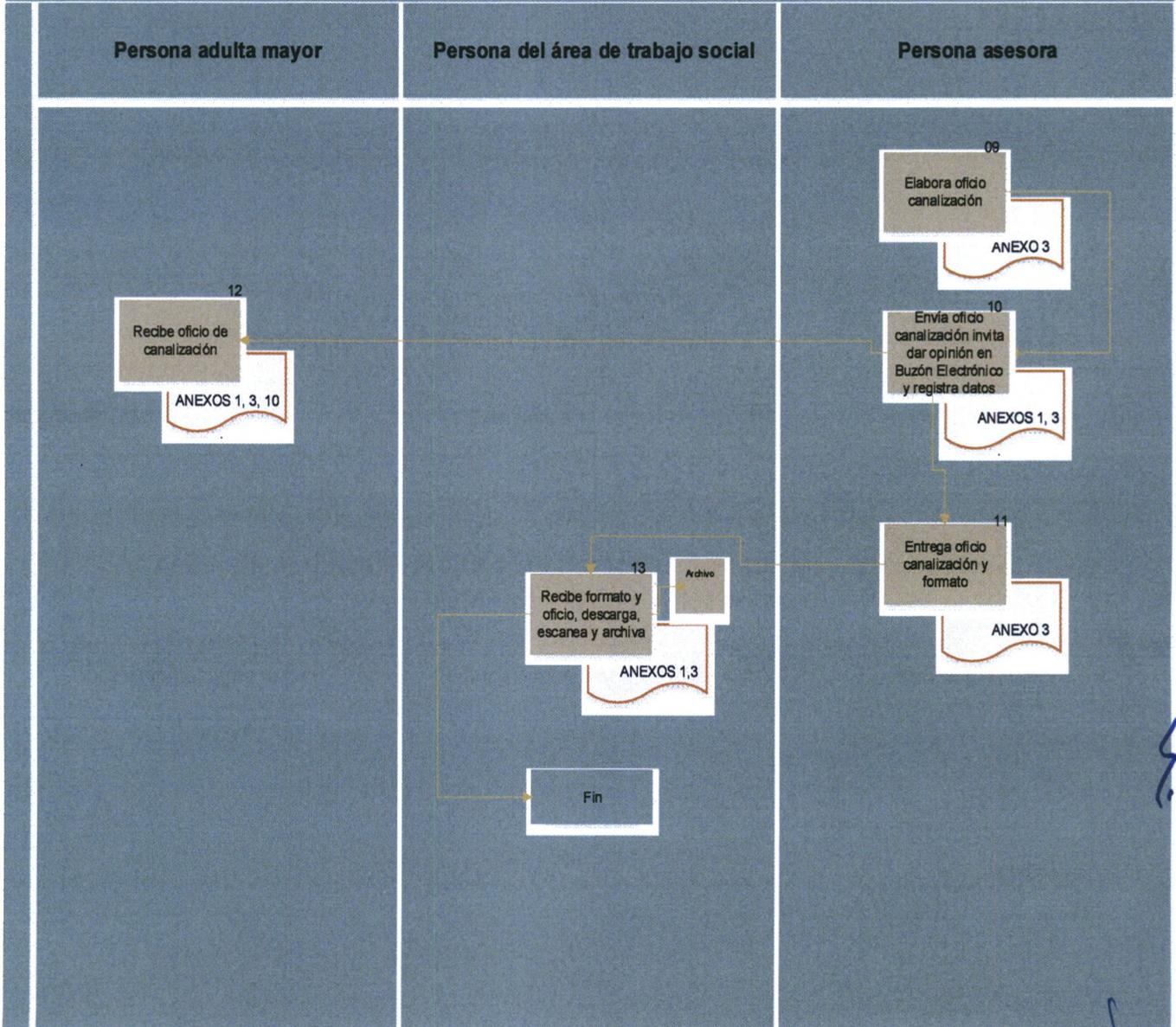
Total de días: 5

(Handwritten signature and scribble)

7.4 DIAGRAMA DE FLUJO.



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





Código: MP-DG-01

Revisión: 14

34 de 136

7.5 CONSERVACIÓN DE REGISTROS

NO.	REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN <small>DE ACUERDO CON EL CATÁLOGO DE DISPOSICIÓN DOCUMENTAL (CADIDO) DEL INAPAM, APROBADO EL 14 DE MAYO DEL 2024 EN LA 2ª. SESIÓN EXTRAORDINARIA DEL GRUPO INTERDISCIPLINARIO DE ARCHIVOS INAPAM</small> SECCIÓN ASUNTOS JURÍDICOS SERIE 2C.6	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
1.	Formato Múltiple de Asesoría Jurídica	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-01
2.	Requisitos, Consideraciones y Derechos	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-01-02
3.	Oficio de canalización	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-02
4.	Encuesta de Servicio	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-03
5.	Concentración de Atributos del Servicio	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-04
6.	Registro Electrónico de Solicitudes de Atención a Personas Adultas Mayores (que acuden por primera vez)	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-05
7.	Registro Electrónico de Solicitudes de Servicio a Personas Adultas Mayores que acuden con problema distinto al expuesto en su Solicitud de Atención	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-06

[Handwritten signature]



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

35 de 136

8.	Registro Electrónico de Solicitudes de Servicio del Seguimiento del problema expuesto por las Personas Adultas Mayores en su solicitud de atención (primera vez).	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-07
9.	Libro Excel de Registro de Solicitudes de Asesoría Jurídica por Correo Electrónico	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-08
10.	Semáforo de Estatus de Conclusión de Solicitudes Modalidad Presencial y Correo Electrónico	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-09
11.	Informe PAT y PASH	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-10
12.	Identificador Único del Personal adscrito a la Subdirección Jurídica	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-11
13.	Correo electrónico de asignación de requerimientos	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-12
14.	Oficio de Comisión	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-13

[Handwritten signature]



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

36 de 136

15.	Oficio de solicitud de vehículo oficial	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-14
16.	Información de los servicios del INAPAM y del servicio de asesoría jurídica	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-15
17.	Correo electrónico asignando búsqueda de datos	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-16
18.	Oficio solicitando búsqueda de datos	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-17
19.	Oficio de respuesta a autoridad solicitante de búsqueda de datos	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-18
20.	Oficio de canalización solicitando apoyo para atender requerimiento judicial, ministerial o de dependencia	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-19
21.	Oficio de respuesta por requerimiento judicial, ministerial o dependencia	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-20



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

37 de 136

22.	Informe de visita domiciliaria	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-21
23.	Estudio socioeconómico	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-22
24.	Reporte psicológico	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-23



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

38 de 136

7.6 GLOSARIO

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



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

39 de 136

Persona del área de Trabajo Social	Licenciadas o licenciados en Trabajo Social, y personal administrativo que llevan a cabo las acciones inherentes al servicio de asesoría jurídica.
Estado de indefensión:	<p>Es un concepto jurídico indeterminado referido a aquella situación procesal en la que la parte se ve limitada o despojada por el órgano jurisdiccional de los medios de defensa que le corresponden en el desarrollo del proceso.</p> <p>Las consecuencias de la indefensión pueden suponer la imposibilidad de hacer valer un derecho o la alteración injustificada de la igualdad de medios entre las partes, otorgando a una de ellas ventajas procesales arbitrarias.</p>
COMERI:	Comité de Mejora Regulatoria Interna
Canalización:	Enlace a la instancia o dependencia competente para la atención de las personas adultas mayores solicitantes del servicio, cumpliendo con el Principio Rector de Corresponsabilidad, contemplado en la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, Título Segundo, Capítulo I, Artículo 4, Fracción IV.
Atención:	Número de personas adultas mayores que acuden por primera vez a solicitar el servicio de asesoría jurídica a la Subdirección Jurídica.
Servicios:	Gestiones que se llevan a cabo para dar seguimiento a la solicitud de atención de las personas adultas mayores.
Modalidad del Servicio:	Con el objetivo de ampliar la capacidad de respuesta a las solicitudes de las personas adultas mayores, a partir del año 2015 se sumó a la asesoría de modo presencial, la atención vía telefónica y por correo electrónico, haciendo uso de la tecnología para acercar al público usuario.
Padrón de Población Asesorada:	Registro electrónico en el que se encuentran inscritos las solicitudes del servicio de asesoría jurídica gratuita.
Atributos de servicio:	Son las características del servicio que son más relevantes para las personas adultas mayores solicitantes.
Estándares de servicio:	Es la descripción cualitativa del servicio. Son los valores que se dan a cada uno de los atributos con el propósito de medirlo.



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

40 de 136

Áreas de Oportunidad:

Áreas en las que mediante un plan de trabajo es posible lograr mejores resultados.

Acciones de Mejora:

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

Semáforo de Estatus de Conclusión:

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

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

b) Concluida por canalización: Cuando la persona adulta mayor sea canalizada a la instancia competente mediante oficio.

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

Lo anterior se determina si transcurren 5 días naturales sin recibir respuesta de la persona adulta mayor que solicitó el servicio, habiendo recibido información del plazo referido.

Materia:

Materia del Derecho a la cual corresponde la problemática expuesta por las personas adultas mayores.

Problema Jurídico:

Término jurídico necesario para analizar y dar opinión al tema planteado por las personas adultas mayores.

Indicadores de Conclusión:

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

Identificador de la persona asesora:

Número consecutivo que se asigna a las servidoras públicas o los servidores públicos que brindan asesoría jurídica a las personas adultas mayores.

Módulo del INAPAM:

Unidad del INAPAM en el interior de la República.





Código: MP-DG-01

Revisión: 14

41 de 136

**Requerimientos
judiciales,
ministeriales y
dependencias de la
Administración
Pública Federal**

Solicitudes de apoyo en los casos en que una persona adulta mayor se encuentra involucrada en un juicio ya sea como parte actora o demandada, en situación de probable vulnerabilidad.

**Equipo de apoyo
integral:**

Personas asesoras y personal de trabajo social con adscripción a la Subdirección Jurídica que acuden a realizar visita domiciliaria en atención a los requerimientos de las autoridades judiciales, ministeriales y dependencias de la Administración Pública Federal.





8. PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA JURÍDICA GRATUITA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN MÓDULOS DEL INAPAM.

8.1 PROPÓSITO

Debido a la naturaleza Federal del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, y en atención al interés de este sector poblacional por recibir asesoría jurídica especializada, con un trato preferente y con conocimiento de sus necesidades, compromete a la Subdirección Jurídica a establecer las vías para atender las solicitudes que se reciben en los Módulos del INAPAM en el interior de la República, se hace necesario señalar las acciones que se llevan a cabo para cumplir con el objetivo institucional de brindar certeza jurídica a las personas adultas mayores, empleando los recursos humanos, tecnológicos y presupuestales disponibles.

8.2 ALCANCE

El procedimiento aplica a toda la población de las personas adultas mayores de sesenta años o más que soliciten el **Servicio de Asesoría Jurídica Gratuita de manera presencial en los Módulos del INAPAM** ubicados en el interior de la República, así como las personas servidoras públicas con adscripción a la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas, quienes colaboran con esta Subdirección Jurídica en el cumplimiento del objetivo institucional de "*Proteger, asesorar, atender y orientar a las personas adultas mayores*", no obstante, las relaciones laborales estarán a cargo de la titular de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas.



8.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>Inicio</p> <p>1. Solicita asesoría jurídica en Modo Presencial en el Módulo del INAPAM.</p> <p>Requisitos: Credencial INAPAM o INE, IMSS, ISSSTE.</p>	<p>Persona adulta mayor</p>
<p>2. Registra datos generales de la PAM solicitante del servicio en el formato múltiple de asesoría jurídica, y solicita a la PAM haga lectura del formato de Requisitos, Consideraciones y Derechos y firme de conocimiento, adjuntando fotocopia de la identificación proporcionada.</p> <p>Anexo: 1, 2</p>	<p>Persona servidora pública adscrita al Módulo.</p>
<p>3. Proporciona la asesoría e información necesaria de acuerdo con el problema expuesto por la PAM, detallando el asesor la problemática, opinión y alternativas de solución en el formato múltiple de asesoría jurídica.</p> <p>Anexo: 1, 2</p>	<p>Persona servidora pública adscrita al Módulo.</p>
<p>4. Analiza si el problema planteado por la PAM se debe canalizar a otra Dependencia o Institución.</p> <p>NO: ir a la actividad 5 SI: ir a la actividad 10</p>	<p>Persona servidora pública adscrita al Módulo..</p>
<p>5. Concluye la asesoría jurídica gratuita de acuerdo con el semáforo establecido para este fin.</p> <p>a) Concluida por asesoría jurídica brindada. b) Concluida por canalización c) Concluida por falta de interés.</p> <p>Anexo: 1, 2, 10.</p>	<p>Persona servidora pública adscrita al Módulo..</p>
<p>6. Invita a la PAM a contestar la Encuesta de Servicio con el fin de evaluar el cumplimiento de los atributos y estándares establecidos, incluso manifestar alguna Queja, Sugerencia o Felicitación. Asimismo, le informa que, si así lo prefiere, puede manifestar su opinión a través del buzón electrónico asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx.</p> <p>Anexos: 4.</p>	<p>Persona servidora pública adscrita al Módulo..</p>
<p>7. Escanea y envía al área de trabajo social de la Subdirección Jurídica por correo electrónico el o los formatos múltiples que se deriven de la atención a la PAM, realizando la anotación de "Atención" o "Servicio", según corresponda, adjuntando los soportes</p>	<p>Persona servidora pública adscrita al Módulo..</p>



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

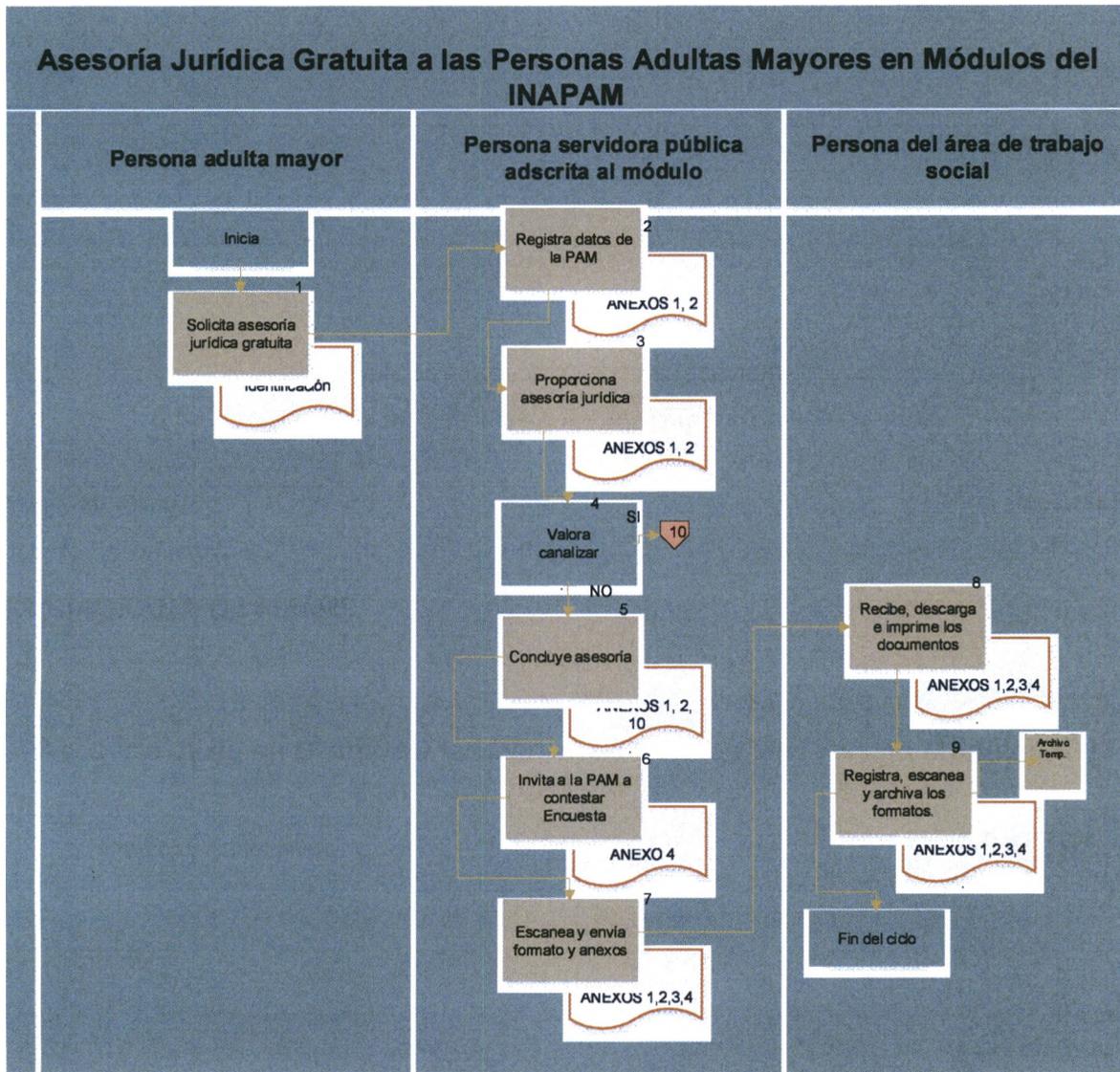
44 de 136

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>correspondientes. (copia de la identificación de la PAM o solicitante, formato de Requisitos, Consideraciones y Derechos).</p> <p>Anexos: 1, 2, 3, 4.</p>	
<p>8. Recibe, descarga e imprime los documentos, y entrega al servidor público correspondiente del área de trabajo social.</p> <p>Anexos: 1, 2, 3, 4.</p>	<p>Persona del área de Trabajo Social.</p>
<p>9. Registra, escanea y archiva los formatos.</p> <p>Anexo: 1, 2, 3, 4. Fin de ciclo.</p>	<p>Persona del área de trabajo social.</p>
<p>10. Elabora oficio de canalización a la instancia competente, exponiendo el problema jurídico solicitando apoyo y asistencia jurídica, entrega el oficio de canalización a la PAM y lo invita a contestar la Encuesta de Servicio con el fin de evaluar el cumplimiento de los atributos y estándares establecidos, incluso manifestar alguna Queja, Sugerencia o Felicitación. Asimismo, le informa que, si así lo prefiere, puede manifestar su opinión a través del Buzón Eléctrico asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx, y envía al área de trabajo social.</p> <p>Anexos: 3, 4</p>	<p>Persona servidora pública adscrita al Módulo..</p>
<p>11. Recibe, descarga e imprime los documentos, y entrega al servidor público correspondiente del área de trabajo social.</p> <p>Anexos: 1, 2, 3, 4.</p>	<p>Persona del área de Trabajo Social.</p>
<p>12. Registra, escanea y archiva los formatos.</p> <p>Anexo: 1, 2, 3, 4. Fin.</p>	<p>Persona del área de Trabajo Social.</p>

Total de días: 1



8.4 DIAGRAMA DE FLUJO.



[Handwritten signature]

Código: MP-DG-01

Revisión: 14

51 de 136

8.6 GLOSARIO

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



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

52 de 136

Persona del área de Trabajo Social	Licenciadas o licenciados en Trabajo Social, y personal administrativo que llevan a cabo las acciones inherentes al servicio de asesoría jurídica.
Estado de indefensión:	<p>Es un concepto jurídico indeterminado referido a aquella situación procesal en la que la parte se ve limitada o despojada por el órgano jurisdiccional de los medios de defensa que le corresponden en el desarrollo del proceso.</p> <p>Las consecuencias de la indefensión pueden suponer la imposibilidad de hacer valer un derecho o la alteración injustificada de la igualdad de medios entre las partes, otorgando a una de ellas ventajas procesales arbitrarias.</p>
COMERI:	Comité de Mejora Regulatoria Interna
Canalización:	Enlace a la instancia o dependencia competente para la atención de las personas adultas mayores solicitantes del servicio, cumpliendo con el Principio Rector de Corresponsabilidad, contemplado en la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, Título Segundo, Capítulo I, Artículo 4, Fracción IV.
Atención:	Número de personas adultas mayores que acuden por primera vez a solicitar el servicio de asesoría jurídica a la Subdirección Jurídica.
Servicios:	Gestiones que se llevan a cabo para dar seguimiento a la solicitud de atención de las personas adultas mayores.
Modalidad del Servicio:	Con el objetivo de ampliar la capacidad de respuesta a las solicitudes de las personas adultas mayores, a partir del año 2015 se sumó a la asesoría de modo presencial, la atención vía telefónica y por correo electrónico, haciendo uso de la tecnología para acercar al público usuario.
Padrón de Población Asesorada:	Registro electrónico en el que se encuentran inscritos las solicitudes del servicio de asesoría jurídica gratuita.
Atributos de servicio:	Son las características del servicio que son más relevantes para las personas adultas mayores solicitantes.
Estándares de servicio:	Es la descripción cualitativa del servicio. Son los valores que se dan a cada uno de los atributos con el propósito de medirlo.



