



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS QUE BRINDAN SERVICIOS A PERSONAS ADULTAS MAYORES

MP-DGERO-02

DICIEMBRE, 2025



Código: MP-DGERO-02

Revisión: 03

2 de 45

1. CÉDULA DE REGISTRO

NOMBRE DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO
MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS QUE BRINDAN SERVICIOS A PERSONAS ADULTAS MAYORES

ELABORÓ

C. ANA LUISA GAMBLE SÁNCHEZ GAVITO
DIRECTORA DE GERONTOLOGÍA

REGISTRÓ

LCDO. EDGAR OLIVARES AGUSTÍN
SUBDIRECTOR JURÍDICO

AUTORIZÓ

LCDO. JORGE ALBERTO VALENCIA SANDOVAL
PRESIDENTE DEL COMERI

REGISTRO
CÓDIGO: MP-DGERO-02
VERSIÓN: TERCERA VERSIÓN
FECHA: DICIEMBRE 2025



2. ÍNDICE

1. CÉDULA DE REGISTRO	2
2. ÍNDICE	3
3. INTRODUCCIÓN	4
4. OBJETIVO DEL MANUAL	6
5. MARCO JURÍDICO	6
6. POLÍTICAS	9
7. PROCEDIMIENTO	10
8. PROPÓSITO	10
9. ALCANCE	10
10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	11
11. DIAGRAMA DE FLUJO	14
12. CONSERVACIÓN DE REGISTROS	17
13. GLOSARIO	18
14. ANEXOS	21
Oficio de Comisión de visita de supervisión. FO-DGERO-02-01.....	21
Oficio de Orden de Visita de Supervisión. FO-DGERO-02-02.....	22
Acta Circunstanciada de Visita. FO-DGERO-02-03.....	24
Aviso de Privacidad FO-DGERO-02-04.....	36
Encuesta a Personas Adultas Mayores FO-DGERO-02-05.....	38
Encuesta de satisfacción FO-DGERO-02-06.....	39
Informe diagnóstico FO-DGERO-02-07.....	40
Recomendaciones FO-DGERO-02-08.....	42
15. TRANSITORIOS	45
16. CAMBIOS DE VERSIÓN	45
17. CONTROL DE EMISIÓN	45

WY

cl

→

3. INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), como órgano rector de la política nacional en favor de las personas adultas mayores y encargado de promover que la prestación de servicios y atención que se les brinde en Instituciones y centros de atención se realice con calidad para su desarrollo humano integral, tiene dentro de las atribuciones que le confiere la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores en su Artículo 28, Fracción XIII la que a la letra dice:

“Artículo 28. Para el cumplimiento de su objeto, el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores tendrá las siguientes atribuciones:

... XIII. Realizar visitas de inspección y vigilancia a Instituciones públicas y privadas, casas hogar, albergues, residencias de día o cualquier otro centro de atención a las personas adultas mayores para verificar las condiciones de funcionamiento, capacitación de su personal, modelo de atención y condiciones de la calidad de vida.”

Asimismo, la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores en su Artículo 48, también establece:

“Artículo 48. Las instituciones públicas y privadas, casas hogar, albergues, residencias de día o cualquier otro centro de atención a las personas adultas mayores, deberán ajustar su funcionamiento a lo dispuesto por las Normas Oficiales Mexicanas, Normas Mexicanas, Normas Técnicas y los reglamentos que se expidan para este efecto”.

En este marco, la Dirección de Gerontología emite el presente Manual, cuyo propósito es estandarizar el procedimiento de supervisión a instituciones de los sectores público, social y privado que brindan servicios a personas adultas mayores a nivel nacional, comprendiendo estas como todo espacio que, independientemente de su denominación, régimen jurídico o modelo de atención, brinden servicios de asistencia social mediante la realización de acciones tendientes a mejorar las condiciones de vida de las personas adultas mayores, así como delimitar las funciones, responsabilidades y ámbitos de competencia de las personas servidoras públicas involucradas en el procedimiento de supervisión para dar cumplimiento a los objetivos institucionales.

Las visitas de supervisión tienen por objeto verificar y recabar, mediante un procedimiento estandarizado, información sobre el funcionamiento, organización e infraestructura de las instituciones públicas y privadas que brindan atención a personas adultas mayores, así como sobre la capacitación del personal, modelo de atención y condiciones que inciden en la calidad de vida de las personas adultas mayores usuarias, con el propósito de impulsar las acciones necesarias para que las instituciones den cumplimiento a las disposiciones normativas vigentes, promoviendo así el ejercicio de los derechos de las personas adultas mayores.