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

53 de 136

Áreas de Oportunidad:	Áreas en las que mediante un plan de trabajo es posible lograr mejores resultados.
Acciones de Mejora:	Cualquier acción que suponga una mejora en la eficacia y/o eficiencia de cualquier actividad del sistema de gestión de calidad.
Semáforo de Estatus de Conclusión:	<p>Para efectos de determinar el estado de atención a las solicitudes de asesoría jurídica modalidad presencial y por correo electrónico, se utilizarán los siguientes estatus:</p> <p>a) Concluida por asesoría jurídica brindada: Cuando la persona adulta mayor sea orientada jurídicamente y se le haya proporcionado la información de la Dependencia competente para dar seguimiento al problema expuesto, así como los requisitos y trámites que deberá realizar de acuerdo con el asunto expuesto.</p> <p>b) Concluida por canalización: Cuando la persona adulta mayor sea canalizada a la instancia competente mediante oficio.</p> <p>c) Concluida por falta de interés: Estatus que se asigna a las personas adultas mayores quienes manifiestan desinterés para continuar con el proceso de atención por parte del Servicio de Asesoría Jurídica.</p> <p>Lo anterior se determina si transcurren 5 días naturales sin recibir respuesta de la persona adulta mayor que solicitó el servicio, habiendo recibido información del plazo referido.</p>
Materia:	Materia del Derecho a la cual corresponde la problemática expuesta por las personas adultas mayores.
Problema Jurídico:	Término jurídico necesario para analizar y dar opinión al tema planteado por las personas adultas mayores.
Indicadores de Conclusión:	Descripción que define la atención y acciones llevadas a cabo de dar respuesta a la solicitud de las personas adultas mayores.
Identificador de la persona asesora:	Número consecutivo que se asigna a las servidoras públicas o los servidores públicos que brindan asesoría jurídica a las personas adultas mayores.
Módulo del INAPAM:	Unidad del INAPAM en el interior de la República.





Código: MP-DG-01

Revisión: 14

54 de 136

**Requerimientos
judiciales,
ministeriales y
dependencias de la
Administración
Pública Federal**

Solicitudes de apoyo en los casos en que una persona adulta mayor se encuentra involucrada en un juicio ya sea como parte actora o demandada, en situación de probable vulnerabilidad.

**Equipo de apoyo
integral:**

Personas asesoras y personal de trabajo social con adscripción a la Subdirección Jurídica que acuden a realizar visita domiciliaria en atención a los requerimientos de las autoridades judiciales, ministeriales y dependencias de la Administración Pública Federal.



9. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS JUDICIALES, MINISTERIALES O DE ALGUNA DEPENDENCIA PARA SALVAGUARDAR LA INTEGRIDAD DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

9.1 PROPÓSITO

Establecer las actividades que se realizan en la Subdirección Jurídica para atender los requerimientos de las autoridades judiciales y ministeriales o en su caso de alguna dependencia de la Administración Pública Federal, que soliciten la intervención del INAPAM, para salvaguardar la integridad de las personas adultas mayores y la protección de sus derechos fundamentales, realizando visita domiciliaria o de acuerdo a las circunstancias, canalizando a las Instituciones competentes, de acuerdo al principio de concurrencia y colaboración Institucional.

9.2 ALCANCE

El procedimiento aplica a las autoridades judiciales y ministeriales, las dependencias de la Administración Pública Federal que soliciten la intervención del INAPAM y a las personas servidoras públicas con adscripción a la Subdirección Jurídica y Unidades Administrativas del INAPAM que intervengan en la protección de los derechos e intereses de las personas adultas mayores.





9.3 DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>Inicio</p> <p>1. Recibe oficio de manera física o por correo electrónico, suscrito por autoridad judicial, ministerial o de las dependencias de la Administración Pública Federal, solicitando la intervención del INAPAM para salvaguardar la integridad de las PAMS.</p>	<p>Persona del área de Trabajo Social</p>
<p>2. Consulta con la Persona Titular de la Subdirección Jurídica para que dicte sus instrucciones respecto a la solicitud recibida.</p>	<p>Persona del área de Trabajo Social</p>
<p>3. Determina las acciones que se llevarán a cabo, de acuerdo con el requerimiento judicial, ministerial o de alguna dependencia enviándolo por correo electrónico o de manera física al área de trabajo social para turnarse a la persona asesora que corresponda de acuerdo al rol.</p>	<p>Persona Titular de la Subdirección Jurídica</p>
<p>4. Recibe el correo electrónico o el oficio de manera física y se pregunta:</p> <p>¿Debe realizarse visita domiciliaria o canalización solicitando colaboración a institución competente?</p> <p>VISITA DOMICILIARIA: ir al paso 5 CANALIZACIÓN: ir al paso 13</p>	<p>Persona del área de Trabajo Social</p>
<p>5. Turna de acuerdo al rol, a la persona asesora y al personal que determine la Persona Titular de la Subdirección Jurídica, que acudirá como equipo de apoyo integral, enviando por medio de correo electrónico el oficio de comisión señalando sus instrucciones, entregando de manera física si así lo hubiere, el oficio original para su trámite, seguimiento y conclusión.</p> <p>Anexos: 13, 14</p>	<p>Persona del área de Trabajo Social</p>
<p>6. Recibe por correo electrónico y en su caso el oficio original de manera física, para su trámite, seguimiento y conclusión de acuerdo con las instrucciones de la Persona Titular de la Subdirección Jurídica, coordinándose con el equipo de apoyo integral y acudir a la visita domiciliaria. Elabora el formato múltiple correspondiente realizando la anotación de "Atención" o "Servicio", según corresponda, adjuntando el oficio de requerimiento.</p> <p>Anexos: 1, 13, 14.</p>	<p>Persona asesora Equipo de apoyo integral</p>

[Handwritten blue marks and lines on the right margin]



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

57 de 136

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>7. Realiza solicitud a la Subdirección de Recursos Materiales, Servicios Generales y Sistemas del INAPAM, solicitando proporcione vehículo, y en caso de no haber disponibilidad, solicitará el costo aproximado del autotransporte, de acuerdo con los principios de austeridad que rigen actualmente en la Administración Pública Federal. Elabora el formato múltiple correspondiente realizando la anotación de "Atención" o "Servicio", según corresponda, adjuntando el correo electrónico de solicitud.</p> <p>Anexo: 1, 15</p>	<p>Equipo de apoyo integral</p>
<p>8. Acuden al domicilio señalado por la autoridad judicial, recabando datos que permitan realizar el informe de visita domiciliaria, estudio socioeconómico o reporte psicológico, detallando las circunstancias que sea posible determinar como resultado de la diligencia, proporcionando información respecto a los servicios que brinda el INAPAM y respecto al servicio de asesoría jurídica.</p> <p>Anexo: 16, 22, 23, 24.</p>	<p>Persona asesora Equipo de apoyo integral</p>
<p>9. Realiza el informe de visita domiciliaria, estudio socioeconómico o reporte psicológico, detallando las circunstancias que sea posible determinar como resultado de la diligencia y lo envía tanto a la Persona Titular de la Subdirección Jurídica como la persona asesora, para su correspondiente envío a la autoridad judicial, ministerial o dependencia requirente. Elabora el formato múltiple correspondiente realizando la anotación de "Atención" o "Servicio", según corresponda, adjuntando copia del informe.</p> <p>Anexos: 1,22, 23, 24</p>	<p>Equipo de apoyo integral</p>
<p>10. Recibe el informe de visita domiciliaria, estudio socioeconómico o reporte psicológico, elaborando el oficio de respuesta a la autoridad judicial, ministerial o dependencia requirente y su correspondiente envío por medio de correo electrónico. Elabora el formato múltiple correspondiente realizando la anotación de "Atención" o "Servicio", según corresponda, adjuntado la documentación derivada del trámite.</p> <p>Anexo: 1,21, 22, 23, 24</p>	<p>Persona asesora</p>
<p>11. Entrega al área de trabajo social el formato múltiple de asesoría jurídica realizando la anotación de "Atención" o "Servicio", según corresponda, anexando la documentación derivada del trámite seguido a la solicitud de la autoridad judicial, ministerial o dependencia requirente.</p>	<p>Persona asesora</p>

[Handwritten signature and mark]



ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>Concluye el asunto asignado de acuerdo con el semáforo establecido para este fin: a) Concluida por asesoría jurídica brindada. b) Concluida por canalización c) Concluida por falta de interés.</p> <p>Anexos: 1,10, 21, 22, 23, 24</p>	
<p>12. Recibe formato múltiple de asesoría jurídica, así como toda la documentación derivada del trámite de la diligencia, descarga, escanea y archiva. Anexo: 1,10, 21, 22, 23, 24</p> <p>Fin del ciclo.</p>	<p>Persona del área de Trabajo Social</p>
<p>13. Turna de acuerdo al rol, por medio de correo electrónico a la asesora (or) entregando de manera física si así lo hubiere, el oficio original para su trámite, seguimiento y conclusión, señalando las instrucciones de la Persona Titular de la Subdirección Jurídica.</p> <p>Anexos: 13</p>	<p>Persona del área de Trabajo Social</p>
<p>14. Recibe por correo electrónico y en su caso el oficio original de manera física, para su trámite, seguimiento y conclusión de acuerdo a las instrucciones de la Persona Titular de la Subdirección Jurídica de realizar oficio de canalización a la dependencia competente bajo el principio de concurrencia y colaboración institucional, fundando y motivando la solicitud, con la finalidad de salvaguardar la esfera jurídica de las PAMS. Elabora el formato múltiple correspondiente realizando la anotación de "Atención" o "Servicio", según corresponda adjuntando el oficio de requerimiento.</p> <p>Anexos: 1,13</p>	<p>Persona asesora</p>
<p>15. Elabora y envía por medio de correo electrónico el oficio de canalización a la dependencia competente bajo el principio de concurrencia y colaboración institucional, fundando y motivando la solicitud, con la finalidad de salvaguardar la esfera jurídica de las PAMS, adjuntando el oficio de la autoridad judicial, ministerial o dependencia requirente. Elabora el formato múltiple correspondiente realizando la anotación de "Atención" o "Servicio", según corresponda, adjuntando el oficio de requerimiento.</p> <p>Anexo: 1,20</p>	<p>Persona asesora</p>

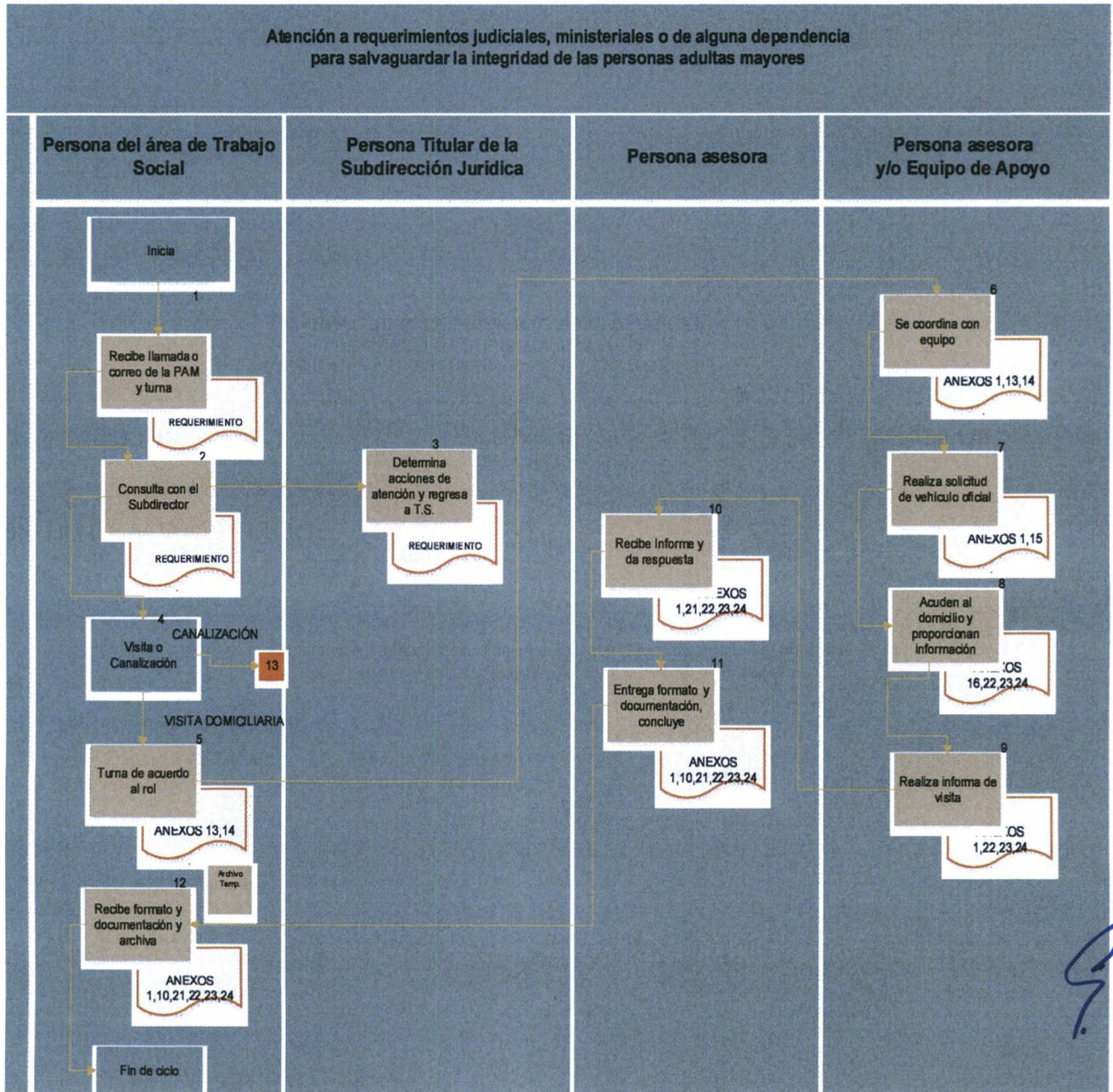
[Handwritten signature]

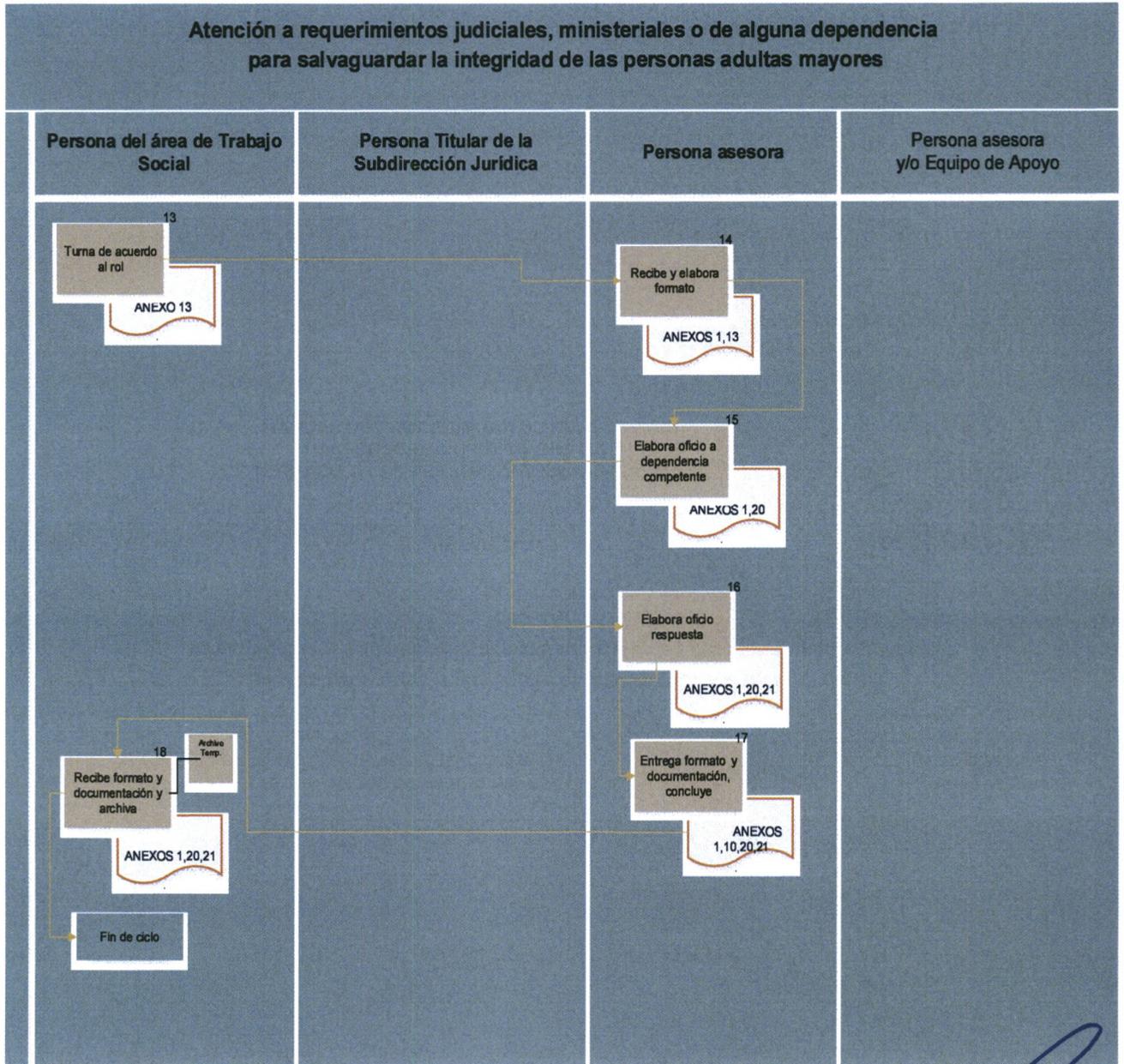


ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>16. Elabora y envía por medio de correo electrónico el oficio de respuesta a la autoridad judicial, ministerial o dependencia requirente, informando acerca de las acciones llevadas a cabo para atender su solicitud, adjuntando el oficio de canalización a la institución competente bajo el principio de concurrencia y colaboración institucional, con la finalidad de salvaguardar la esfera jurídica de las PAMS. Elabora el formato múltiple correspondiente realizando la anotación de "Atención" o "Servicio", según corresponda, adjuntando el oficio de requerimiento y el de canalización realizado.</p> <p>Anexo: 1,20,21</p>	<p>Persona asesora</p>
<p>17. Entrega al área de trabajo social el formato múltiple de asesoría jurídica realizando la anotación de "Atención" o "Servicio", según corresponda, anexando la documentación derivada del trámite seguido a la solicitud de la autoridad judicial, ministerial o dependencia requirente.</p> <p>Concluye el asunto asignado de acuerdo con el semáforo establecido para este fin:</p> <p>a) Concluida por asesoría jurídica brindada. b) Concluida por canalización c) Concluida por falta de interés.</p> <p>Anexos: 1,10, 20, 21</p>	<p>Persona asesora</p>
<p>18. Recibe formato múltiple de asesoría jurídica, así como toda la documentación derivada del trámite de la diligencia, descarga, escanea y archiva.</p> <p>Anexo: 1,20, 21</p> <p>Fin.</p>	<p>Persona del área de Trabajo Social.</p>