El alcance de las visitas de supervisión comprende la supervisión de las condiciones de funcionamiento, capacitación del personal, modelo de atención y condiciones de la calidad

de vida de las personas adultas mayores que reciben atención en las instituciones públicas y privadas, en cualquiera de sus modalidades, independientemente de su denominación o régimen jurídico: albergue, asilo, casa de reposo, residencia de día, casa hogar y/o cualquier otro centro de atención de las personas adultas mayores en todo el territorio nacional. Asimismo, incluye la solicitud de documentación legal y técnica que acredite el funcionamiento del establecimiento, la identificación de anomalías y, en su caso, la notificación de éstas a las autoridades competentes.

La información recabada durante las visitas se concentra en el Instrumento de supervisión, que fue diseñado por un equipo multidisciplinario del INAPAM, bajo la instrucción de la Dirección de Gerontología, esta herramienta tiene como base la *Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA3-2012. Asistencia Social. Prestación de servicios de asistencia social a adultos y adultos mayores en situación de riesgo y vulnerabilidad* (NOM-031-SSA3-2012), la cual establece las características de funcionamiento, organización e infraestructura que deben observar las Instituciones para la prestación de servicios de asistencia social a personas adultas mayores, así como otras recomendaciones emitidas por el INAPAM en relación con la atención gerontológica.

El Instrumento de supervisión se conforma de nueve categorías que permiten valorar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la NOM-031-SSA3-2012:

- | | |
|--------------------|----------------------------------|
| 1. Datos Generales | 6. Recursos humanos |
| 2. Operación | 7. Infraestructura |
| 3. Población | 8. Organización y funcionamiento |
| 4. Ingreso | 9. Observaciones / comentario |
| 5. Servicios | |

El Instrumento de supervisión considera 349 campos de información que se recaban durante la supervisión, fue diseñado para una aplicación práctica y sencilla, puede utilizarse mediante tecnologías de la información y la comunicación (computadoras, tabletas electrónicas o dispositivos móviles inteligentes), lo que permite exportar y concentrar la información de manera ordenada en una base de datos y emitir recomendaciones específicas y puntuales, conforme a las disposiciones establecidas en la NOM-031-SSA3-2012. De esta forma, se optimizan los tiempos de procesamiento y análisis y se reduce el riesgo de sesgo en la información.

Como parte del procedimiento, se implementó un mecanismo de control a través de la aplicación de una Encuesta de satisfacción que es respondida por la Persona Responsable de la Institución o persona que atiende la visita de supervisión, con el fin de verificar que la Persona Promotora se conduzca con honestidad, probidad, integridad y en apego a los valores institucionales en el quehacer de las supervisiones.

Posterior a la visita, se elabora un Informe diagnóstico de la institución supervisada, y se emite un documento denominado Recomendaciones, que se remite a cada institución dentro de los 10 días hábiles posteriores a la visita de supervisión, en el que se señalan de manera puntual las disposiciones con las que la institución no cumple conforme la NOM-031-SSA3-2012, y se establece un plazo que no excederá los 180 días naturales para su

atención; durante este periodo, las instituciones deberán realizar las implementaciones, adecuaciones y acciones de mejora necesarias, así como remitir un informe en el que se detallen las acciones realizadas para atender las Recomendaciones, adjuntando las evidencias que respalden las acciones que refieran haber implementado.

Finalmente, en los casos en que las instituciones no respondan o no atiendan en su totalidad las Recomendaciones dentro del plazo establecido, el Instituto notificará a las autoridades correspondientes en los casos que sea requerida su regularización en apego a la normatividad vigente.

4. OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo del presente Manual es establecer un mecanismo que estandarice el procedimiento de visitas de supervisión que realiza la Dirección de Gerontología en Instituciones de los sectores público, social y privado que brindan servicios a personas adultas mayores a nivel nacional, con base en las Normas Oficiales Mexicanas y demás normativa vigente, con la finalidad de delimitar las funciones, responsabilidades y ámbitos de competencia de los distintos actores para dar cumplimiento a los objetivos institucionales.

5. MARCO JURÍDICO

DISPOSICIONES INTERNACIONALES

ORDENAMIENTO

DECRETO por el que se aprueba 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.

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.

REFORMAS

Última reforma publicada en el D.O.F. 10 de enero de 2023.

Última reforma publicada en el D.O.F. 20 de abril de 2023.

DISPOSICIONES CONSTITUCIONALES

ORDENAMIENTO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

REFORMAS

Última reforma publicada en el D.O.F. 15 de octubre de 2025.