Total de días: 3

9.4 DIAGRAMA DE FLUJO.





[Handwritten signature]



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

62 de 136

9.5 CONSERVACIÓN DE REGISTROS

NO.	REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN <small>DE ACUERDO CON EL CATÁLOGO DE DISPOSICIÓN DOCUMENTAL (CADIDO) DEL INAPAM, APROBADO EL 14 DE MAYO DEL 2024 EN LA 2ª. SESIÓN EXTRAORDINARIA DEL GRUPO INTERDISCIPLINARIO DE ARCHIVOS INAPAM</small> SECCIÓN ASUNTOS JURÍDICOS SERIE 2C.6	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
1.	Formato Múltiple de Asesoría Jurídica	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-01
2.	Requisitos, Consideraciones y Derechos	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-01-02
3.	Oficio de canalización	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-02
4.	Encuesta de Servicio	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-03
5.	Concentración de Atributos del Servicio	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-04
6.	Registro Electrónico de Solicitudes de Atención a Personas Adultas Mayores (que acuden por primera vez)	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-05
7.	Registro Electrónico de Solicitudes de Servicio a Personas Adultas Mayores que acuden con problema distinto al expuesto en su Solicitud de Atención	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-06



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

63 de 136

8.	Registro Electrónico de Solicitudes de Servicio del Seguimiento del problema expuesto por las Personas Adultas Mayores en su solicitud de atención (primera vez).	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-07
9.	Libro Excel de Registro de Solicitudes de Asesoría Jurídica por Correo Electrónico	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-08
10.	Semáforo de Estatus de Conclusión de Solicitudes Modalidad Presencial y Correo Electrónico	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-09
11.	Informe PAT y PASH	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-10
12.	Identificador Único del Personal adscrito a la Subdirección Jurídica	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-11
13.	Correo electrónico de asignación de requerimientos	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-12
14.	Oficio de Comisión	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-13



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

64 de 136

15.	Oficio de solicitud de vehículo oficial	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-14
16.	Información de los servicios del INAPAM y del servicio de asesoría jurídica	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-15
17.	Correo electrónico asignando búsqueda de datos	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-16
18.	Oficio solicitando búsqueda de datos	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-17
19.	Oficio de respuesta a autoridad solicitante de búsqueda de datos	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-18
20.	Oficio de canalización solicitando apoyo para atender requerimiento judicial, ministerial o de dependencia	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-19
21.	Oficio de respuesta por requerimiento judicial, ministerial o dependencia	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-20



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

65 de 136

22.	Informe de visita domiciliaria	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-21
23.	Estudio socioeconómico	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-22
24.	Reporte psicológico	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-23

Código: MP-DG-01

Revisión: 14

66 de 136

9.6 GLOSARIO

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



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

67 de 136

Persona del área de Trabajo Social	Licenciadas o licenciados en Trabajo Social, y personal administrativo que llevan a cabo las acciones inherentes al servicio de asesoría jurídica.
Estado de indefensión:	<p>Es un concepto jurídico indeterminado referido a aquella situación procesal en la que la parte se ve limitada o despojada por el órgano jurisdiccional de los medios de defensa que le corresponden en el desarrollo del proceso.</p> <p>Las consecuencias de la indefensión pueden suponer la imposibilidad de hacer valer un derecho o la alteración injustificada de la igualdad de medios entre las partes, otorgando a una de ellas ventajas procesales arbitrarias.</p>
COMERI:	Comité de Mejora Regulatoria Interna
Canalización:	Enlace a la instancia o dependencia competente para la atención de las personas adultas mayores solicitantes del servicio, cumpliendo con el Principio Rector de Corresponsabilidad, contemplado en la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, Título Segundo, Capítulo I, Artículo 4, Fracción IV.
Atención:	Número de personas adultas mayores que acuden por primera vez a solicitar el servicio de asesoría jurídica a la Subdirección Jurídica.
Servicios:	Gestiones que se llevan a cabo para dar seguimiento a la solicitud de atención de las personas adultas mayores.
Modalidad del Servicio:	Con el objetivo de ampliar la capacidad de respuesta a las solicitudes de las personas adultas mayores, a partir del año 2015 se sumó a la asesoría de modo presencial, la atención vía telefónica y por correo electrónico, haciendo uso de la tecnología para acercar al público usuario.
Padrón de Población Asesorada:	Registro electrónico en el que se encuentran inscritos las solicitudes del servicio de asesoría jurídica gratuita.
Atributos de servicio:	Son las características del servicio que son más relevantes para las personas adultas mayores solicitantes.
Estándares de servicio:	Es la descripción cualitativa del servicio. Son los valores que se dan a cada uno de los atributos con el propósito de medirlo.



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

68 de 136

Áreas de Oportunidad:

Áreas en las que mediante un plan de trabajo es posible lograr mejores resultados.

Acciones de Mejora:

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

Semáforo de Estatus de Conclusión:

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

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

b) Concluida por canalización: Cuando la persona adulta mayor sea canalizada a la instancia competente mediante oficio.

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

Lo anterior se determina si transcurren 5 días naturales sin recibir respuesta de la persona adulta mayor que solicitó el servicio, habiendo recibido información del plazo referido.

Materia:

Materia del Derecho a la cual corresponde la problemática expuesta por las personas adultas mayores.

Problema Jurídico:

Término jurídico necesario para analizar y dar opinión al tema planteado por las personas adultas mayores.

Indicadores de Conclusión:

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

Identificador de la persona asesora:

Número consecutivo que se asigna a las servidoras públicas o los servidores públicos que brindan asesoría jurídica a las personas adultas mayores.

Módulo del INAPAM:

Unidad del INAPAM en el interior de la República.



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

69 de 136

**Requerimientos
judiciales,
ministeriales y
dependencias de la
Administración
Pública Federal**

Solicitudes de apoyo en los casos en que una persona adulta mayor se encuentra involucrada en un juicio ya sea como parte actora o demandada, en situación de probable vulnerabilidad.

**Equipo de apoyo
integral:**

Personas asesoras y personal de trabajo social con adscripción a la Subdirección Jurídica que acuden a realizar visita domiciliaria en atención a los requerimientos de las autoridades judiciales, ministeriales y dependencias de la Administración Pública Federal.



10. PROCEDIMIENTO DE BÚSQUEDA DE DATOS A SOLICITUD DE AUTORIDADES JUDICIALES, MINISTERIALES Y DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.

10.1 PROPÓSITO

Referenciar las actividades que la Subdirección Jurídica realiza en atención a las solicitudes de búsqueda de datos por parte de autoridades judiciales, ministeriales y dependencias de la Administración Pública Federal, en los que esté involucrada alguna persona adulta mayor.

10.2 ALCANCE

El procedimiento aplica a las autoridades judiciales y ministeriales, así como las dependencias de la Administración Pública Federal que soliciten búsqueda de datos al INAPAM.



10.3 DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>Inicio</p> <p>1. Recibe oficio de manera física o por correo electrónico, suscrito por autoridad judicial, ministerial o de las dependencias de la Administración Pública Federal, solicitando búsqueda de datos respecto a personas adultas mayores.</p>	<p>Persona Titular de la Subdirección Jurídica</p>
<p>2. Turna de manera física o por correo electrónico a la servidora pública o el servidor público asignado para atender, dar seguimiento y conclusión la solicitud de búsqueda de datos.</p>	<p>Persona Titular de la Subdirección Jurídica</p>
<p>3. Recibe por correo electrónico y en su caso el oficio original de manera física, para su trámite, seguimiento y conclusión de acuerdo con las instrucciones de la Persona Titular de la Subdirección Jurídica. Elabora el formato múltiple correspondiente realizando la anotación de "Atención" o "Servicio", según corresponda adjuntando el oficio de requerimiento.</p> <p>Anexo: 1</p>	<p>Persona del área de Trabajo Social</p>
<p>4. Realiza y envía por correo electrónico el oficio dirigido a la Jefatura del Departamento de Inclusión Social y Productiva del INAPAM, solicitando se realice la búsqueda de datos de la o las personas adultas mayores referidas en el documento, adjuntando el oficio de la autoridad o dependencia requirente. Elabora el formato múltiple correspondiente realizando la anotación de "Atención" o "Servicio", según corresponda adjuntando el oficio de requerimiento.</p> <p>Anexo: 1, 18</p>	<p>Persona del área de Trabajo Social</p>
<p>5. Recibe respuesta por correo electrónico de la Jefatura del Departamento de Inclusión Social y Productiva del INAPAM, informando el resultado de la búsqueda de datos de la o las PAMS referidas en el oficio de la autoridad o dependencia requirente. Elabora el formato múltiple correspondiente realizando la anotación de "Atención" o "Servicio", según corresponda adjuntando el oficio de respuesta.</p> <p>Anexo: 1</p>	<p>Persona del área de Trabajo Social</p>
<p>6. Elabora y envía por medio de correo electrónico el oficio de respuesta a la autoridad judicial, ministerial o dependencia requirente, informando acerca del resultado de la búsqueda de datos, adjuntando el oficio de la Jefatura del Departamento de Inclusión Social y Productiva del INAPAM. Elabora el formato</p>	<p>Persona del área de Trabajo Social</p>



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

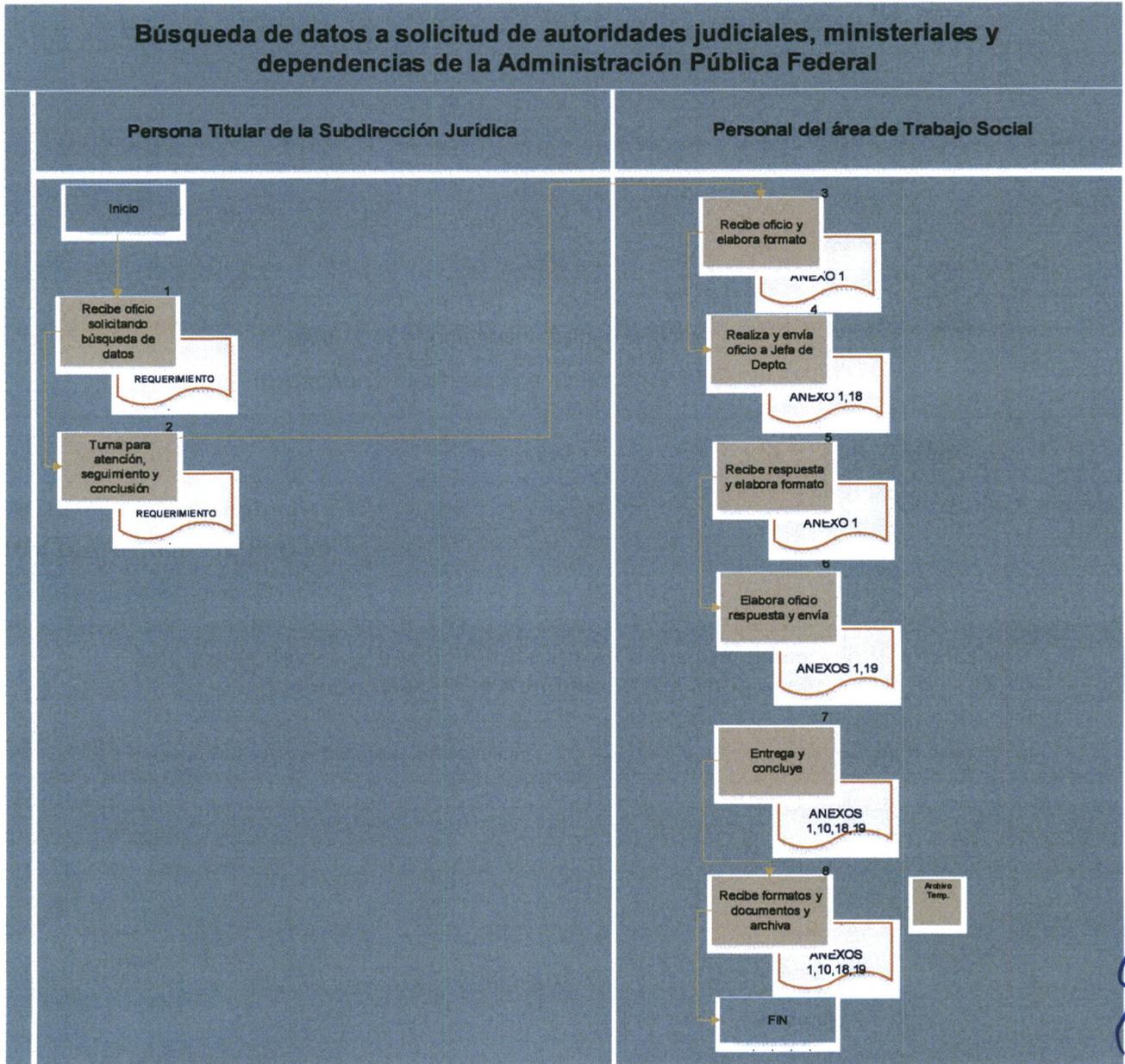
72 de 136

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>múltiple correspondiente realizando la anotación de "Atención" o "Servicio", según corresponda, adjuntando el oficio de respuesta realizado.</p> <p>Anexo: 1, 19</p>	
<p>7. Entrega al área de trabajo social el formato múltiple de asesoría jurídica realizando la anotación de "Atención" o "Servicio", según corresponda, anexando la documentación derivada del trámite seguido a la solicitud de la autoridad judicial, ministerial o dependencia requirente.</p> <p>Concluye el asunto asignado de acuerdo con el semáforo establecido para este fin:</p> <p>a) Concluida por asesoría jurídica brindada. b) Concluida por canalización c) Concluida por falta de interés.</p> <p>Anexos: 1,10,18,19</p>	<p>Persona del área de Trabajo Social</p>
<p>8. Recibe formato múltiple de asesoría jurídica, así como toda la documentación derivada del trámite de la solicitud de búsqueda, descarga, escanea y archiva.</p> <p>Anexo: 1, 10, 18, 19</p> <p>Fin.</p>	<p>Persona del área de Trabajo Social</p>

Total de días: 2



10.4 DIAGRAMA DE FLUJO.





Código: MP-DG-01

Revisión: 14

74 de 136

10.5 CONSERVACIÓN DE REGISTROS

NO.	REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN <small>DE ACUERDO CON EL CATÁLOGO DE DISPOSICIÓN DOCUMENTAL (CADIDO) DEL INAPAM, APROBADO EL 14 DE MAYO DEL 2024 EN LA 2ª. SESIÓN EXTRAORDINARIA DEL GRUPO INTERDISCIPLINARIO DE ARCHIVOS INAPAM</small> SECCIÓN ASUNTOS JURÍDICOS SERIE 2C.6	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
1.	Formato Múltiple de Asesoría Jurídica	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-01
2.	Requisitos, Consideraciones y Derechos	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-01-02
3.	Oficio de canalización	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-02
4.	Encuesta de Servicio	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-03
5.	Concentración de Atributos del Servicio	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-04
6.	Registro Electrónico de Solicitudes de Atención a Personas Adultas Mayores (que acuden por primera vez)	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-05
7.	Registro Electrónico de Solicitudes de Servicio a Personas Adultas Mayores que acuden con problema distinto al expuesto en su Solicitud de Atención	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-06
8.	Registro Electrónico de	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-07



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

75 de 136

	Solicitudes de Servicio del Seguimiento del problema expuesto por las Personas Adultas Mayores en su solicitud de atención (primera vez).			
9.	Libro Excel de Registro de Solicitudes de Asesoría Jurídica por Correo Electrónico	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-08
10.	Semáforo de Estatus de Conclusión de Solicitudes Modalidad Presencial y Correo Electrónico	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-09
11.	Informe PAT y PASH	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-10
12.	Identificador Único del Personal adscrito a la Subdirección Jurídica	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-11
13.	Correo electrónico de asignación de requerimientos	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-12
14.	Oficio de Comisión	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-13
15.	Oficio de solicitud de vehículo oficial	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-14

[Handwritten signature]



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

76 de 136

16.	Información de los servicios del INAPAM y del servicio de asesoría jurídica	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-15
17.	Correo electrónico asignando búsqueda de datos	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-16
18.	Oficio solicitando búsqueda de datos	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-17
19.	Oficio de respuesta a autoridad solicitante de búsqueda de datos	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-18
20.	Oficio de canalización solicitando apoyo para atender requerimiento judicial, ministerial o de dependencia	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-19
21.	Oficio de respuesta por requerimiento judicial, ministerial o dependencia	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-20
22.	Informe de visita domiciliaria	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-21

[Handwritten signature]



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

77 de 136

23.	Estudio socioeconómico	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-22
24.	Reporte psicológico	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-23



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

78 de 136

10.6 GLOSARIO

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





Código: MP-DG-01

Revisión: 14

79 de 136

Persona del área de Trabajo Social	Licenciadas o licenciados en Trabajo Social, y personal administrativo que llevan a cabo las acciones inherentes al servicio de asesoría jurídica.
Estado de indefensión:	<p>Es un concepto jurídico indeterminado referido a aquella situación procesal en la que la parte se ve limitada o despojada por el órgano jurisdiccional de los medios de defensa que le corresponden en el desarrollo del proceso.</p> <p>Las consecuencias de la indefensión pueden suponer la imposibilidad de hacer valer un derecho o la alteración injustificada de la igualdad de medios entre las partes, otorgando a una de ellas ventajas procesales arbitrarias.</p>
COMERI:	Comité de Mejora Regulatoria Interna
Canalización:	Enlace a la instancia o dependencia competente para la atención de las personas adultas mayores solicitantes del servicio, cumpliendo con el Principio Rector de Corresponsabilidad, contemplado en la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, Título Segundo, Capítulo I, Artículo 4, Fracción IV.
Atención:	Número de personas adultas mayores que acuden por primera vez a solicitar el servicio de asesoría jurídica a la Subdirección Jurídica.
Servicios:	Gestiones que se llevan a cabo para dar seguimiento a la solicitud de atención de las personas adultas mayores.
Modalidad del Servicio:	Con el objetivo de ampliar la capacidad de respuesta a las solicitudes de las personas adultas mayores, a partir del año 2015 se sumó a la asesoría de modo presencial, la atención vía telefónica y por correo electrónico, haciendo uso de la tecnología para acercar al público usuario.
Padrón de Población Asesorada:	Registro electrónico en el que se encuentran inscritos las solicitudes del servicio de asesoría jurídica gratuita.
Atributos de servicio:	Son las características del servicio que son más relevantes para las personas adultas mayores solicitantes.
Estándares de servicio:	Es la descripción cualitativa del servicio. Son los valores que se dan a cada uno de los atributos con el propósito de medirlo.





Código: MP-DG-01

Revisión: 14

80 de 136

Áreas de Oportunidad:

Áreas en las que mediante un plan de trabajo es posible lograr mejores resultados.

Acciones de Mejora:

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

Semáforo de Estatus de Conclusión:

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

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

b) Concluida por canalización: Cuando la persona adulta mayor sea canalizada a la instancia competente mediante oficio.

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

Lo anterior se determina si transcurren 5 días naturales sin recibir respuesta de la persona adulta mayor que solicitó el servicio, habiendo recibido información del plazo referido.