LEYES GENERALES

ORDENAMIENTO	REFORMAS
Ley General de Salud.	Última reforma publicada en el D.O.F. 07 de junio de 2024.
Ley General de Desarrollo Social.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 16 de julio de 2025.
Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 20 de marzo de 2025.
Ley General de Responsabilidades Administrativas.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 02 de enero de 2025.
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 20 de marzo de 2025.
Ley General de Archivos.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 19 de enero de 2023.

LEYES FEDERALES

ORDENAMIENTO	REFORMAS
Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.	Última reforma publicada en el D.O.F. 14 de junio de 2024.
Ley Federal de Procedimiento Administrativo.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 18 de mayo de 2018.
Ley Federal de Austeridad Republicana.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 16 de abril de 2025.
Ley de Asistencia Social.	Última reforma publicada en el D.O.F. 01 de abril de 2024.
Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 16 de julio de 2025.

PLANES Y PROGRAMAS

ORDENAMIENTO	REFORMAS
Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 15 de abril de 2025.

NORMATIVIDAD INTERNA

ORDENAMIENTO	REFORMAS
ACUERDO por el que se ordena la publicación del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.	Publicado en el D.O.F. el 16 de agosto de 2019. Última reforma publicada en el D.O.F. el 27 de diciembre de 2019.
Manual General de Organización del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.	Última publicación en el D.O.F. 09 de julio de 2024.
Guía técnica para elaborar y actualizar Manuales de Procedimiento del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.	INAPAM, Tercera actualización septiembre 2025.



Código: MP-DGERO-02

Revisión: 03

8 de 45

OTRAS DISPOSICIONES

ORDENAMIENTO

NORMA Oficial Mexicana NOM-031-SSA3-2012, Asistencia social. Prestación de servicios de asistencia social a adultos y adultos mayores en situación de riesgo y vulnerabilidad.

REFORMAS

Publicado en el D.O.F. el 13 de septiembre de 2012.

6. POLÍTICAS

1. La Persona Titular de la Dirección de Gerontología autorizará la programación anual de Instituciones a supervisar; comisionará a las personas promotoras para realizar las visitas de inspección y vigilancia o supervisión, y suscribirá los oficios de Orden de Visita de Supervisión y de Recomendaciones derivadas de la visita de supervisión.
2. La Persona Titular de la Dirección de Gerontología, informará durante los meses de julio y diciembre de cada ejercicio anual a las autoridades competentes sobre las anomalías detectadas durante las visitas de supervisión de aquellas Instituciones que dentro del plazo otorgado no den atención a las Recomendaciones emitidas o antes en caso de detectar alguna Institución que amerite intervención pronta.
3. La Persona Titular de la Subdirección de Modelos Gerontológicos y Capacitación elaborará la programación anual de instituciones a supervisar, utilizando la información contenida en el Registro Único, en apego a la normativa vigente, considerando los recursos disponibles y/o por solicitud de la Dirección General, Dirección de Gerontología o Subdirección Jurídica del INAPAM.
4. La Persona Titular de la Subdirección de Modelos Gerontológicos y Capacitación supervisará la ejecución del procedimiento de supervisión de instituciones públicas y privadas que brindan servicios a personas adultas mayores, y capacitará al personal en el desarrollo del mismo.
5. La Persona Titular de la Subdirección de Modelos Gerontológicos y Capacitación elaborará dentro de los diez días hábiles posteriores a la visita de supervisión las Recomendaciones específicas para las Instituciones supervisadas, conforme a lo observado durante la supervisión en apego a las disposiciones establecidas en la NOM-031-SSA3-2012, y definirá un plazo para su atención no mayor a 180 días naturales; y en los meses de julio y diciembre de cada ejercicio anual, informará a la DGERO sobre aquellas instituciones que, no hayan atendido las Recomendaciones emitidas durante el plazo otorgado, o antes, en caso de detectar alguna Institución que amerite intervención pronta y/o sobre las instituciones que no permitieron el acceso a las Personas Promotoras para realizar visita de supervisión.
6. La Persona Promotora realizará visitas de supervisión a las Instituciones que le sean asignadas, presentando la orden de visita correspondiente y exponiendo fundamento legal, objeto y alcance de la misma; durante la supervisión realizará recorrido por el inmueble, entrevistas, revisión documental, relleno del instrumento de supervisión, elaborará el Acta circunstanciada, realizará captura del instrumento de supervisión y elaborará el Informe diagnóstico sobre la institución supervisada.

El incumplimiento del Procedimiento regulado 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.

7. PROCEDIMIENTO

Procedimiento de Supervisión de instituciones públicas y privadas que brindan servicios a personas adultas mayores.