Materia:

Materia del Derecho a la cual corresponde la problemática expuesta por las personas adultas mayores.

Problema Jurídico:

Término jurídico necesario para analizar y dar opinión al tema planteado por las personas adultas mayores.

Indicadores de Conclusión:

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

Identificador de la persona asesora:

Número consecutivo que se asigna a las servidoras públicas o los servidores públicos que brindan asesoría jurídica a las personas adultas mayores.

Módulo del INAPAM:

Unidad del INAPAM en el interior de la República.





Código: MP-DG-01

Revisión: 14

81 de 136

**Requerimientos
judiciales,
ministeriales y
dependencias de la
Administración
Pública Federal**

Solicitudes de apoyo en los casos en que una persona adulta mayor se encuentra involucrada en un juicio ya sea como parte actora o demandada, en situación de probable vulnerabilidad.

**Equipo de apoyo
integral:**

Personas asesoras y personal de trabajo social con adscripción a la Subdirección Jurídica que acuden a realizar visita domiciliaria en atención a los requerimientos de las autoridades judiciales, ministeriales y dependencias de la Administración Pública Federal.



11. PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO DEL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA

11.1 PROPÓSITO

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

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

11.2 ALCANCE

El procedimiento involucra a las personas servidoras públicas con adscripción a la Subdirección Jurídica, así como a la Subdirección de Coordinación de Políticas Públicas.



11.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

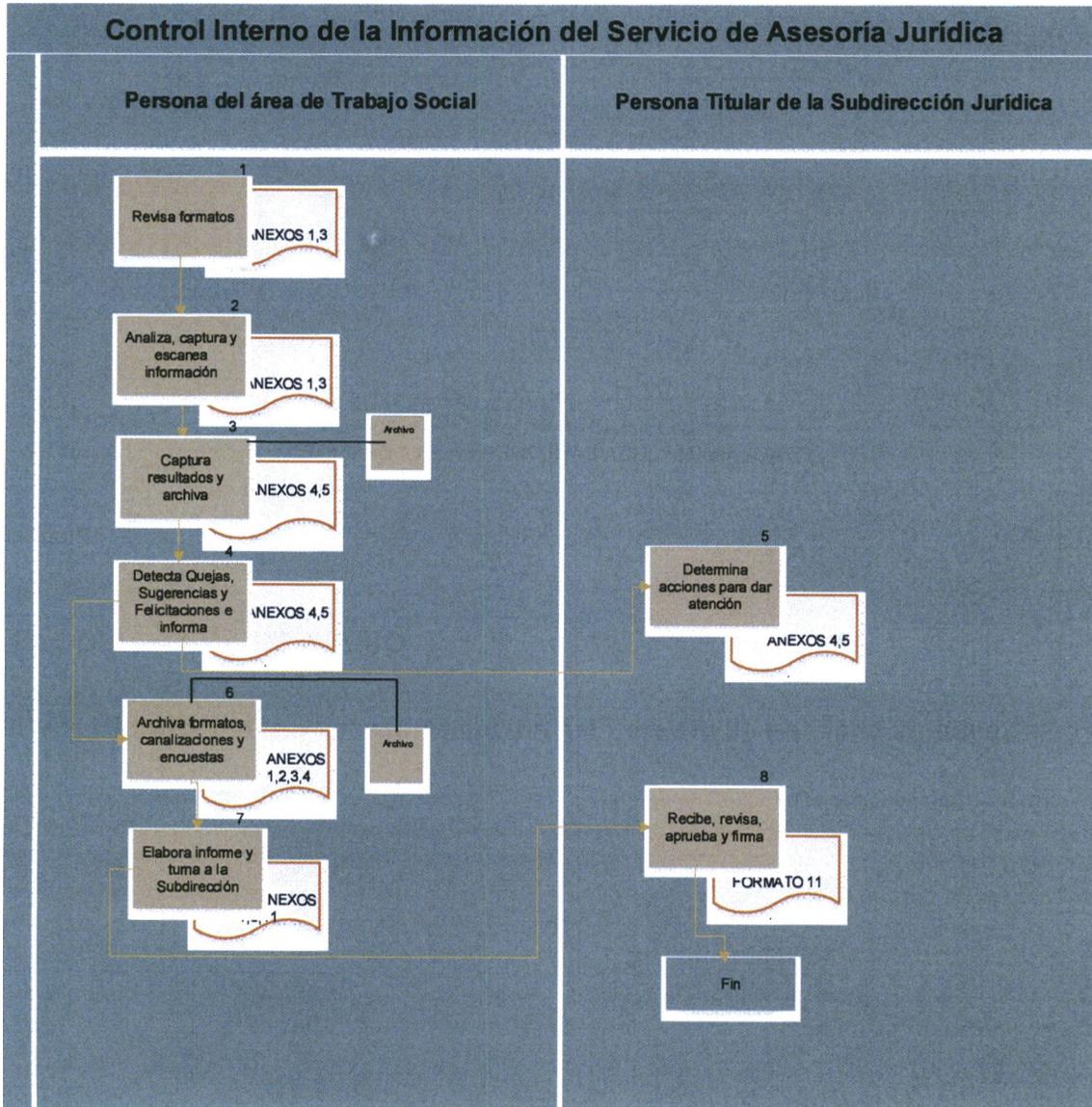
ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>1. Revisa los formatos múltiples de asesoría jurídica derivados de las tres modalidades de servicio, vigilando que cuenten con la información general de las personas adultas mayores, la descripción de la asesoría otorgada y en su caso de la canalización realizada, así como las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



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



11.4 DIAGRAMA DE FLUJO





Código: MP-DG-01

Revisión: 14

86 de 136

11.5 CONSERVACIÓN DE REGISTROS

NO.	REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN <small>DE ACUERDO CON EL CATÁLOGO DE DISPOSICIÓN DOCUMENTAL (CADIDO) DEL INAPAM, APROBADO EL 14 DE MAYO DEL 2024 EN LA 2ª. SESIÓN EXTRAORDINARIA DEL GRUPO INTERDISCIPLINARIO DE ARCHIVOS INAPAM</small> SECCIÓN ASUNTOS JURÍDICOS SERIE 2C.6	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
1.	Formato Múltiple de Asesoría Jurídica	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-01
2.	Requisitos, Consideraciones y Derechos	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-01-02
3.	Oficio de canalización	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-02
4.	Encuesta de Servicio	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-03
5.	Concentración de Atributos del Servicio	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-04
6.	Registro Electrónico de Solicitudes de Atención a Personas Adultas Mayores (que acuden por primera vez)	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-05
7.	Registro Electrónico de Solicitudes de Servicio a Personas Adultas Mayores que acuden con problema distinto al expuesto en su Solicitud de Atención	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-06

[Handwritten signature and mark]



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

87 de 136

8.	Registro Electrónico de Solicitudes de Servicio del Seguimiento del problema expuesto por las Personas Adultas Mayores en su solicitud de atención (primera vez).	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-07
9.	Libro Excel de Registro de Solicitudes de Asesoría Jurídica por Correo Electrónico	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-08
10.	Semáforo de Estatus de Conclusión de Solicitudes Modalidad Presencial y Correo Electrónico	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-09
11.	Informe PAT y PASH	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-10
12.	Identificador Único del Personal adscrito a la Subdirección Jurídica	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-11
13.	Correo electrónico de asignación de requerimientos	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-12
14.	Oficio de Comisión	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-13

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

88 de 136

15.	Oficio de solicitud de vehículo oficial	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-14
16.	Información de los servicios del INAPAM y del servicio de asesoría jurídica	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-15
17.	Correo electrónico asignando búsqueda de datos	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-16
18.	Oficio solicitando búsqueda de datos	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-17
19.	Oficio de respuesta a autoridad solicitante de búsqueda de datos	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-18
20.	Oficio de canalización solicitando apoyo para atender requerimiento judicial, ministerial o de dependencia	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-19
21.	Oficio de respuesta por requerimiento judicial, ministerial o dependencia	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-20



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

89 de 136

22.	Informe de visita domiciliaria	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-21
23.	Estudio socioeconómico	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-22
24.	Reporte psicológico	3 años	Subdirección Jurídica	FO-SJ-01-23



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

90 de 136

11.6 GLOSARIO

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



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

91 de 136

Persona del área de Trabajo Social	Licenciadas o licenciados en Trabajo Social, y personal administrativo que llevan a cabo las acciones inherentes al servicio de asesoría jurídica.
Estado de indefensión:	<p>Es un concepto jurídico indeterminado referido a aquella situación procesal en la que la parte se ve limitada o despojada por el órgano jurisdiccional de los medios de defensa que le corresponden en el desarrollo del proceso.</p> <p>Las consecuencias de la indefensión pueden suponer la imposibilidad de hacer valer un derecho o la alteración injustificada de la igualdad de medios entre las partes, otorgando a una de ellas ventajas procesales arbitrarias.</p>
COMERI:	Comité de Mejora Regulatoria Interna
Canalización:	Enlace a la instancia o dependencia competente para la atención de las personas adultas mayores solicitantes del servicio, cumpliendo con el Principio Rector de Corresponsabilidad, contemplado en la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, Título Segundo, Capítulo I, Artículo 4, Fracción IV.
Atención:	Número de personas adultas mayores que acuden por primera vez a solicitar el servicio de asesoría jurídica a la Subdirección Jurídica.
Servicios:	Gestiones que se llevan a cabo para dar seguimiento a la solicitud de atención de las personas adultas mayores.
Modalidad del Servicio:	Con el objetivo de ampliar la capacidad de respuesta a las solicitudes de las personas adultas mayores, a partir del año 2015 se sumó a la asesoría de modo presencial, la atención vía telefónica y por correo electrónico, haciendo uso de la tecnología para acercar al público usuario.
Padrón de Población Asesorada:	Registro electrónico en el que se encuentran inscritos las solicitudes del servicio de asesoría jurídica gratuita.
Atributos de servicio:	Son las características del servicio que son más relevantes para las personas adultas mayores solicitantes.
Estándares de servicio:	Es la descripción cualitativa del servicio. Son los valores que se dan a cada uno de los atributos con el propósito de medirlo.



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

92 de 136

Áreas de Oportunidad:

Áreas en las que mediante un plan de trabajo es posible lograr mejores resultados.

Acciones de Mejora:

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

Semáforo de Estatus de Conclusión:

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

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

b) Concluida por canalización: Cuando la persona adulta mayor sea canalizada a la instancia competente mediante oficio.

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

Lo anterior se determina si transcurren 5 días naturales sin recibir respuesta de la persona adulta mayor que solicitó el servicio, habiendo recibido información del plazo referido.

Materia:

Materia del Derecho a la cual corresponde la problemática expuesta por las personas adultas mayores.

Problema Jurídico:

Término jurídico necesario para analizar y dar opinión al tema planteado por las personas adultas mayores.

Indicadores de Conclusión:

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

Identificador de la persona asesora:

Número consecutivo que se asigna a las servidoras públicas o los servidores públicos que brindan asesoría jurídica a las personas adultas mayores.

Módulo del INAPAM:

Unidad del INAPAM en el interior de la República.



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

93 de 136

**Requerimientos
judiciales,
ministeriales y
dependencias de la
Administración
Pública Federal**

Solicitudes de apoyo en los casos en que una persona adulta mayor se encuentra involucrada en un juicio ya sea como parte actora o demandada, en situación de probable vulnerabilidad.

**Equipo de apoyo
integral:**

Personas asesoras y personal de trabajo social con adscripción a la Subdirección Jurídica que acuden a realizar visita domiciliaria en atención a los requerimientos de las autoridades judiciales, ministeriales y dependencias de la Administración Pública Federal.

Código: MP-DG-01

Revisión: 14

94 de 136

12. ANEXOS

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



**SUBDIRECCIÓN JURÍDICA
ASESORÍA JURÍDICA**

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

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

Los datos personales recabados estarán protegidos y solo podrán ser usados para los fines por los cuales fueron entregados, cualquier otro uso deberá ser autorizado por el titular de los datos. Este formato es el instrumento para la Ley General de Protección de Datos Personales en Atención de Sujetos Clasificados, los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales, la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás normativa aplicable.

PARA USO EXCLUSIVO DEL SERVICIO DE ASESORIA JURIDICA

N°TA: _____
 N°MES: _____
 N°ANO: _____
 N°DPI INTERNA/SU: _____

HORA DE REGISTRO POR T.S.: _____ HORA DE ENTRADA A ASESORIA: _____ HORA DE SALIDA DE ASESORIA: _____

FECHA: _____ No. AFILIACIÓN: _____ CURP: _____
 NOMBRE LADAM: _____ NOMBRE QUEHREPORTA: _____
 DIRECCIÓN: _____ TELÉFONO/EMAIL: _____

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

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

PROBLEMA JURIDICO: _____ MATERIA: _____
 SERVICIO QUE REQUIERE: _____

ASESORÍA Y OPINIÓN JURÍDICA:

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA ADULTA MAYOR

ASESORÍA ATENDIDA POR: _____
 NOMBRE, FIRMA Y ADSCRIPCIÓN DE LA SERVIDORA PÚBLICA O DEL SERVIDOR PÚBLICO QUE BRINDÓ ATENCIÓN A LA PERSONA ADULTA MAYOR

Código: MP-DG-01

Revisión: 14

95 de 136

12.2 Anexo Requisitos, Consideraciones y Obligaciones Anverso FO-SJ-01-01-02



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

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

REQUISITOS

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

LO QUE DEBE CONOCER RESPECTO AL SERVICIO JURIDICO GRATUITO:

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

IMPORTANTE:

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

CON GUSTO LE ATENDEREMOS Y BRINDAREMOS RESPUESTA.

FIRMA: _____

FIRMA DE LA PERSONA ADULTA MAYOR
O PERSONA QUE REPORTA

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



**SUBDIRECCIÓN JURÍDICA
SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA**

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

DERECHOS	OBLIGACIONES
<ul style="list-style-type: none"> Recibir trato digno y respetuoso. Recibir asesoría jurídica EFICAZ, OPORTUNA, CLARA, AMABLE Y HONESTA. Ser canalizado a la dependencia o autoridad competente y asesorado para presentar denuncias en caso de así ser necesario. Ser escuchado con confidencialidad. Saber que la información que proporcione será protegida de acuerdo las leyes de transparencia y acceso a la información pública, de archivos y protección de datos personales. Recibir el seguimiento adecuado a su solicitud de asesoría jurídica, mediante las acciones que tenga facultado el INAPAM, de acuerdo con la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores. Consultar a la abogada (o) para aclarar las dudas que tenga respecto al problema planteado en este servicio. Evaluar el desempeño de los servidores públicos y externar su opinión sobre la asesoría jurídica recibida, a través de la Encuesta de Servicio o por medio del Buzón Electrónico asesoriajuridica@inapam.gob.mx 	<ul style="list-style-type: none"> Proporcionar los datos generales que le solicite el área de trabajo social, misma que es necesaria para contar con información estadística, así como copia de su Tarjeta INAPAM o INE. Proporcionar a la abogada (o) asesora (o), la información veraz y necesaria que permita brindarle una asesoría jurídica eficaz y eficiente. Tratar con el debido respeto al personal que participa en el proceso del servicio de asesoría jurídica. Considerar que la asesoría jurídica y en su caso la canalización que se brinde con la finalidad de atender su solicitud tiene fundamento en las facultades que indica la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores. Abstenerse de aceptar invitaciones o proponer ser atendido en dependencias particulares, así como no ofrecer gratificaciones para recibir nuestro servicio, le recordamos que este servicio es GRATUITO.

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

DERECHOS	OBLIGACIONES
<ul style="list-style-type: none"> Recibir trato digno y respetuoso por parte de las PAMS y sus familiares, así como del personal relacionado con su trabajo, independientemente del nivel jerárquico. Recibir de manera respetuosa, las recomendaciones que le permitan mejorar el desarrollo de sus actividades, que redunde en el logro de los objetivos del servicio. Considerar la experiencia en el servicio de asesoría jurídica, teniendo acceso a posiciones de toma de decisión de acuerdo con sus competencias y con la finalidad de contribuir a la mejora del servicio de asesoría jurídica. Recibir actualización constante respecto a los cambios en el servicio, así como a las decisiones que afecten o modifiquen las atribuciones institucionales. Conocer la retroalimentación que las PAMS y/o sus familiares brindan al evaluar el servicio, tanto en quejas como en las sugerencias y felicitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Abstenerse de realizar trámites y otorgar servicios de manera deficiente, retrasando los tiempos de respuesta, consultas, trámites, gestiones y servicios. Custodiar los documentos e información que tenga bajo su cuidado, observando las leyes de transparencia y acceso a la información pública, de archivos y de protección de datos personales. Observar buena conducta, trato respetuoso, diligente, imparcial y con rectitud para con los ciudadanos, así como con los servidores públicos que intervienen en el proceso, independientemente de su nivel jerárquico. Proporcionar en forma oportuna y eficaz la asesoría jurídica y datos solicitados por las PAMS y/o sus familiares, observando las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables y vigentes. Rechazar propuestas de los solicitantes del servicio para llevar juicios de manera particular, así como invitaciones o preguntas que puedan generar ventaja o beneficio personal, familiar o de negocios. Utilizar de manera responsable y eficiente los recursos presupuestales y materiales asignados para los fines legales y administrativos correspondientes. Atender con diligencia las instrucciones, asignaciones y requerimientos, que, de conformidad con la norma, reciba del Subdirector Jurídico.

12.3 Oficio de Canalización Anverso FO-SJ-01-02



INAPAM/DG/SJ/AJ/**/2024**
Ciudad de México, a 22 de febrero del 2024

LIC. MAURICIO HERNÁNDEZ VALDEZ
DIRECTOR DE DEFENSORÍA PÚBLICA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE
SERVICIOS LEGALES DE LA CIUDAD DE MÉXICO
CALLE XOCONGO NUM 131, COLONIA TRÁNSITO,
ALCALDÍA CUAUHTÉMOC, C.P. 06820, CIUDAD DE MÉXICO
CORREO ELECTRÓNICO: dir.defensoriapublica@gmail.com

Licenciado Edgar Olivares Agustin, en mi calidad de Subdirector Jurídico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), designado por el Consejero Jurídico del Ejecutivo Federal a partir del día 01 de enero del año 2021, y apoderado legal del Instituto, personalidad que tengo debidamente acreditada en términos del poder notarial número 76,251 de fecha 11 de julio del año 2019, otorgado a mi favor ante la fe del Notario Público número 47, Licenciado Alfredo Miguel Morán Moguel en esta Ciudad de México y señalando como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones, documentos y valores aun los de carácter personal el ubicado en Calle Petén 419, Colonia Vértiz Navarte, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03600, en la Ciudad de México, con número telefónico 5559 25 53 66 y con fundamento en las facultades que me confiere el artículo 20 del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 16 de agosto de 2019.

Con la personalidad antes acreditada, me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que la **Sra.** ***** con domicilio en Calle ***** teléfono --- ***** correo electrónico ***** para establecer comunicación directa y recibir notificaciones, acudí a esta Subdirección Jurídica solicitando asesoría y apoyo legal, **exponiendo lo siguiente:**

Con la finalidad de obtener ingresos económicos, renté el departamento de su propiedad ubicado en ***** Ciudad de México, señalando que su arrendatario dejó de pagar las rentas desde hace cuatro meses, asimismo, se ha vencido el contrato de arrendamiento. Menciona la adulta mayor, que en repetidas ocasiones ha solicitado a su inquilino el pago de las rentas vencidas, así como la desocupación y entrega del inmueble, rehusándose el arrendatario a lo anterior, incluso a la opción que la **Sra.** ***** le ha ofrecido de no pagar el adeudo con la condición de que desocupe su propiedad, para estar en posibilidad de rentarlo nuevamente para atender sus necesidades alimentarias, así como médicas. Asimismo, refiere que, al acudir a hablar con el ocupante del departamento, éste agrede verbalmente y en ocasiones mediante empujones tanto a la adulta mayor como a su hija ***** quien la acompaña debido a la dificultad para trasladarse de nuestra afiliada, debido a su estado de salud física, incurriendo incluso en frases y actitudes de acoso en contra de su hija.

Atendiendo a lo anterior, me permito hacer las siguientes consideraciones:

- I De conformidad con el Art. 25 de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, el INAPAM es el organismo rector de la política nacional a favor de las personas adultas mayores, teniendo por objeto general coordinar, promover, apoyar, fomentar, vigilar y evaluar las acciones públicas, estrategias y programas que se deriven de ella, de conformidad con los principios, objetivos y disposiciones contenidas en la misma Ley.
- II El INAPAM a través de la Subdirección Jurídica, proporciona asesoría y orientación jurídica gratuita a las personas mayores de 60 años, que exponen algún problema legal, haciendo de su conocimiento las acciones que pueden llevar a cabo **en caso de así requerirlo las personas adultas mayores involucradas en el juicio**, los familiares o personas que se encuentren a cargo de éstos.





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



- III Es necesario precisar que, si bien la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores en el Artículo 28, fracción II, señala como una de las atribuciones de este Instituto: *"Proteger, asesorar, atender y orientar a las personas adultas mayores y presentar denuncias ante la autoridad competente"*, **no lo faculta para brindar representación jurídica.**
- IV Por lo anterior, y en cumplimiento al Artículo 28, fracción IV del mismo ordenamiento que señala como otra atribución del INAPAM: *"coadyuvar en la prestación de servicios de asesoría y orientación jurídica con las instituciones correspondientes"*, **atentamente solicito, bajo el principio de concurrencia y colaboración Institucional, brindar la atención que requiere la adulta mayor** **a efecto de que le sea proporcionada la asistencia integral, asesoría y representación jurídica que esa Defensoría Pública a su cargo tenga facultad de otorgar, o en caso contrario, y de acuerdo a la normatividad que le es aplicable, la dirija ante la institución competente**, a efecto de que, con las garantías que mejor le favorezcan, (*principio pro persona*), se respete el derecho humano a un trato digno y la protección de su patrimonio, teniendo la posibilidad de alcanzar un acceso efectivo a la Justicia, pueda ejercer sus derechos, comprenda debidamente los actos jurídicos en que los que sea parte así como en las diligencias en las que participe y sus consecuencias, salvaguardando su integridad física y jurídica, procurando el respeto a sus derechos fundamentales y disfrute de una vida digna

Lo anterior con fundamento en lo establecido en el **Artículo 1º párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**, que a la letra dice: *"Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad"*, **artículo 4º que señala: "Toda familia tiene derecho a disfrutar de vivienda digna y decorosa. La Ley establecerá los instrumentos y apoyos necesarios a fin de alcanzar tal objetivo"**, artículos 1, 2, 3, 4, 5, 11 fracción I, del Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, 1, 3, 4, 5, 6 párrafo primero, 7, 23, 24, 30 y 31 de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, así como los numerales 1º, 2, 3, 3º Bis, 4, 5, 6, 8, 24, 25, 27 y 28 Fracciones II, y IV de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores

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

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

ATENTAMENTE
SUBDIRECTOR JURÍDICO

LIC. EDGAR OLIVARES AGUSTÍN
Elaboró
EOA/dmt

Código: MP-DG-01

Revisión: 14

99 de 136

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



**SUBDIRECCIÓN JURÍDICA
ASESORÍA JURÍDICA
ENCUESTA DE SERVICIO
FO-SJ-01-03**



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

Favor de señalar con una X la respuesta elegida:

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

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

[Handwritten signature]

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

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

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

Código: MP-DG-01

Revisión: 14

101 de 136

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



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

ATRIBUTOS COMPROMETIDOS

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

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

103 de 136

12.7 Anexo Registro Electrónico de Solicitudes de Servicio a Personas Adultas Mayores que acuden con problema distinto al expuesto en su Solicitud de Atención

FO-SJ-01-06



PERSONA ADULTA MAYOR (PAM)		SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA												
No.	NOMBRE DE LA PAM	CURP	DATOS ESTADÍSTICOS						DATOS PERSONALES					
			SEXO	EDAD	ESTADO CIVIL	GRUPO ÉTNICO	PRESENTA ALGUNA DISCAPACIDAD	ESCOLARIDAD	OBTECIÓN DE INGRESOS	DOMICILIO DE LA PERSONA ADULTA MAYOR	TELÉFONO	ENTIDAD FEDERATIVA	TIPO DE SOLICITUD	MODALIDAD DE SERVICIO
1	LUCINA MORALES ACOSTA	MSALBNA30MAY75CCM	F		VIUVERO (V)	SI	SI	PRIMARIA	PENSIÓN INGRES	MEXQUANA NUM 104, COL. NAPOLES, C. P. IZAPALCO, ALCALDÍA BENVITO JUÁREZ, CIUDAD DE MÉXICO		CDMX	ATENCIÓN	PRESENCIAL
2	RUBÉN BUSTOS GÓMEZ	SRMDDT0	M		CASADO (C)	NO	NO	SECUNDARIA	PENSIÓN BIENESTAR	ALBARRANA NUM 11, COL. NAPOLES, C. P. IZAPALCO, ALCALDÍA BENVITO JUÁREZ, CIUDAD DE MÉXICO		EDM DE MÉXICO	SERVICIO	CORRESPONDE ELECTRÓNICO
3	ALEJANDRO SUÁREZ GUERRONES	SOUSASAR09MAY71LUN			NO PROPORCIONA RPD	NO		LICENCIATURA	PENSIÓN INGRES	ZEMELLO NUM 91 Y 92, COL. PRADO CHIRILIBUITOS, C. P. IZAPALCO, ALCALDÍA COYOTEACÁN, CIUDAD DE MÉXICO		AQUILA CALIENTE		VÍA TELEFÓNICA
								TÉCNICO	DEPENDIENTE ECONOMICO			BAJA CALIFORNIA		
								ANALFABETA				BAJA CALIFORNIA	TUR	

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



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

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

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

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

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



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

107 de 136

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

Actividad	Fecha del Indicador Responsabilidad de Medición	Meta Anual 2022	Meses trimestrales 2022			Reporte de meses trimestrales			Avance Acumulado al 3er Trimestre	Descripción detallada de actividades del trimestre	Justificación de estado de meta al final (Autoevaluación) Describir los motivos del sobre-cumplimiento o el no cumplimiento de la meta. Cuantificar "NO APLICABLE"			
			1o	2o	3o	1o	2o	3o						
												4o	5o	6o
EE 3. ACCESO AL CUIDADO														
Ej. Contribuir a la reducción de la brecha de desigualdad social de las personas adultas mayores a través de acciones orientadas al cuidado.														
1.1.1. Brindar servicios de asesoría jurídica a personas adultas mayores que lo soliciten	Trimestral	SI	2,940	735	735	735	905	1,178	998	602	3,683	125.27%	No Trimestre del 2022. En el mes de agosto se realizó el taller de diagnóstico con la comunidad de personas adultas mayores en las tres modalidades presencial, en línea y por correo electrónico, así como fueron atendidos de manera personalizada los requerimientos jurídicos y emocionales en los que se requirió involucrar a las personas adultas mayores.	Se cumplió con la meta para este rubro no se reportó un caso de no cumplimiento de la meta para el mes de agosto del 2022, en cuanto a la realización de los requerimientos de atención de personas adultas mayores a través de la modalidad presencial de la PAMIS, esto se debió a la meta acumulada la cual fue superada en un 25.27%, debido al incremento en la demanda del servicio.
1.1.2. Brindar servicios de educación e información a las personas adultas mayores que lo soliciten.	Trimestral	SI	460	115	115	115	106	229	185	107	627	136.30%	En el mes de agosto del 2022, se continuó brindando a las PAMIS y a las dependencias gubernamentales, se continúa estableciendo contacto con las dependencias gubernamentales para poder de seguimiento y se continúan resolviendo las problemáticas que dependen de las dependencias gubernamentales para poder dar soporte en su caso recibir los servicios de asesoría jurídica. Asimismo, se siguen los procesos de educación y sensibilización de las personas adultas mayores a través de la PAMIS. Se continúa brindando servicios de educación e información a las personas adultas mayores a través de las modalidades presencial y en línea. Con la finalidad de atender los requerimientos de las autoridades judiciales continuará con la difusión a través de redes sociales y medios de comunicación del servicio de asesoría jurídica en sus tres modalidades (presencial, servicio telefónico y correo electrónico).	Se cumplió con la meta para este rubro no se reportó un caso de no cumplimiento de la meta para el mes de agosto del 2022, en cuanto a la realización de los requerimientos de atención de personas adultas mayores a través de la modalidad presencial de la PAMIS, esto se debió a la meta acumulada la cual fue superada en un 25.27%, debido al incremento en la demanda del servicio.



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

108 de 136

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

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS PROGRAMA PRESUPUESTARIO 0001 "SERVICIOS A GRUPOS CON NECESIDADES"

Componente											
Indicador	Meta Anual Ajustada	Unidad de Medida	Meta No Trienvario	Meta Programada de No Trienvario	Alcance de No Trienvario	Recursos de No Trienvario	Porcentaje Real (C/F)	Justificación ¿Por qué?	Causa ¿Por qué?	Efecto	MEDIDAS QUE IMPLEMENTARÁN PARA EVITAR QUE EXISTAN VARIACIONES EN INDICADORES MEDIDAS DE IMPLEMENTACIÓN
C1.1 Porcentaje de personas adultas mayores que reciben asesoría jurídica respecto al estado de su patrimonio	2,440	Servicios de Asesorías	735	2,340	602	3,683	125.27	Desde el 01 de diciembre del 2021, la meta para este rubro se fue alcanzando para el mes de octubre del presente año, con un total de 2,340 personas adultas mayores que recibieron asesoría jurídica. El cumplimiento de la meta se debe a la atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año, así como a la atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año, así como a la atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año.	La atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año, así como a la atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año, así como a la atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año.	Se ha alcanzado la meta para el mes de octubre del presente año, con un total de 2,340 personas adultas mayores que recibieron asesoría jurídica. El cumplimiento de la meta se debe a la atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año, así como a la atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año.	Es importante mencionar que, al programarse la meta para el año 2021, se consideró el cumplimiento de la meta, de acuerdo a la información que se tiene del programa de asesoría jurídica que se ha ido acumulando a lo largo del año, así como a la atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año.
C1.2 Porcentaje de personas adultas mayores que reciben asesoría jurídica respecto al estado de su patrimonio	460	Servicios de Asesorías	115	460	101	627	136.3	Desde el 01 de diciembre del 2021, la meta para este rubro se fue alcanzando para el mes de octubre del presente año, con un total de 460 personas adultas mayores que recibieron asesoría jurídica. El cumplimiento de la meta se debe a la atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año, así como a la atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año.	La atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año, así como a la atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año, así como a la atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año.	Se ha alcanzado la meta para el mes de octubre del presente año, con un total de 460 personas adultas mayores que recibieron asesoría jurídica. El cumplimiento de la meta se debe a la atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año, así como a la atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año.	Es importante mencionar que, al programarse la meta para el año 2021, se consideró el cumplimiento de la meta, de acuerdo a la información que se tiene del programa de asesoría jurídica que se ha ido acumulando a lo largo del año, así como a la atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año.
C1.3 Porcentaje de mujeres adultas mayores que reciben asesoría jurídica respecto al estado de su patrimonio	1,314	Servicios	341	1,364	333	2,020	148.09	Desde el 01 de diciembre del 2021, la meta para este rubro se fue alcanzando para el mes de octubre del presente año, con un total de 1,314 personas adultas mayores que recibieron asesoría jurídica. El cumplimiento de la meta se debe a la atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año, así como a la atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año.	La atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año, así como a la atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año, así como a la atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año.	Se ha alcanzado la meta para el mes de octubre del presente año, con un total de 1,314 personas adultas mayores que recibieron asesoría jurídica. El cumplimiento de la meta se debe a la atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año, así como a la atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año.	Es importante mencionar que, al programarse la meta para el año 2021, se consideró el cumplimiento de la meta, de acuerdo a la información que se tiene del programa de asesoría jurídica que se ha ido acumulando a lo largo del año, así como a la atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año.
Actividad											
Indicador	Meta Anual Ajustada	Unidad de Medida	Meta No Trienvario	Meta Programada de No Trienvario	Alcance de No Trienvario	Recursos de No Trienvario	Porcentaje Real (C/F)	Justificación ¿Por qué?	Causa ¿Por qué?	Efecto	MEDIDAS QUE IMPLEMENTARÁN PARA EVITAR QUE EXISTAN VARIACIONES EN INDICADORES MEDIDAS DE IMPLEMENTACIÓN
A2.02. Porcentaje de personas adultas mayores que reciben asesoría jurídica respecto al estado de su patrimonio	2,440	Personas	735	2,340	602	3,683	125.27	Desde el 01 de diciembre del 2021, la meta para este rubro se fue alcanzando para el mes de octubre del presente año, con un total de 2,340 personas adultas mayores que recibieron asesoría jurídica. El cumplimiento de la meta se debe a la atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año, así como a la atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año.	La atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año, así como a la atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año, así como a la atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año.	Se ha alcanzado la meta para el mes de octubre del presente año, con un total de 2,340 personas adultas mayores que recibieron asesoría jurídica. El cumplimiento de la meta se debe a la atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año, así como a la atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año.	Es importante mencionar que, al programarse la meta para el año 2021, se consideró el cumplimiento de la meta, de acuerdo a la información que se tiene del programa de asesoría jurídica que se ha ido acumulando a lo largo del año, así como a la atención de los casos de asesoría jurídica que se han ido acumulando a lo largo del año.

[Handwritten signature and initials]



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



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

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





**12.13. Correo electrónico de asignación de requerimientos judiciales, ministeriales y dependencias de la Administración Pública Federal
FO-SJ-01-12**

VOLANTE NÚM. SJ/AJ/**/2024**

Abg. Eva María Hernández Hernández
Adscrita a la Subdirección Jurídica del INAPAM
Presente.

Por instrucciones del **Lic. Edgar Olivares Agustín, Subdirector Jurídico del INAPAM**, remito a usted el **oficio núm. ******, remitido por el Lic. ***** C. Secretaria Conciliadora del Juzgado Septuagésimo Segundo Civil de la Ciudad de México, **requiriendo al Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores:**

*"En cumplimiento a lo ordenado en proveído de fecha doce de abril del año dos mil veinticuatro, los autos del juicio ORDINARIO CIVIL promovido por ***** en contra de ***** Gira el presente para el efecto de que se designe personal a su digno cargo, y acuda a la diligencia de lanzamiento ordenada el día y hora señalados, en el inmueble materia de la litis, datos que se acompañan en sobre cerrado, lo anterior verificando si en su casa existen menores de edad o adultos mayores en el inmueble objeto de la diligencia, coadyuven con la Fedataria, brinden su apoyo para que se pueda llevar a cabo de la diligencia de lanzamiento y en su caso observen que no se vulneren derechos de menores o adultos." [sic].*

Con relación a lo anterior, el Subdirector Jurídico solicita dar **trámite, seguimiento y conclusión** al asunto antes descrito, señalando que deberá **dirigir oficio al Instituto para el Envejecimiento Digno de la Ciudad de México**, requiriendo brindar la asistencia que requiera el adulto mayor, atendiendo al **principio de concurrencia, y colaboración Institucional**.

Asimismo, **deberá hacer del conocimiento mediante oficio a la autoridad judicial**, informando las acciones realizadas para la atención de su instrucción, adjuntando los documentos que se hubieran derivado del trámite. Aunado a lo anterior, solicitar al juzgado, que en los futuros requerimientos se tome en consideración el horario del personal que se asigna en estas diligencias, de acuerdo con las Condiciones Generales de Trabajo.

No omito solicitar marcar copia a los correos e.olivares@inapam.gob.mx, a.ramos@inapam.gob.mx y v.vazquez@inapam.gob.mx y d.trujano.aj@inapam.gob.mx, en todas las comunicaciones electrónicas y trámites administrativos que se deriven.

Agradeceré confirmar la recepción del presente.

¡Saludos cordiales!



**12.14 Oficio de Comisión
Anverso
FO-SJ-01-13**



BIENESTAR
SECRETARÍA DE BIENESTAR



INAPAM
INSTITUTO NACIONAL DE LAS
PERSONAS ADULTAS MAYORES

**OFICIO DE COMISIÓN
INAPAM/DG/SJ/2024**
Ciudad de México, a 25 de marzo de 2024

ABC. *****
ADSCRITA A LA SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DEL INAPAM
PRESENTE.

De acuerdo con las actividades que se desarrollan en el servicio de asesoría jurídica, y en atención al **oficio núm. ***** suscrito por el Lic. Miguel Agustín Gutiérrez Vargas, Secretario de Acuerdos "B", adscrito al Juzgado 59 Civil de Proceso Escrito, quien **solicita a este Instituto lo siguiente:**

*"...le envío el presente para que, dentro del término de diez días contados a partir del día siguiente a su recepción, paise que confirme a sus funciones, ordene a quien correspondiera, garantice el goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, así como de su plena inclusión, integración y participación en la vida económica, política y social de la adulta mayor; ***** quien es parte demandada en el presente juicio, y que afecte su trato digno, respetuoso y humano, así como su patrimonio personal y familiar y libertad de opinión en su defensa. Incluso, a efecto de verificar dichas condiciones.*

Fecha de nacimiento de la demandada ***:**
catorce de enero de mil novecientos treinta y dos.

Domicilio de la demandada ***:** Calle: *****; Colonia *****; Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 06630, Ciudad de México." (a.c.)

Por lo anterior, en mi carácter de Superior Jerárquico y Jefe Inmediato, **tengo a bien designarla** para dar puntual desahogo del requerimiento antes descrito, y con tal propósito, deberá dar **cumplimiento a las siguientes instrucciones:**

- a) Coordinarse con la Lic. T.S. ***** y el Abg. *****, para señalar la **fecha en que acudirán a realizar Visita Domiciliaria** a la Sra. ***** en el domicilio proporcionado por la autoridad judicial.
- b) **En observancia del término establecido por el Juzgado de origen y toda vez que se encuentra próxima la suspensión de labores por "semana santa", una vez determinada la fecha en que se efectuará la visita domiciliaria, deberá usted informar a la autoridad para su debido conocimiento y con la finalidad de que no fenezca el plazo establecido.**
- c) En un **TÉRMINO NO MAYOR A VEINTICUATRO HORAS** posteriores a la realización de la diligencia, deberá entregar un informe pormenorizado del resultado de esta, así como las observaciones especiales, asesoría y/o información proporcionada a las personas adultas mayores que se encuentren involucradas en el juicio, vías de atención detectadas, o en caso de ser necesario, la canalización que se requiera realizar para procurar su integridad física, social o jurídica.
- d) Realizar los oficios de respuesta a la autoridad requirente adjuntando los informes del personal de apoyo designado en un **PLAZO NO MAYOR A CUARENTA Y OCHO HORAS** y atendiendo al propio término establecido en el oficio de origen, no omitiendo mencionar que, para dar un cabal seguimiento a la solicitud judicial, deberá marcar copia de conocimiento **en todas las comunicaciones vía correo electrónico hasta su conclusión**, tanto al suscrito, como a la Lic. Anakaren Ramos Miranda, Abq. Dora María Trujano Rojas y Lic. Valentina Vázquez Martínez.



**12.14 Oficio de Comisión
Reverso
FO-SJ-01-13**



e) GASTOS DE TRANSPORTE DERIVADOS DE LA COMISIÓN.