8. PROPÓSITO

Realizar visitas de supervisión (o también conocidas como de inspección y vigilancia con base al Artículo 28 Fracción XIII de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores) a las Instituciones de los sectores público, social y privado que brindan servicios de asistencia social a personas adultas mayores a nivel nacional, con la finalidad de verificar que su operación y funcionamiento ocurra en apego a las Normas Oficiales Mexicanas y demás normatividad vigente para promover el ejercicio de derechos de las personas adultas mayores.

9. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable y obligatorio al personal del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores que interviene en el desarrollo de las acciones correspondientes a la supervisión y a las instituciones públicas y privadas que brindan servicios de asistencia social a personas adultas mayores a nivel nacional.

Código: MP-DGERO-02

Revisión: 03

11 de 45

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NO.	ACTIVIDAD	PERSONA RESPONSABLE
1	Comisiona a la Persona Promotora mediante Oficio de Comisión de Visita (FO-DGERO-02-01) para realizar la supervisión.	Persona Titular de la Dirección de Gerontología
2	Emite oficio con Orden de Visita de Supervisión (FO-DGERO-02-02).	Persona Titular de la Dirección de Gerontología
3	Proporciona a las Personas Promotoras los documentos necesarios para la supervisión: Acta Circunstanciada, Aviso de Privacidad, Encuesta a Personas Adultas Mayores y Encuesta de satisfacción (FO-DGERO-02-01,02,03,04,05 y 06).	Persona Titular de la Subdirección de Modelos Gerontológicos y Capacitación
4	Recibe documentos para realizar supervisión: Oficio de Comisión de Visita, Orden de Visita de Supervisión, Acta Circunstanciada, Aviso de Privacidad, Encuesta a Personas Adultas Mayores y Encuesta de satisfacción (FO-DGERO-02-01,02,03,04,05 y 06).	Persona Promotora
5	Se presenta en el inmueble de la institución asignada.	Persona Promotora
6	Se identifica y presenta con la Persona Responsable de la Institución, entrega oficio de Orden de Visita de Supervisión (FO-DGERO-02-02), expone la normativa que faculta al Instituto para realizar la visita, así como el objeto y alcance de la visita.	Persona Promotora
7	Recibe oficio y permite el acceso. Sí. Continúa en actividad 8. No. Continúa en actividad 30.	Persona Responsable de la Institución
8	Facilita recorrido por el inmueble.	Persona Responsable de la Institución
9	Realiza recorrido por el inmueble para observar las condiciones del mismo.	Persona Promotora
10	Solicita a la Persona Responsable de la Institución los Documentos que acrediten la operación y funcionamiento de la Institución conforme lo establecido en la NOM-031-SSA3-2012.	Persona Promotora
11	Exhibe los Documentos solicitados a la Persona Promotora.	Persona Responsable de la Institución
12	Realiza entrevista a la Persona Responsable y rellena el instrumento de supervisión, mismo que integrará al Acta Circunstanciada (FO-DGERO-02-03).	Persona Promotora
13	Proporciona la información requerida para el relleno del instrumento de supervisión (FO-DGERO-02-03).	Persona Responsable de la Institución
14	Realiza Entrevista a Personas Adultas Mayores para registrar su percepción sobre la calidad de los servicios recibidos (FO-DGERO-02-05).	Persona Promotora
15	Entrega Aviso de Privacidad y Encuesta de satisfacción a la Persona Responsable de la Institución (FO-DGERO-02-04 y 06) para relleno y firma.	Persona Promotora