Se solicita hacer del conocimiento al suscrito, **el monto por concepto de transporte** que se requerirá para la realización de la citada diligencia, no omitiendo mencionar que, atendiendo a los lineamientos y principios de austeridad que rigen actualmente en la Administración Pública Federal, deberá priorizar el uso del transporte público a efecto de que le sea posible trasladarse al domicilio de la persona adulta mayor, destacando que, el mismo se encuentra en el área urbana de esta Ciudad y existen medios de transporte suficientes y accesibles, **por lo que se otorga por parte del suscrito la autorización correspondiente para que planifique los tiempos de traslado.**

Asimismo, para el caso de efectuar su traslado al lugar de la visita domiciliaria y esto genere un costo o tarifa extra o adicional a las regulares en el transporte público, deberá informar al que suscribe a la conclusión de la diligencia, recabando el comprobante fiscal o factura correspondiente, indicando en el informe los gastos que pudo haber erogado como por ejemplo el pago de servicio de "taxi", a fin de realizar el reembolso de la cantidad monetaria que haya sido cubierto. Por lo anterior, se adjunta al presente la Constancia de Situación Fiscal del INAPAM, para en caso necesario, recabe la factura correspondiente a favor del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.

Lo anterior con fundamento en los artículos 25 y 28 fracciones II y IV de la Ley de las Personas Adultas Mayores, artículo 20 fracciones III, VI, XXVI, XXVII y XXXI del Estatuto Orgánico del INAPAM, publicado en el D.O.F. el 16 de agosto de 2019; artículos 73, 74, 75, 76, 77, 98 fracciones I, II, XIII, XIV, XVIII, XXII y 99 fracciones VI, XVIII, XXI, XXVII de las Condiciones Generales de Trabajo del INAPAM; Artículo 11 fracciones IV y VI del Código de Ética de la Administración Pública Federal; y artículos 18, 44 fracciones I, II, III, IV, VI y demás relativos y aplicables de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado.

ATENTAMENTE
SUBDIRECTOR JURÍDICO

LIC. EDGAR OLIVARES AGUSTÍN



**12.15 Oficio de solicitud de vehículo oficial
FO-SJ-01-14**



INAPAM/DG/SJ/AJ/*/2024**
Ciudad de México, a ** de ***** del 2024

C. ROBERTO CARLOS JIMÉNEZ GARCÍA
ENCARGADO DE LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES,
SERVICIOS GENERALES Y SISTEMAS DEL INAPAM
PRESENTE.

En atención al **oficio núm. ****** recibido en esta Subdirección Jurídica, suscrito por el Lic. Miguel Agustín Gutiérrez Vargas, Secretario de Acuerdos "B" del Juzgado Civil 59 de Proceso Escrito, quien solicita apoyo para efectos de realizar Visita Domiciliaria a la adulta mayor *****.

Al respecto me permito solicitar a usted, proporcione un vehículo oficial para que el personal designado para la citada diligencia, acudan al domicilio de la adulta mayor.

PERSONAL ASIGNADO	LUGAR DE LA DILIGENCIA	FECHA Y HORA

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

ATENTAMENTE
SUBDIRECTOR JURÍDICO

LIC. EDGAR OLIVARES AGUSTÍN
Elaboró:
EOA/



12.16 Información de los servicios de los servicios de los servicios de INAPAM y del servicio de asesoría jurídica FO-SJ-01-15

INFORMACIÓN ACERCA DE LOS SERVICIOS DEL INAPAM

BENEFICIOS Y DESCUENTOS DISPONIBLES CON TARJETA INAPAM

El Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores ofrece diversos beneficios y descuentos a quienes ya tienen su credencial INAPAM.

Para más información ingresar a la siguiente liga donde se encuentra el **DIRECTORIO DE BENEFICIOS 2024 CON CREDENCIAL INAPAM** <https://www.inapam.gob.mx/beneficios>

CLÍNICA DE LA MEMORIA

El equipo multidisciplinario de la Clínica de la Memoria integrado por profesionales de la salud realizan intervenciones cognitivas a personas adultas mayores.

Brinda atención un horario de 08:00 a 14:00 horas de lunes a viernes se encuentra ubicada en la Calle Heróles de Alz. num. 79, Col. San Diego Churubusco, C.P. 04200, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México.
Teléfono: 55 9920 7485.

ATENCIÓN MÉDICA GERIÁTRICA

Los profesionales de la salud brindan atención médica de tercer nivel con enfoque gerontológico integral para atender con bienestar a las personas adultas mayores.

El Centro de Atención Integral (CAI) Universidad de Veracruz, Col. Narvarte Benito Juárez, C.P. 06500, Ciudad de México.
Teléfono: 55 9920 1200.

CENTROS CULTURALES INAPAM

Son espacios que ofrecen diversas actividades socio culturales, ocupacionales, artísticas, de recreación, salud y bienestar.

El Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores tiene cuatro Centros Culturales, ubicados en la Ciudad de México:

- CENTRO CULTURAL SAN FRANCISCO**
San Francisco 3678, Col. Narvarte Benito Juárez, CDMX.
Referencia: Se encuentra a una cuadra del metro de la Línea 90.
Código QR: <https://www.inapam.gob.mx>
Teléfono: 55554997
Correo: ccsanfrancisco@inapam.gob.mx

INFORMACIÓN ACERCA DE LOS SERVICIOS DEL INAPAM

- CENTRO CULTURAL CUADRIÉNICO**
Cuadriénico 596, Col. Narvarte Benito Juárez, CDMX.
Referencia: Se encuentra a una cuadra del metro y megrobús Eugenia Cuadriénico 596, Col. Narvarte Benito Juárez, CDMX.
Referencia: Se encuentra a una cuadra del metro y megrobús Eugenia.
Tel: 55 5669 3104.
Correo: cccuadrenico@inapam.gob.mx
- CENTRO CULTURAL ARAGON**
Aragón 224, Col. Alvaro Obregón, Benito Juárez, CDMX.
Referencia: Se encuentra a una cuadra del metro y megrobús Aragon.
Tel: 55 9920 1794.
Correo: ccaragon@inapam.gob.mx
- CENTRO CULTURAL ALHAMBRA**
Alhambra 101 B, Col. Narvarte Benito Juárez, CDMX.
Referencia: Se encuentra a cuatro cuatras del metro Narvarte.
Tel: 55 95 32 30 82.
Correo: ccalhambra@inapam.gob.mx

ALBERGUES Y RESIDENCIAS DE DÍA

Albergues

Brindan atención médica integral, rehabilitación física y cuidados, alimentación, terapia ocupacional y actividades cognitivas en la modalidad de estancia permanente, las 24 horas del día y los 365 días del año para mejorar con bienestar y garantizar el apoyo y bienestar, en condiciones de igualdad de todos sus derechos, fundamentos e identidades fundamentales de inclusión, integración y participación en su vida cotidiana.

El INAPAM cuenta con seis albergues:

- Ciudad de México**
Albarrán num. 17, Col. Narvarte Benito Juárez, Ciudad de México.
- Cemalco**
Camalco num. 10 y 11, Col. Prado Churubusco, C.P. 04230, Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México.
- Morás**
Moras num. 888, Col. Anáhuac, C.P. 04540, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
- Nébraska**
Nebraska num. 960, Col. Narvarte Benito Juárez, Ciudad de México.

INFORMACIÓN ACERCA DE LOS SERVICIOS DEL INAPAM

- Guauhuato**
Nuevito Cuernavaca, Callejon de las Hospitalas num. 6, Col. Centro, C.P. 24030, Guauhuato, Guauhuato.
- Oaxaca**
Calle 10 esquina Calle 17, Col. Reforma, C.P. 68270, Tlaxiaco, Oaxaca.

Residencias de día:

Son espacios de estancia temporal de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas, donde se brinda atención gerontológica integral a personas adultas mayores con bienestar y garantizar el apoyo y bienestar en condiciones de igualdad de todos sus derechos, fundamentos e identidades fundamentales de inclusión, integración y participación en su vida cotidiana.

El INAPAM cuenta con seis residencias de día:

Ciudad de México

- Cerro San Andrés**
Cerro San Andrés num. 340, Col. Campestre Churubusco, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04200, Ciudad de México.
- Corpus Christi**
Sacramento num. 26, Col. Corpus Christi, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 06500, Ciudad de México.
- Dr. Ari**
Dr. Ari num. 23, Col. Vitis Cuauhtémoc, Alcaldía Tlalpam, C.P. 04300, Ciudad de México.
- Guadalupe Proletaria**
Calle 7 y Corona del Rosal, Col. Guadalupe Proletaria, Alcaldía Gustavo A. Madero, C.P. 07000, Ciudad de México.
- Heróles del 47**
Heróles del 47 num. 79, Col. San Diego Churubusco, Alcaldía Coyoacán, C.P. 04200, Ciudad de México.

Zacatecas

- Antonio de Franco Saldivar**
Chihuahuita, Esquina Col. Huasteca de San José, C.P. 01719, Jerez, Zacatecas.

Para más información comunicarse a la Dirección de Gerontología del INAPAM, a los siguientes números telefónicos 55 9920 4434 y 55 9920 1962 en los horarios de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00 horas.

CLUBES INAPAM A NIVEL NACIONAL

INFORMACIÓN ACERCA DEL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA

¿QUÉ HACE EL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA DEL INAPAM?

El Servicio de Asesoría Jurídica forma parte de la Subsecretaría Jurídica y es el área dentro del INAPAM que tiene como **OBJETIVO**

Proporcionar a las personas adultas mayores (IAM) asesoría y orientación jurídica gratuita para resolver los problemas legales que afrontan, dando cumplimiento al artículo 20, fracción II, de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, que señala como una de las atribuciones de este Instituto: **"Proteger, asesorar, orientar y representar a las personas adultas mayores y presentar demandas ante la autoridad competente"**, **NO OBLIGANTE, NI LO FACULTA PARA BRINDAR REPRESENTACIÓN JURÍDICA.**

Sin embargo, de acuerdo con el artículo 20, fracción II del mismo ordenamiento, que señala como atribución del INAPAM: **"Coadyuvar en la prestación de servicios de asesoría y orientación jurídica con los instituciones correspondientes"**, las personas adultas mayores **SIEN CANALIZADAS MEDIANTE OFICIO** a otras instituciones para que sean atendidas por representantes y no después en estado de indefensión, bajo el marco jurídico que rige y aplica en la Administración Pública Federal.

Modalidades del servicio:

- Modo presencial: Módulo de Asesoría Jurídica, ubicado en Calle Pabellón num. 479, Colonia Vértice, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 06500, **(único módulo)**.

Requisitos:

- Contar con 60 años o más.
- Presentar identificación oficial (Tarjeta Matrícula o credencial para votar).
- Residir en el Área de Trabajo Social para solicitar el servicio.

Horario de atención: Lunes a viernes, 8:00 a 15:00 horas. En caso de que la persona mayor no esté en condiciones de acudir a nuestras oficinas, se brindará asesoría jurídica gratuita al familiar que así lo solicite, para lo cual deberá presentar su identificación oficial, así como la del adulto mayor.

Correo electrónico: asesoria@inapam.gob.mx

Vía telefónica: 55522 33 66. **Horario de atención:** Lunes a viernes, 8:00 a 15:00 horas.

INFORMACIÓN ACERCA DEL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA

Las personas adultas mayores pueden beneficiarse de servicios de asesoría jurídica gratuita y especializada.

Dirección de Clubes INAPAM estatal:
<https://www.inapam.gob.mx/clubes>

Dirección de Clubes INAPAM en CDMX:
<https://www.inapam.gob.mx/clubes/cdmx>

ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE

El servicio planeado y permanente es el medio para fortalecer y mantener las capacidades físicas de las personas adultas mayores.

Las actividades se llevan a cabo en los clubes y centros culturales.

CAPACITACIÓN EN EL INAPAM

Con actividades respecto a temas de vejez y empoderamiento con enfoque de derechos y de género.

Responsable:
Lic. Marcela Margie Guerrero,
Subsecretaría de Gerontología del INAPAM.
Correo: mgguerrero@inapam.gob.mx
Tel: 55 9920 4434 y 55 9920 1962

VINCULACIÓN PRODUCTIVA

Bajo la instrumentación de programas para promover empleos remunerados, así como actividades voluntarias que permitan un ingreso para las personas adultas mayores, conforme a su ritmo, habilidades y condiciones.

Quedan todos los comentarios respecto al trámite de afiliación de servicio de vinculación productiva en los clubes.

Dirección de Clubes INAPAM en CDMX:
<https://www.inapam.gob.mx/clubes/cdmx>

Para más información en la siguiente liga:
<https://www.inapam.gob.mx/clubes/cdmx>

[Handwritten signature]



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

115 de 136

12.17 Correo electrónico asignando búsqueda de datos FO-SJ-01-16

RV: BUSQUEDA DE DOMICILIO

Edgar Olivares Agustín <e.olivares@inapam.gob.mx>

Vie 26/04/2024 11:56 AM

Para: Valentina Vázquez Martínez <v.vazquez@inapam.gob.mx>

CC: Anakaren Ramos Miranda <a.ramos@inapam.gob.mx>; Dora Maria Trujano Rojas <d.trujano.aj@inapam.gob.mx>

1 archivos adjuntos (756 KB)

GVPJBCMIX_2024_04_26_09_20_11_710.pdf

Estimada **Valentina**:

Por este conducto, me permito asignar la atención del oficio que se anexa al presente; solicitando realice las gestiones correspondientes para el seguimiento y en su caso la conclusión del mismo.

Sin más por el momento, me despido enviándole un cordial saludo.

Atentamente.



Lic. Edgar Olivares Agustín

Subdirector Jurídico

Petén No. 419, Col. Vértiz Narvarte C.P. 03020

Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.

Teléfono: 55 5925 5366

De: Dania Lizbeth García <dania.garcia@pjb.gob.mx>

Enviado: viernes, 26 de abril de 2024 11:01 a. m.

Para: general <general@inapam.gob.mx>; Edgar Olivares Agustín <e.olivares@inapam.gob.mx>

Asunto: BUSQUEDA DE DOMICILIO

No suele recibir correos electrónicos de dania.garcia@pjb.gob.mx. [Por qué esto es importante](#)

Buenos días, por este medio hago llegar oficio número 655/2024-3 deducido del expediente 129/2024-3, por lo que solicito de la manera mas atenta, tenga a bien acusar de recibido por este medio.

Gracias de antemano!!!



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

116 de 136

**12.18 Oficio solicitando búsqueda de datos
FO-SJ-01-17**



BIENESTAR
SECRETARÍA DE BIENESTAR



INAPAM
INSTITUTO NACIONAL DE LAS
PERSONAS ADULTAS MAYORES

Oficio núm. INAPAM/DG/SJ/AJ/****/2024.

Ciudad de México, a 15 de mayo de 2024.

C. Agustina Garduño Ortega.
Jefa del Departamento de Inclusión
Social y Productiva del INAPAM.
Presente.

Me refiero al diverso *****, de fecha siete de mayo de dos mil veinticuatro, suscrito por el Lic. Mauricio Nuñez Ramírez, Secretario Conciliador del Juzgado Noveno de lo Civil de Proceso Escrito de la Ciudad de México, quien solicita a este Instituto:

*"[] relativo al juicio **ORDINARIO CIVIL** promovido por ***** en contra de ***** , giro a usted el presente a fin de que se sirva señalar día y hora en el que permitirán el acceso a los peritos en el expediente personal de la parte actora, a efecto de que los peritos tengan los elementos suficientes para dictar si dictamen pericial []" (SIC)*

De acuerdo a lo anterior, solicito de su amable colaboración para que remita mediante atento oficio la respuesta que se derive, informando el periodo de búsqueda en sus archivos de consulta y resultados en los registros electrónicos que tiene este Instituto, agradeciendo enviar la documentación que se relacione con el folio que indica esa Autoridad, con la finalidad de dar respuesta en tiempo y forma al requerimiento hecho a este Instituto.

Se anexa al presente, el oficio arriba mencionado para pronta referencia.

Sin otro particular de momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo

Atentamente

Lic. Edgar Olivares Agustín
Subdirector Jurídico

Autorización: Lic. Edgar Olivares Agustín
Suplente: Lic. Anderson Blazquez Méndez
Eliandra Valenzuela Vázquez Martínez



**12.19 Oficio de respuesta a autoridad solicitante de búsqueda de datos
FO-SJ-01-18**



BIENESTAR
SECRETARÍA DE BIENESTAR



INAPAM
INSTITUTO NACIONAL DE LAS
PERSONAS ADULTAS MAYORES

Tribunal Unitario Agrario, Distrito 19, Tepic, Nayarit.
Fiscalía General de la República.
Célula de Investigación: *****
Carpeta de Investigación: *****
Oficio Número: *****

Oficio Núm. INAPAM/DG/SJ/AJ/**/2024.**
Ciudad de México, a 15 de mayo de 2024.

Lic. Roberto Antonio López Vargas.
Agente del Ministerio Público de la Federación
Titular de la Célula A-II-1 FEIDFS en la Ciudad de México
Presente.

Lic. Edgar Olivares Agustín, en mi calidad de **Subdirector Jurídico** del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (**INAPAM**), personalidad conferida a través del nombramiento expedido por el Consejero Jurídico del Ejecutivo Federal, de fecha 1º de enero de 2021; atendiendo a las facultades que me otorga el Artículo 20 del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, me permito atender su diverso ***** de fecha ocho de mayo de dos mil veinticuatro, mediante el cual solicita al Instituto lo siguiente:

*[...] a efecto de que con **CARÁCTER DE URGENTE Y CONFIDENCIAL**, en un término de 10 días hábiles, informe a esta autoridad investigadora si dentro de los archivos y/o bases de datos con que cuenta existen antecedentes y/o registros de la persona investigada que a continuación se menciona:*

• ***** [J] (SIC)

Al respecto me permito informarle que, de acuerdo a los datos proporcionados, se ha analizado que el C. ***** no cuenta con la edad requerida para ser beneficiario de la credencial de afiliación o de los servicios que brinda este Instituto, ya que la atención que se otorga es para las Personas Adultas Mayores, que conforme al Artículo 3 de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, son aquellas que cuentan con sesenta años o más de edad, haciéndolo de su conocimiento para los efectos conducentes a los que haya lugar.

Siendo todo lo que se puede informar en mi calidad de Subdirector Jurídico y Apoderado Legal del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, le reitero que la coadyuvancia de esta Institución siempre estará manifiesta a efecto de cumplir con todos los mandamientos judiciales, siempre y cuando exista la posibilidad material y legal para cumplirse.

Sin otro particular de momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo

Atentamente

Lic. Edgar Olivares Agustín
Subdirector Jurídico

eca/iam/vms



2024
Felipe Carrillo
PUERTO
SECRETARÍA DE BIENESTAR
INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES



**12.20 Oficio de canalización solicitando apoyo para atender requerimiento judicial,
ministerial o dependencia de la Administración Pública Federal
Anverso
FO-SJ-01-19**



INAPAM/DG/SJ/AJ/**/2024**
Ciudad de México, a 22 de febrero del 2024

LIC. BEATRIZ GARCÍA CRUZ
DIRECTORA EJECUTIVA DEL INSTITUTO PARA EL
ENVEJECIMIENTO DIGNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
CALLE FERNANDO DE ALVA IXTLIXÓCHITL NUM 185, PISO 7,
COLONIA TRANSITO, ALCALDÍA CUAUHTÉMOC, C.P. 06820, CIUDAD DE MÉXICO

Licenciado Edgar Olivares Agustin, en mi calidad de Subdirector Jurídico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), designado por el Consejero Jurídico del Ejecutivo Federal a partir del día 01 de enero del año 2021, y apoderado legal del Instituto, personalidad que tengo debidamente acreditada en términos del poder notarial número 76,251 de fecha 11 de julio del año 2019, otorgado a mi favor ante la fe del Notario Público número 47, Licenciado Alfredo Miguel Morán Moguel en esta Ciudad de México y señalando como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones, documentos y valores aún los de carácter personal el ubicado en Calle Petén 419, Colonia Vértiz Narvarte, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03600, en la Ciudad de México, con número telefónico 5559 25 53 66 y con fundamento en las facultades que me confiere el artículo 20 del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 16 de agosto de 2019.