Código: MP-DGERO-02

Revisión: 03

12 de 45

NO.	ACTIVIDAD	PERSONA RESPONSABLE
16	Levanta el Acta Circunstanciada (FO-DGERO-02-03), recaba firmas al margen y al calce, fotocopias o escaneo de identificación oficial de las personas firmantes. Una vez cerrada el Acta entrega fotocopia o envía escaneo a la Persona Responsable de la Institución y da por concluida la visita.	Persona Promotora
17	Captura el instrumento de supervisión y elabora Informe diagnóstico de la Institución supervisada (FO-DGERO-02-07).	Persona Promotora
18	Integra expediente físico y digital con: Oficio de comisión de visita de supervisión, Acuse de Orden de Visita de Supervisión, Acta Circunstanciada, Aviso de Privacidad Integral, Encuesta a Personas Adultas Mayores, Encuesta de satisfacción e Informe diagnóstico (FO-DGERO-02-01,02,03,04,05,06 y 07).	Persona Promotora
19	Entrega expediente a la SMGyC.	Persona Promotora
20	Recibe expediente y analiza la información.	Persona Titular de la Subdirección de Modelos Gerontológicos y Capacitación
21	Encuentra Anomalías. Sí. Continúa en actividad 22. No. Continúa en actividad 31.	Persona Titular de la Subdirección de Modelos Gerontológicos y Capacitación
22	Elabora Recomendaciones para la Institución supervisada, define un plazo para su atención que no exceda 180 días naturales y entrega a DGERO para validación (FO-DGERO-02-08).	Persona Titular de la Subdirección de Modelos Gerontológicos y Capacitación
23	Valida Recomendaciones y emite oficio para notificar a la Institución supervisada (FO-DGERO-02-08).	Persona Titular de la Dirección de Gerontología
24	Envía Recomendaciones a la Institución dentro de los diez días hábiles posteriores a la visita de supervisión (FO-DGERO-02-08).	Persona Titular de la Subdirección de Modelos Gerontológicos y Capacitación
25	Recibe Recomendaciones (FO-DGERO-02-08).	Persona Responsable de la Institución
26	Realiza las implementaciones, adecuaciones y/o acciones de mejora correspondientes conforme el plazo fijado.	Persona Responsable de la Institución
27	Informa a la SMGyC las acciones desarrolladas, con evidencias que hagan las veces de elementos probatorios sobre la atención a cada recomendación emitida.	Persona Responsable de la Institución
28	Recibe informe atendiendo en su totalidad las Recomendaciones emitidas. Sí. Continúa en actividad 31. No. Continúa en actividad 29.	Persona Titular de la Subdirección de Modelos Gerontológicos y Capacitación

Código: MP-DGERO-02

Revisión: 03

13 de 45

NO.	ACTIVIDAD	PERSONA RESPONSABLE
29	Informa a la DGERO en los meses de julio y diciembre sobre las anomalías detectadas de aquellas Instituciones que no dieron atención a las Recomendaciones durante el plazo otorgado y/o sobre las instituciones que no permitieron acceso para realizar la visita de supervisión.	Persona Titular de la Subdirección de Modelos Gerontológicos y Capacitación
30	Da aviso a la autoridad competente sobre las anomalías detectadas de aquellas Instituciones que no dieron atención a las Recomendaciones durante el plazo otorgado y/o sobre aquellas instituciones que no permitieron acceso para realizar la visita de supervisión.	Persona Titular de la Dirección de Gerontología
31	Integra información y resguarda expediente. Termina el procedimiento.	Persona Titular de la Subdirección de Modelos Gerontológicos y Capacitación