En atención al **oficio núm. *******, de fecha 17 de enero del 2024, recibido en esta Institución el día 13 de febrero del presente año, mediante el cual la Lic. Concepción Chávez Díaz, C. Juez Trigésimo Séptimo Civil de Proceso Escrito del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, en relación al Juicio Controversia en Materia de Arrendamiento Inmobiliario, expediente núm. *****, seguido por *******, requiere a este Instituto lo siguiente:**

"...se gira el presente a efecto de hacer de su conocimiento que en el juicio antes mencionado, se autorizó la práctica de una nueva diligencia en los términos que se indican en el oficio, que en sobre cerrado se adjunta al presente, suplicándole guardar la CONFIDENCIALIDAD que el asunto amerita en relación a la misma." (sic)

Atendiendo a lo anterior, me permito hacer las siguientes consideraciones:

- I De conformidad con el Art. 25 de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, el INAPAM es el organismo rector de la política nacional a favor de las personas adultas mayores, teniendo por objeto general coordinar, promover, apoyar, fomentar, vigilar y evaluar las acciones públicas, estrategias y programas que se deriven de ella, de conformidad con los principios, objetivos y disposiciones contenidas en la misma Ley.
- II El INAPAM a través de la Subdirección Jurídica, proporciona asesoría y orientación jurídica gratuita a las personas mayores de 60 años, que exponen algún problema legal, haciendo de su conocimiento las acciones que pueden llevar a cabo **en caso de así requerirlo las personas adultas mayores involucradas en el juicio**, los familiares o personas que se encuentren a cargo de éstos.
- III Es necesario precisar que, si bien la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores en el Artículo 28, fracción II, señala como una de las atribuciones de este Instituto: "Proteger, asesorar, atender y orientar a las personas adultas mayores y presentar denuncias ante la autoridad competente", **no lo faculta para brindar representación jurídica.**
- IV Por lo anterior, y en cumplimiento al Artículo 28, fracción IV del mismo ordenamiento que señala como otra atribución del INAPAM: "coadyuvar en la prestación de servicios de asesoría y orientación jurídica con las instituciones correspondientes", y en alcance a nuestros oficios núms. **INAPAM/DG/SJ/AJ/*****/2023 y INAPAM/DG/SJ/AJ/*****/2023**, enviados a los correos electrónicos bgarciajag@sibiso.cdmx.gob.mx, beatrizgarcia.sibiso@gmail.com, deined.2021@gmail.com, respuestasjuridicoylegalesined@gmail.com, y controldegestiondcvapm@gmail.com, en las fechas 11 de julio y 30 de agosto de 2023, para dar





**12.20 Oficio de canalización solicitando apoyo para atender requerimiento judicial,
ministerial o dependencia de la Administración Pública Federal
Reverso
FO-SJ-01-19**



cumplimiento a los **oficios núm. ******* de la autoridad judicial, solicito a usted, DE MANERA **URGENTE** y bajo el principio de **concurrencia y colaboración Institucional, brindar la atención que requiere el adulto mayor ******* en la **DILIGENCIA DE DESOCUPACION Y ENTREGA FORZOSA DEL INMUEBLE MATERIA DE LA CONTROVERSI SEÑALADA, a efecto de que le sea proporcionada la asistencia integral, asesoría y representación jurídica que ese Instituto a su cargo tenga facultad de otorgar o en caso contrario, y de acuerdo a la normatividad que le es aplicable así como a su competencia territorial, la dirija ante la institución idónea**, a efecto de que, con las garantías que mejor le favorezcan, (principio pro persona), dado que el demandado (adulto mayor) parte de una categoría sospechosa, es menester se respete el derecho humano a un trato digno y la protección de su patrimonio, teniendo la posibilidad de alcanzar un acceso efectivo a la Justicia, pueda ejercer sus derechos, comprenda debidamente los actos jurídicos en que los que sea parte así como en las diligencias en las que participe y sus consecuencias, salvaguardando su integridad física y jurídica, procurando el respeto a sus derechos fundamentales y disfrute de una vida digna

Robusteciendo la petición antes enunciada, me permito citar lo establecido en el **Artículo 118 de la Ley de Reconocimiento de los Derechos de las Personas Mayores y del Sistema Integral para su Atención de la Ciudad de México, que a la letra dice:**

- “I.-[Artículo 118. El Instituto para el Envejecimiento Digno sin perjuicio de las atribuciones que le sean conferidas en las normas reglamentarias, le corresponde:
- I. ...
- II. ...
- III. ...
- IV. Brindar atención, asesoría y orientación a las personas mayores;
- V. Canalizar a la defensoría pública de la Ciudad cuando una persona mayor requiera de asistencia o patrocinio legal y dar seguimiento a la misma;
- VI. Canalizar a la Fiscalía cuando las personas mayores sean víctimas de un hecho con apariencia de delito;
- VII. ...
- VIII. ...
- IX. Constituirse en un área de apoyo en el desarrollo de los trabajos del Sistema de Atención Integral;
- X. ...
- XI. Brindar apoyos domiciliarios a personas mayores que por su nivel de dependencia y condiciones de vulnerabilidad lo necesiten;
- XII. Vigilar, en coordinación con las autoridades competentes, que la prestación de los servicios de cuidado y atención institucional que se brinde a personas mayores se realice en estricta observancia a los derechos consagrados en esta ley;
- XIII. ...
- XIV. ...
- XV. ...
- XVI. Orientar y asesorar en materia legal cualquier asunto en que la persona mayor tenga un interés jurídico directo;
- XVII. ...
- XVIII. Solicitar en los casos urgentes y de manera provisional el ingreso de una persona mayor que se encuentre en estado de peligro, abandono, desamparo, omisión de cuidado, desnutrición o este sujeto a cualquier tipo de maltrato, a una institución pública o privada para su cuidado y atención;
- XIX. Solicitar a las autoridades competentes la implementación de medidas precautorias, cautelares, de seguridad y de protección, a favor de las personas mayores cuando estas se encuentren en riesgo;
- XX. ...
- XXI. ...
- XXII. ...” (sic).

Se adjuntan para pronta referencia los documentos enviados en su oportunidad derivados del citado asunto, así como el oficio núm. 110 y anexo del Juzgado 37 Civil de Proceso Escrito, en el cual indica día, hora y datos en que se llevará a cabo la diligencia que menciona, solicitando guardar la CONFIDENCIALIDAD que el asunto amerita.

Lo anterior con fundamento en lo establecido en el **Artículo 1º párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que a la letra dice “Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad”, artículo 4º que señala: “ Toda familia tiene derecho a disfrutar de vivienda digna y decorosa. La Ley establecerá los instrumentos y apoyos necesarios a fin de alcanzar tal objetivo”, artículo 25, numeral 1 de la Declaración**



Handwritten signature and mark



**12.20 Oficio de canalización solicitando apoyo para atender requerimiento judicial,
ministerial o dependencia de la Administración Pública Federal
Final
FO-SJ-01-19**



Universal de los Derechos Humanos; artículo 17 del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales "Protocolo de San Salvador"; artículos 1, 2, 3, 4, 5, 11 fracción 1, del Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales; 1, 3, 4, 5, 6 párrafo primero, 7, 23, 24, 30 y 31 de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, así como los numerales 1º, 2, 3, 3º Bis, 4, 5, 6, 8, 24, 25, 27 y 28 Fracciones II, y IV de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, aunado a lo establecido en los artículos 1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 13, 15, 17, 58, 59, 60, 77 al 83, 98 al 103, 106, 117, 118 y 119 de la Ley de Reconocimiento de los Derechos de las Personas Mayores y del Sistema Integral para su Atención de la Ciudad de México, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 15 de enero del 2021, y su última reforma publicada en la citada Gaceta, el día 21 de abril del 2023.

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

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

ATENTAMENTE
SUBDIRECTOR JURÍDICO

LIC. EDGAR OLIVARES AGUSTIN
Elaboró:
EOA/





**12.21 Oficio de respuesta por requerimiento judicial, ministerial o dependencia de la
Administración Pública Federal
Anverso
FO-SJ-01-20**



.....
VS
.....
**CONTROVERSI EN MATERIA DE
ARRENDAMIENTO INMOBILIARIO
EXP. NÚM.
SECRETARÍA "B"**

INAPAM/DG/SJ/AJ/***/2024**
Ciudad de México, a 23 de febrero del 2024

LIC. CONCEPCIÓN CHÁVEZ DÍAZ
C. JUEZ TRIGÉSIMO SÉPTIMO CIVIL DE PROCESO ESCRITO DEL TRIBUNAL
SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO
AV. PATRIOTISMO NÚM. 230, PISO 18, COL. SAN PEDRO DE LOS PINOS
ALCALDÍA BENITO JUÁREZ, C.P. 03800, CIUDAD DE MÉXICO

Licenciado Edgar Olivares Agustin, en mi calidad de Subdirector Jurídico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), designado por el Consejero Jurídico del Ejecutivo Federal a partir del día 01 de enero del año 2021, y apoderado legal del Instituto, personalidad que tengo debidamente acreditada en términos del poder notarial número 76,251 de fecha 11 de julio del año 2019, otorgado a mi favor ante la fe del Notario Público número 47, Licenciado Alfredo Miguel Morán Moguel en esta Ciudad de México y señalando como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones, documentos y valores aún los de carácter personal el ubicado en Calle Petén 419, Colonia Vértiz Narvarte, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03600, en la Ciudad de México, con número telefónico 5559 25 53 66 y con fundamento en las facultades que me confiere el artículo 20 del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 16 de agosto de 2019

En atención al **oficio núm. *******, de fecha 17 de enero del 2024, recibido en esta Institución el día 13 de febrero del presente año, en relación con el Juicio Controversia en Materia de Arrendamiento Inmobiliario, expediente núm. *****, seguido por ***** en contra de ***** requiriendo a este Instituto:

*1.-Se gira el presente a efecto de hacer de su conocimiento que en el juicio antes mencionado, se autoriza la práctica de una nueva diligencia en los términos que se indican en el oficio, que en sobre cerrado se adjunta al presente, suplicándole guardar la **CONFIDENCIALIDAD** que el asunto amerita en relación a la misma." [sic]*

Dando seguimiento a los **oficios núm. INAPAM/DG/SJ/AJ/****/2023 e INAPAM/DG/SJ/AJ/*****/2023**, enviados por correo electrónico a ese H. Juzgado los días 11 de julio y 30 agosto del 2023, me permito hacer de su conocimiento, lo siguiente:

- a) Con la finalidad de atender su instrucción y salvaguardar la integridad física y jurídica del C. ***** mediante el **oficio núm. INAPAM/DG/SJ/AJ/*****/2024**, de fecha 22 de febrero del 2024, enviado por correo electrónico al Instituto para el Envejecimiento Digno de la Ciudad de México en esa misma fecha, solicitando a la Lic. Beatriz García Cruz, titular de dicha institución, que, **de manera URGENTE, brinde la asistencia integral y multidisciplinaria en beneficio de la población objetivo que comparte con el INAPAM**, en este caso a favor del C. ***** a efecto de que, con las garantías que mejor le favorezcan, (*principio pro persona*), dado que el demandado (adulto mayor) parte de una categoría sospechosa y de acuerdo con las atribuciones que le otorga lo establecido en los artículos 1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 13, 15, 17, 58, 59, 60, 77 al 83, 98 al 103, 106, 117, 118 y 119 de la Ley de Reconocimiento de los Derechos de las Personas Mayores y del Sistema Integral para su Atención de la Ciudad de México, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 15 de enero del 2021, y su última reforma publicada en la citada Gaceta, el día 21 de abril del 2023, **destacando lo establecido en el Artículo 118, que a la letra dice:**

1.-Artículo 118. El Instituto para el Envejecimiento Digno sin perjuicio de las atribuciones que le sean conferidas en las normas reglamentarias, le corresponde:

- I. ...
- II. ...
- III. ...

IV. Brindar atención, asesoría y orientación a las personas mayores;

Poten No 479, Col. Vértiz Narvarte, CP. 03020, Alc. Benito Juárez, Ciudad de México.
Tel. 5559 25 53 66, 5554 48 89 16 Ext. 1000 y 1002 www.gob.mx/inapam



2024
**Felipe Carrillo
PUERTO**
PRESIDENTE DE MÉXICO



12.21 Oficio de respuesta por requerimiento judicial, ministerial o dependencia de la Administración Pública Federal

Reverso

FO-SJ-01-20



- V. Canalizar a la defensoría pública de la Ciudad cuando una persona mayor requiera de asistencia o patrocinio legal y dar seguimiento a la misma.
- VI. Canalizar a la Fiscalía cuando las personas mayores sean víctimas de un hecho con apariencia de delito.
- VII. ...
- VIII. ...
- IX. Constituirse en un área de apoyo en el desarrollo de los trabajos del Sistema de Atención Integral.
- X. ...
- XI. Brindar apoyos domiciliarios a personas mayores que por su nivel de dependencia y condiciones de vulnerabilidad lo necesiten.
- XII. Vigilar, en coordinación con las autoridades competentes, que la prestación de los servicios de cuidado y atención institucional que se brinde a personas mayores se realice en estricta observancia a los derechos consagrados en esta ley.
- XIII. ...
- XIV. ...
- XV. ...
- XVI. Orientar y asesorar en materia legal cualquier asunto en que la persona mayor tenga un interés jurídico directo.
- XVII. ...
- XVIII. Solicitar en los casos urgentes y de manera provisional el ingreso de una persona mayor que se encuentre en estado de peligro, abandono, desamparo, omisión de cuidado, desnutrición o este sujeto a cualquier tipo de maltrato, a una institución pública o privada para su cuidado y atención.
- XIX. Solicitar a las autoridades competentes la implementación de medidas precautorias, cautelares, de seguridad y de protección, a favor de las personas mayores cuando estas se encuentren en riesgo.
- XX. ...
- XXI. ...
- XXII. ... *fac).

- b) No omito mencionar que, con antelación al oficio enviado el día 27 de febrero del año en curso al Instituto para el Envejecimiento Digno de la Ciudad de México y dando cumplimiento a los oficios num. ***** de esa autoridad judicial, fueron dirigidos a dicho organismo, los oficios INAPAM/DG/SJ/AJ/**/2023 y INAPAM/DG/SJ/AJ/**/2023, enviados a los correos electrónicos baarcian@sitiso.cdms.gob.mx, beatrizgarcia.sibiso@gmail.com, deined.2021@gmail.com, respuestasjuridicolegalesined@gmail.com, y controldegestioninapam@gmail.com, los días 11 de julio y 30 de agosto de 2023, por los fundamentos señalados en el inciso que antecede, así como por ser de su competencia territorial. **Se adjuntan al presente los antecedentes para pronta referencia.**
- c) El INAPAM a través de la Subdirección Jurídica, brinda el **servicio de asesoría y orientación jurídica gratuita** a las personas mayores de 60 años que exponen algún problema legal y en su caso a los familiares que se encuentren a cargo de ellos, dando cumplimiento al artículo 28, fracción II, de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, que señala como una de las atribuciones de este Instituto "Proteger, asesorar, atender y orientar a las personas adultas mayores y presentar denuncias ante la autoridad competente"; **no obstante, no lo faculta para brindar representación jurídica.**
- d) Sin embargo, de acuerdo al artículo 28, fracción IV del mismo ordenamiento, que señala como otra atribución del INAPAM: "coadyuvar en la prestación de servicios de asesoría y orientación jurídica con las instituciones correspondientes", en apego a las facultades que me confiere el artículo 20 del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, y atendiendo al **principio de concurrencia, y colaboración institucional**, en los casos en que en un procedimiento judicial o ministerial involucra a personas adultas mayores, se solicita el apoyo del Instituto para el Envejecimiento Digno de la Ciudad de México, (INED), **en razón de la normatividad que lo rige y a su competencia territorial.**

Las manifestaciones realizadas en este ocurso se fundamentan en lo señalado en el inciso a) del presente ocurso, aunado a lo establecido en el **Artículo 1º párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**, que a la letra dice: **"Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad"**, **artículo 4º que señala: "Toda familia tiene derecho a disfrutar de vivienda digna y decorosa. La Ley establecerá los instrumentos y apoyos necesarios a fin de alcanzar tal objetivo"**; artículo 25, numeral 1 de la **Declaración Universal de los Derechos Humanos**; artículo 17 del **Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales "Protocolo de San Salvador"**; artículos 1, 2, 3, 4, 5, 11 fracción I, del **Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales**; 1, 3, 4, 5, 6 párrafo



**12.21 Oficio de respuesta por requerimiento judicial, ministerial o dependencia de la
Administración Pública Federal
Final
FO-SJ-01-20**



primero, 7, 23, 24, 30 y 31 de la *Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores*, así como los numerales 1°, 2, 3, 5°, Bis, 4, 5, 6, 8, 24, 25, 27 y 28 Fracciones II, y IV de la *Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores*, y a lo establecido en los artículos 1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 13, 15, 17, 58, 59, 60, 77 al 83, 98 al 103, 106, 117, 118 y 119 de la *Ley de Reconocimiento de los Derechos de las Personas Mayores y del Sistema Integral para su Atención de la Ciudad de México*, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 15 de enero del 2021, y su última reforma publicada en la citada Gaceta, el día 21 de abril del 2023.

- e) Lo anteriormente citado no es óbice para que este Instituto manifieste su plena disposición de coadyuvar con ese Órgano Jurisdiccional con base en los preceptos legales invocados, solicitando a su Señoría respetuosamente que, en la planeación de las diligencias, **se tome en consideración el horario laboral del personal especializado que acude a realizarlas, el cual está señalado de 08:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes, establecido en el artículo 38 de las Condiciones Generales de Trabajo del INAPAM.**

En atención a lo anterior, **respetuosamente solicito:**

ÚNICO. - Tenerme por presentado con el presente curso, informando el seguimiento que el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores ha brindado a sus atentos requerimientos con relación a salvaguardar la integridad física y jurídica del C. ***** por el cual hemos solicitado el apoyo del Instituto para el Envejecimiento Digno de la Ciudad de México, atendiendo al **principio de concurrencia y colaboración institucional, a las facultades que le señala la normatividad que rige tanto al INAPAM como al INED, así como su competencia territorial.**

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

ATENTAMENTE
SUBDIRECTOR JURÍDICO

LIC. EDGAR OLIVARES AGUSTÍN
Elaboró:
FOA/



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

124 de 136

**12.22 Informe de visita domiciliaria
Anverso
FO-SJ-01-21**



BIENESTAR
SECRETARÍA DE BIENESTAR



INAPAM
INSTITUTO NACIONAL DE LAS
PERSONAS ADULTAS MAYORES

Ciudad de México, a 17 de abril del 2024

LIC. EDGAR OLIVARES AGUSTÍN
SUBDIRECTOR JURÍDICO DEL INAPAM.
PRESENTE

Reporte de visita domiciliaria

En cumplimiento a su oficio No INAPAM/DG/SJ/2024, de fecha 16 de abril del 2024, en el que se instruye a la suscrita coordinarse con el Abogado Yael Fernando Gayosso Hernández, a efecto de realizar visita domiciliaria a la adulta mayor C. ***** con domicilio ubicado en Calle Norte No. *****, Colonia Obrero Popular, C.P. 02840, Alcaldía Azcapotzalco, Ciudad de México, para dar cumplimiento a lo solicitado en el oficio núm. ***** suscrito por la Mtra. en D. Miel Anet Silva García, C. Juez Primero de lo Civil de la Ciudad de México, respecto del expediente ***** deducido del Juicio Ordinario Civil, promovido por ***** por conducto de su albacea ***** en contra de ***** y tomando en consideración que la adulta mayor ***** es parte actora en la controversia solicitando lo siguiente:

“Llego a Usted el presente a fin de que para que conforme a sus funciones, ordene a quien corresponda, garantice el goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, así como de su plena inclusión, integración y participación en la vida económica, política y social de la adulta mayor ***** quien es parte actora en el presente juicio, y que afecten su trato digno, respetuoso y humano, así como su patrimonio personal y familiar y libertad de opinión en su defensa. Incluso, a efecto de verificar si el mismo se encuentra viva, en virtud de que, atendiendo a la experiencia de esta juzgadora, es común que en los juicios donde se encuentra en litigio el patrimonio de un adulto mayor, en muchas ocasiones, existe abuso de su condición de vulnerabilidad, o en su caso, de su fallecimiento para disponer de dicho patrimonio respectivo, el cual es fundamental para la celebración de la Audiencia de Desahogo de Pruebas y Alegatos en el presente juicio, señalada a las TRES HORAS DE VEINTITRES DE ABRIL DE AÑO DOS MIL VEINTICUATRO la cual se llevará a cabo en este H. Juzgado, asimismo se proporciona el domicilio de la ***** siendo este el ubicado en CALLE DE NORTE No. NUMERO *****, COLONIA OBRERO POPULAR, CODIGO POSTAL 02840, ALCALDIA AZCAPOTZALCO, CIUDAD DE MEXICO, lo anterior para los efectos legales a que haya lugar”. (sic).