Tiempo total: 195 días naturales



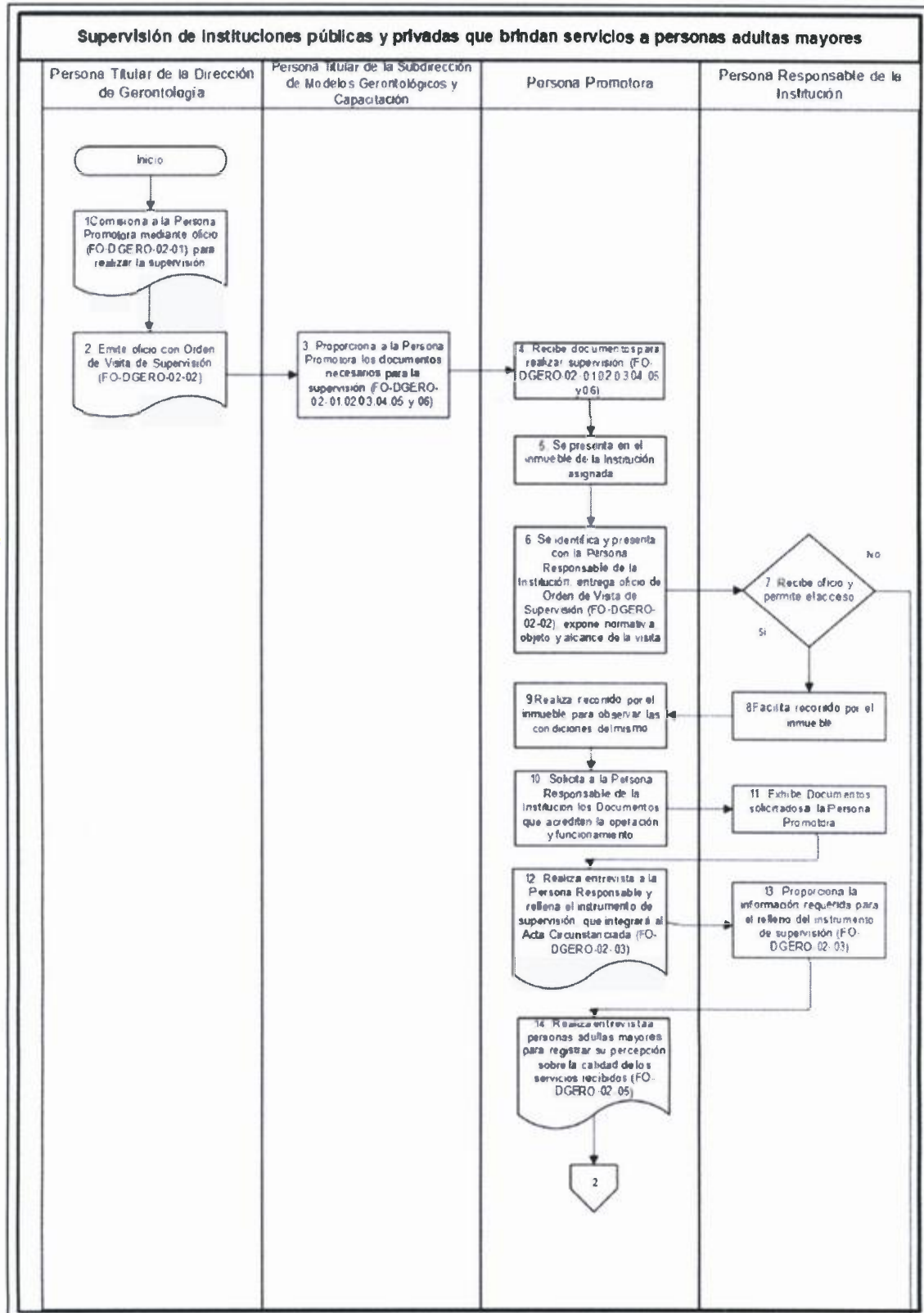


Código: MP-DGERO-02

Revisión: 03

14 de 45

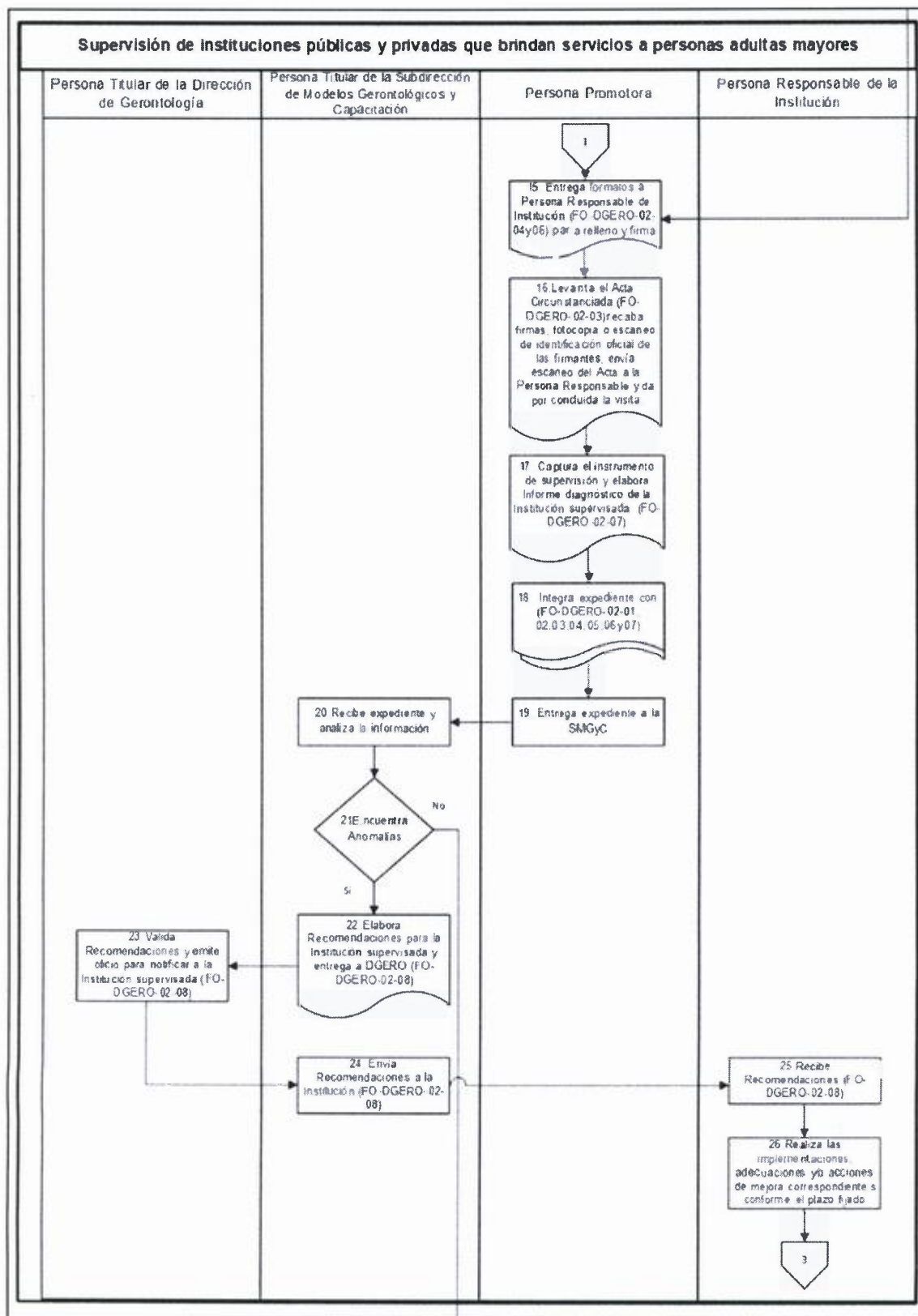
11. DIAGRAMA DE FLUJO



Código: MP-DGERO-02

Revisión: 03

15 de 45

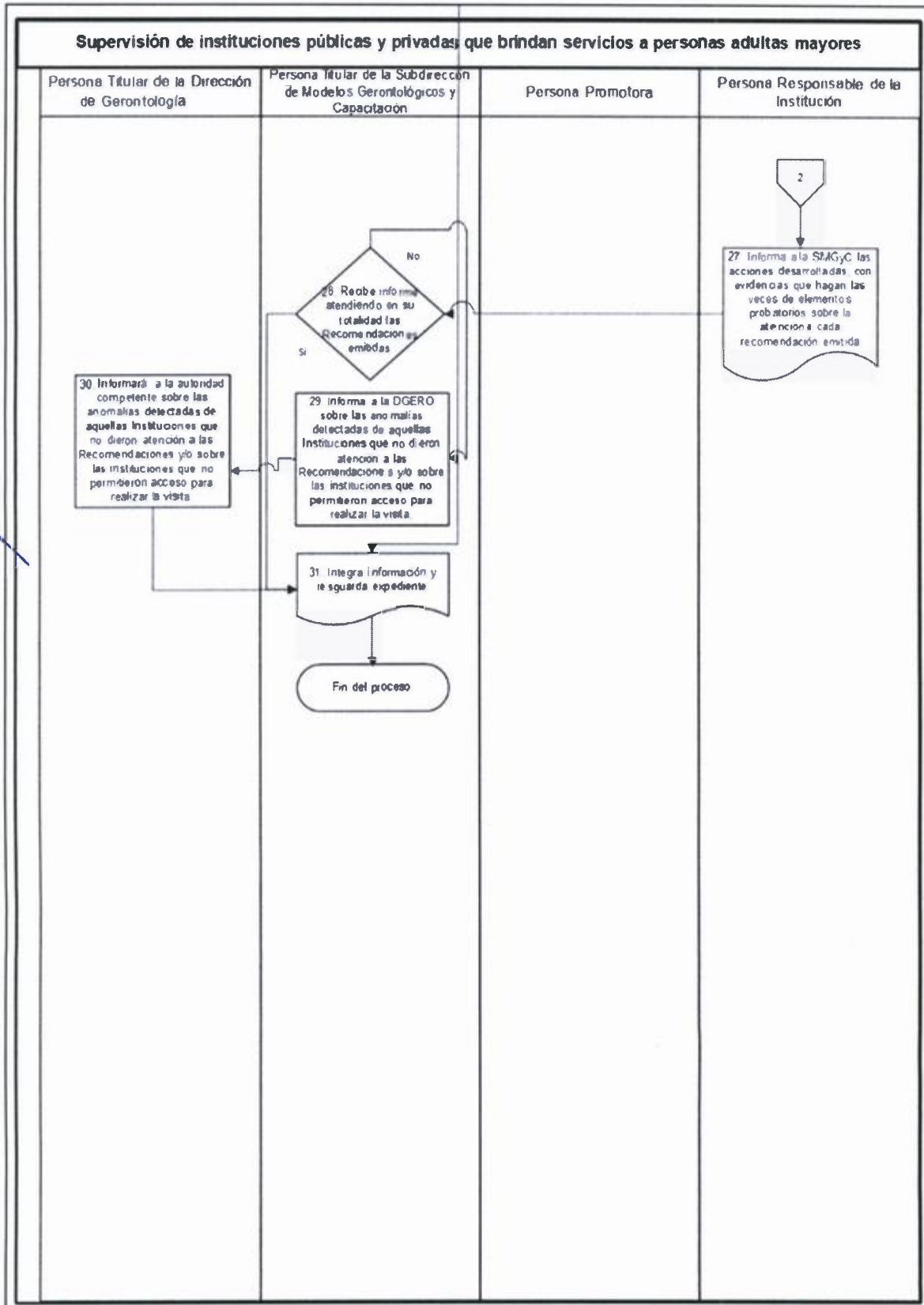




Código: MP-DGERO-02

Revisión: 03

16 de 45



12. CONSERVACIÓN DE REGISTROS

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN (LEY GENERAL DE ARCHIVOS) ¹	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
Oficio de Comisión de Visita de supervisión	5 años	Subdirección de Modelos Gerontológicos y Capacitación	FO-DGERO-02-01
Oficio de Orden de Visita de Supervisión	5 años	Subdirección de Modelos Gerontológicos y Capacitación	FO-DGERO-02-02
Acta Circunstanciada	5 años	Subdirección de Modelos Gerontológicos y Capacitación	FO-DGERO-02-03
Aviso de Privacidad	5 años	Subdirección de Modelos Gerontológicos y Capacitación	FO-DGERO-02-04
Encuesta a Personas Adultas Mayores	5 años	Subdirección de Modelos Gerontológicos y Capacitación	FO-DGERO-02-05
Encuesta de satisfacción	5 años	Subdirección de Modelos Gerontológicos y Capacitación	FO-DGERO-02-06
Informe diagnóstico	5 años	Subdirección de Modelos Gerontológicos y Capacitación	FO-DGERO-02-07
Recomendaciones	5 años	Subdirección de Modelos Gerontológicos y Capacitación	FO-DGERO-02-08

¹ El tiempo de conservación de registros se determinó de acuerdo con el Catálogo de Disposición Documental del INAPAM 2024, validado y registrado ante el Archivo General de la Nación, dictamen de validación DV/005/24 de fecha 26 de abril de 2024. Ley General de Archivos, Artículo 52, Fracción II, última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de enero del 2023.