Con respecto a lo anterior me permito informar lo siguiente:

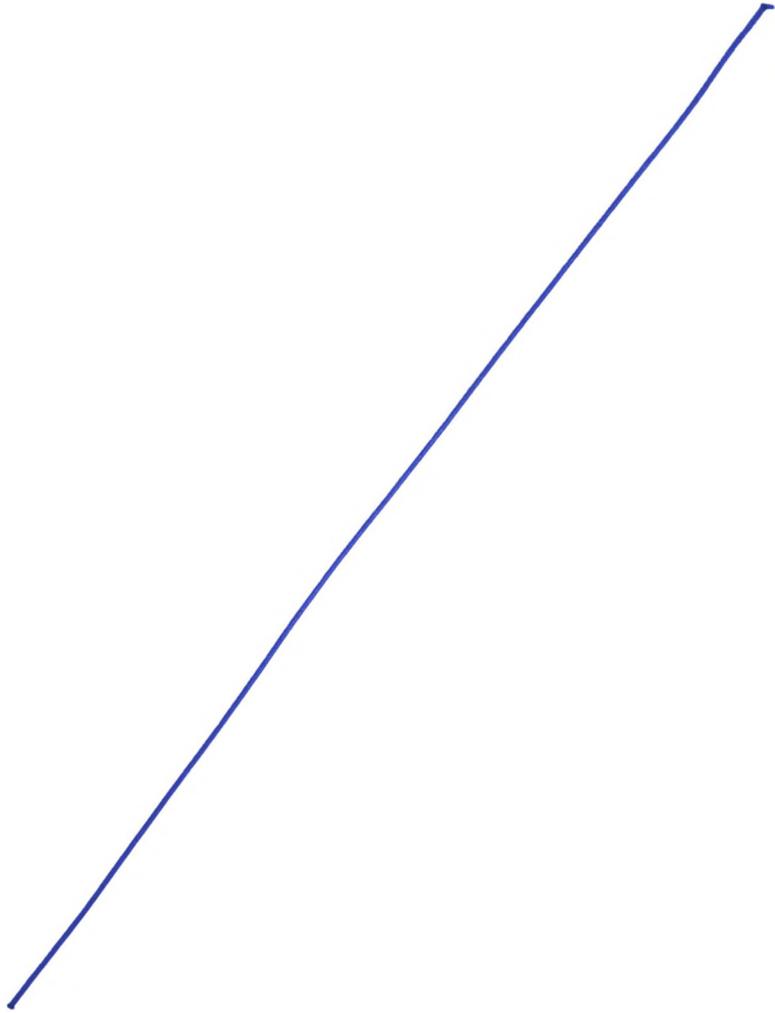
En esta fecha nos trasladamos el Abogado Yael Fernando Gayosso Hernández y la suscrita al domicilio proporcionado de la persona adulta mayor observando lo siguiente:

El domicilio se encuentra situado entre las calles ***** Colonia Obrero Popular C.P. 02840, Alcaldía Azcapotzalco; se trata de una casa habitación construida en dos niveles, la fachada está pintada en color gris, se observan dos entradas al inmueble y un zaguán metálico en tono más oscuro que el de los muros.

Siendo las 10 horas con 53 minutos, se toca timbre que se localiza en el interfon nos respondió una persona de sexo masculino, a quien se le informó el motivo de la visita, salió quien dijo llamarse ***** esposo de la ***** de la Persona Adulta Mayor, vestía playera blanca las mangas color gris, jeans azules, zapatos deportivos, nos dijo que la Sra. ***** tiene 95 años de edad y que en 2 meses cumplirá 96 años, se le solicitó nos permitiera hablar con ella y nos pidió que esperáramos un momento se comunicó por medio del teléfono celular con una persona manifestando que era su esposa (la Sra. *****) quien le indicó **“QUE NO NOS**



2024
Felipe Carrillo
PUERTO
SECRETARÍA DE BIENESTAR



1

Código: MP-DG-01

Revisión: 14

125 de 136

**12.22 Informe de visita domiciliaria
Reverso
FO-SJ-01-21**



PERMITIERA el acceso al interior del inmueble" ya que, su suegra la **Sra.** ***** no se encontraba en ese momento en el domicilio "pues por su edad, la cuidan sus hijas en su domicilio de estas".

Mencionando que la **Sra.** *****, se encuentra bien de salud, que ha acudido personal de diferentes Dependencias Gubernamentales a buscar a su suegra, que se han presentado Médicos, Psicólogos y Trabajadores Sociales. Mencionando que la Adulta Mayor procreó 12 hijos, 7 son varones y 5 mujeres, que son los varones los que ha iniciado una serie de procesos jurídicos en contra de su suegra incluso el día anterior se habían presentado en el Juzgado porque le están promoviendo un juicio de interdicción por su edad, se le preguntó que si tenía conocimiento del Juzgado o de dónde se estaba llevando a cabo ese Juicio contestando que no, que él sabe solo lo que le comenta su esposa.

Cuentan con abogados particulares que son de un despacho, no sabe el nombre, mencionando nuevamente "que son varios juicios que sus hijos están promoviendo en contra de su suegra", ya que, al morir el Sr. ***** esposo de la persona adulta Mayor no dejó testamento y solo de palabra le dijo -"a su esposa la **Sra.** *****", que ella se encargara de repartir los bienes adquiridos durante el matrimonio como ella considerara a cada uno de sus hijos, de eso hace ya más de diez años"-, lo anterior por dicho del Sr. *****.

Siendo el caso que no se encontraba la Persona Adulta Mayor ***** en el domicilio señalado por el Juzgado Primero de lo Civil de la Ciudad de México, la suscrita junto con el Abogado Yael Fernando Gayosso Hernández, nos retiramos siendo aproximadamente las 11 horas con 30 minutos.

Lo anterior se hace de su conocimiento en mi carácter de Licenciada en Trabajo Social, designada por usted para llevar a cabo la visita domiciliaria para los efectos a que haya lugar.



Atentamente

Lic. *****
No. de Célula Profesional *****
Adscrita a la Subdirección Jurídica del INAPAM



**12.23 Estudio socioeconómico
Anverso
FO-SJ-01-22**



BIENESTAR



INAPAM

I. DATOS GENERALES.

NOMBRE: _____

APPELLIDO PATERNO MATERNO NOMBRE (S)
EDAD: _____ SEXO: FEMENINO: () MASCULINO: ()

OCUPACIÓN ACTUAL: _____

ESTADO CIVIL SOLTERO () CASADO (X) No. _____

AFILIACIÓN: _____

ESCOLARIDAD: _____

DOMICILIO: _____

CALLE NUMERO COLONIA

CP ENTIDAD POBLACIÓN

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: _____

TELÉFONO: _____ ¿VIVE SOLO? SI () NO ()

¿CON QUIÉN? _____

MOTIVO DE ESTUDIO: _____

REVISÓ Y APROBÓ EL SUBDIRECTOR JURÍDICO _____

LIC. EDGAR OLIVARES AGUSTÍN

II. ESTRUCTURA DINÁMICA Y FAMILIAR.

IV. SITUACIÓN ECONÓMICA Y DE TRABAJO.

a) ¿Cómo obtiene sus ingresos? _____

b) Total de ingresos mensuales _____

c) Egresos mensuales: (descripción) _____

d) Total de Egresos: _____

e) ¿Posee cuenta bancaria? _____



2024
Felipe Carrillo
PUERTO

Código: MP-DG-01

Revisión: 14

127 de 136

**12.23 Estudio socioeconómico
Reverso
FO-SJ-01-22**



f) ¿Tiene dependientes económicos?

g) Vive en : casa propia si () no () Rentada si () no () Rent: _____
mensual

IV. CONDICIONES DE VIVIENDA.

V. PROBLEMA JURÍDICO.

VI. DIAGNÓSTICO SOCIAL.

VII. PLAN SOCIAL.

PRACTICÓ

**Nombre y firma de la
Trabajadora Social**

Fecha de elaboración



12.24 Reporte psicológico Anverso FO-SJ-01-23



Ciudad de México, a 08 de abril del 2024

El día de hoy 08 de abril del 2024, siendo aproximadamente las 09:38 hrs, la Lic. T.S., Martha Ochoa López, nos informó que se presentó en esta Subdirección Jurídica solicitando asesoría y apoyo jurídico el Sr. ***** , quien se encontraba en un estado de confusión, agresividad, euforia

Conforme al rol del servicio de asesoría jurídica la Lic. Nancy Areli Rivas Santillán, designada para brindar orientación legal, acompañada de un apoyo fue en materia de psicológica de la suscrita

El adulto mayor señala que interpuso una demanda al IMSS, ya que refiere haber sufrido un accidente en el año 2015, sin embargo, la Lic. Nancy Areli Rivas Santillán detectó que ya existe en esta área jurídica antecedentes, de anteriores atenciones, donde se ha brindado asesoría jurídica al adulto mayor, e incluso se ha canalizado a diversas instituciones para dar seguimiento a la problemática que expone, los abogados que ya han tenido oportunidad de entrevistarlos, han referido en opinión general, que lo expuesto por el Sr. ***** , no tiene lógica en los hechos que alude.

1. ANTECEDENTES

El Sr. ***** , refirió que cuando tenía aproximadamente 10 años comenzó a consumir **alcohol y se volvió adicto a estupefacientes**, teniendo ya casi tres años sin consumir ninguna de estas dos sustancias.

Al presentar estos dos trastornos, sus familiares decidieron que ingresara a un Grupo de Alcohólicos Anónimos (AA) donde sufrió una serie de maltratos y humillaciones de los que no quiso hablar por el momento

Menciona que tiene tres hermanos, cuyos datos referidos por el adulto son los siguientes:

- Hermana mayor que sufre de trastorno bipolar, con tratamiento psiquiátrico, funcional a la sociedad (no proporciona mayores datos).
- Hermano con trastorno esquizofrenia paranoide, con tratamiento psiquiátrico (no proporciona mayores datos)
- Hermano que mataron por **"portarse mal"** (se cita como el adulto mayor lo narra).

En el transcurso de la intervención, el adulto mayor comenta que también padece de **esquizofrenia**, pero que no cuenta con los recursos económicos para llevar un tratamiento adecuado.

2. EXAMEN FÍSICO

Persona adulta mayor de sexo masculino cuya apariencia física es acorde a la edad cronológica que menciona, notable disminución de movilidad en pierna derecha, lleva un refresco de cola en su mano izquierda algo desalineado, cuenta con una playera blanca sucia y una camisa por encima de color negro arrugada, pantalón negro algo sucio y desteñido

En relación de su apariencia física, aparentemente limpio rasurado con pequeños cotes en el lado izquierdo del rostro, tal vez que se provocó a la hora de rasurarse. Se percibe un fuerte olor a cigarro. En el cuello presenta algo que pareciera un escapulario de tela y una cruz de madera aproximadamente de 5 centímetros de largo.

Lleva consigo un morral cruzado por el hombro y la espalda, que parece ser de material estambre de color negro con pequeñas franjas de color blanco, con un volumen exacerbado para el tamaño de la misma donde llevaba un folder de color transparente que contenía un gran número de documentos,

12.24 Reporte psicológico Reverso FO-SJ-01-23



dichos documentos se encontraban en pésimas condiciones la mayoría de los mismos, desgastados, maltratados, rotos y sucios.

Al recibir la atención de la Lic. Nancy Areli Santillán, el adulto mayor no atendía a ninguna de sus preguntas, no era lógico, racional, ni coherente con lo que decía o hacía. En el proceso de dicha entrevista el adulto mayor se exacerbó, manifestó estrés y presión emocional, enfado, agresividad, con temblores en ambas manos ojos y cara, sudoración excesiva, desorientación en tiempo, y espacio, ansiedad.

No es coherente en su narrativa, expresa *"ser amigo de la Reina Isabel de Inglaterra, que le pagaron sus gastos funerarios, pero él no se murió, pues despertó a la media hora, que fue amigo de Diego Rivera y Frida Kahlo"*, entre muchas inconsistencias más.

3. EXAMEN DEL ESTADO MENTAL

Se encuentra en un estado no lúcido, incapaz de mantener una conversación y responder acertadamente a las interrogantes que se le formulan, desorientado en las cuatro esferas (circunstancia, tiempo, espacio y persona). El usuario refiere que su ánimo se encuentra fluctuante (ansiedad, tristeza, tranquilidad, preocupación) con tendencias a la hipotimia, se observa afecto congruente con su humor.

Su expresión facial no era coherente con su estado de ánimo, es decir no existe igualdad entre lo que dice y expresa, por tanto, sus respuestas emocionales no tienen una expresión adecuada. El lenguaje que utiliza no es congruente, coherente, coloquial y espontáneo, no reactivo a las indicaciones. Su discurso es anormal y su tono de voz inadecuado. Muestra alteraciones sensorio-perceptivas y niega haber experimentado o presencia de alucinaciones o ilusiones.

Memorias no conservadas, no apego a la realidad, no concentración adecuada, incapacidad de juicio y falta de control de impulsos adecuados.

4. CONCLUSIONES

Considerando los aspectos antes narrados, del Sr. ***** mi opinión es que existe un deterioro significativo en el ámbito social, laboral u otras áreas importantes del funcionamiento, en el desarrollo de síntomas emocionales o del comportamiento en respuesta a un factor o factores de estrés.

Presenta alteración mixta de las emociones o la conducta, donde predominan los síntomas emocionales, depresión, ansiedad y una alteración de la conducta.

Se le canalizó al Centro de Atención Integral (CAI) Universidad, con la finalidad de recibir valoración médica y apoyo psicológico.

Es necesario referir que el adulto mayor se retiró aproximadamente a las 11:50 hrs, con una actitud apacible y tranquilo, agradeciendo la atención brindada por la Lic. Nancy Areli Rivas Santillán y la suscrita.

Lo que hago de su conocimiento para los efectos a que haya lugar.

Atentamente

Lic. María de Jesús Abril Arreguin Martínez
Adscrita a la Subdirección Jurídica del INAPAM



13. CAMBIOS DE VERSIÓN

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

Código: MP-DG-01

Revisión: 14

131 de 136

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



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

132 de 136

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



		de Procedimientos del Servicio de Asesoría Jurídica Gratuita Otorgado a las Personas Mayores, buscando contar con un documento normativo acorde al desarrollo real del servicio. de acuerdo a la Guía técnica para elaborar y actualizar Manuales de Procedimiento del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, publicada en noviembre de 2019.
12.	Mayo, 2022	Con la finalidad de hacer más eficiente el Servicio de Asesoría Jurídica que, una vez instruido por parte de las autoridades sanitarias del Gobierno de México, volver a las actividades dentro de la nueva normalidad, después de la contingencia ocasionada por el Virus SARS-CoV-2/COVID-19, y debido a la creciente demanda del servicio tanto en la Subdirección Jurídica como en los módulos en los cuales se brinda en el interior de la República, se adecuó el Manual de Procedimientos del Servicio de Asesoría Jurídica Gratuita Otorgado a las Personas Mayores en sus tres modalidades. Asimismo, aunado a la Evaluación del Servicio por parte de los solicitantes asesorados y/o canalizados a instancias competentes, se instrumenta el Buzón Electrónico para captar las Quejas, Sugerencias o Felicitaciones que desee externar el público usuario a través del correo electrónico asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx . Lo anterior pretende contar con un documento normativo acorde al desarrollo real del servicio, de acuerdo a la Guía técnica para elaborar y actualizar Manuales de Procedimiento del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, publicada en noviembre de 2019.
13.	Septiembre, 2023	Se determina realizar una nueva actualización al Manual de Procedimientos del Servicio de Asesoría Jurídica, en atención a las necesidades



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

134 de 136

		<p>que se han derivado con la reanudación de las actividades después de la contingencia sanitaria que enfrentó el país y la creciente solicitud del servicio por parte de las personas adultas mayores. Asimismo, a través del Buzón Electrónico asesoriajuridicainapam@inapam.gob.mx, así como por medio de la Encuesta de Servicio que es contestada por las personas adultas mayores y/o los solicitantes, es posible conocer las expectativas y necesidades de nuestros usuarios y al evaluar el desempeño del personal y la satisfacción por la asesoría recibida, permiten determinar áreas de oportunidad y acciones de mejora. Es necesario además, establecer un mecanismo para dar atención en tiempo y forma de las Quejas que se reciban por parte de las personas adultas mayores y prevenir que los servidores públicos incurran en responsabilidades. Lo anterior pretende contar con un documento normativo acorde al desarrollo real del servicio, de acuerdo con la Guía técnica para elaborar y actualizar Manuales de Procedimiento del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, publicada en octubre de 2019.</p>
<p>14</p>	<p>Junio, 2024</p>	<p>La modificación del Manual de Procedimientos tendrá como objetivo integrar y detallar las actividades derivadas de la prestación del servicio en sus tres modalidades, tanto en la Subdirección Jurídica como en los Módulos en donde se brinde el servicio.</p> <p>Asimismo, incluir las acciones que se llevan a cabo con la finalidad de atender los requerimientos judiciales, ministeriales o de cualquier otra solicitud de dependencias de la Administración Pública Federal, relacionadas con las personas adultas mayores, en ámbitos de coadyuvancia y corresponsabilidad institucional.</p>

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

135 de 136

		<p>Se modificará el registro de solicitudes en las tres modalidades, así como diversos formatos utilizados en el servicio, con la finalidad establecer mecanismos de control que garanticen la producción de información útil, confiable y oportuna.</p> <p>Se determina conveniente realizar la modificación a la normatividad interna, en congruencia a las necesidades del servicio, así como seguimiento al Programa de Trabajo de Control Interno, así como a las observaciones de la Auditoría Superior de la Federación.</p>
--	--	---



Código: MP-DG-01

Revisión: 14

136 de 136

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Lcdo. Edgar Olivares Agustín Subdirector Jurídico Junio, 2024	 Lcdo. Edgar Olivares Agustín Subdirector Jurídico Junio, 2024	 Lcdo. Jorge Alberto Valencia Sandoval Presidente del COMERI Junio, 2024