13. GLOSARIO

- **Acta Circunstanciada:** Es el documento que se genera en cada visita de supervisión y que da constancia de la visita realizada y de la información recopilada durante la misma; se levantará en presencia de dos testigos propuestos por la persona que atendió la visita de supervisión y se dejará copia o escaneo vía correo electrónico a la persona que atendió la visita.
- **Anomalías:** Incumplimiento de las disposiciones establecidas en la NOM-031-SSA3-2012 y demás normativa vigente.
- **Autoridad competente:** Instancia de gobierno que puede ejercer competencias en diversas materias a quien se dará aviso de las anomalías detectadas en la visita de supervisión, de acuerdo con la naturaleza de las mismas.
- **DG:** Dirección General del INAPAM.
- **DGERO:** Dirección de Gerontología.
- **Documentos que avalan operación y funcionamiento:** Documentos originales de las Instituciones para cotejo que comprenden: Registro Federal de Contribuyentes, Registro Federal de Organizaciones de la Sociedad Civil (en su caso), Registro en Directorio Nacional de Instituciones de Asistencia Social, Aviso de funcionamiento y responsable sanitario, Programa Interno de Protección Civil, Acta Constitutiva, licencias de funcionamiento, expedientes de personal, expedientes administrativos y médico de personas adultas mayores, reglamentos internos, programa de trabajo, programa nutricional, programa de los servicios brindados por la Institución, manuales técnico-administrativos, programas de capacitación de personal, programas de evaluación o autoevaluación, plano general de inmueble y aquellos que resulten necesarios para sustentar la información proporcionada por la Persona Responsable de la Institución.
- **Implementaciones, adecuaciones y/o acciones de mejora:** Acciones realizadas por la Institución para atender las Recomendaciones derivadas de la visita de supervisión.
- **INAPAM:** Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
- **Informe diagnóstico:** Informe sobre la Institución que incluye datos generales, información sobre su operación, modalidad, Persona Responsable, población, ingreso, servicios, personal, inmueble, organización y funcionamiento; y que presenta un diagnóstico en relación con el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la NOM-031-SSA3-2012.
- **Institución o Instituciones:** Institución, instituciones, centros o establecimientos de los sectores público, social y privado que presten servicios de asistencia social a personas adultas mayores que independiente de su denominación, régimen jurídico o modelo de atención; realizan acciones tendientes a mejorar las condiciones de vida de las personas adultas mayores.

- Instrumento de supervisión: Cuestionario de supervisión de Instituciones públicas y privadas que brindan servicios a personas adultas mayores; que forma parte integrante del Acta circunstanciada de visita de supervisión.
- NOM-031: Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA3-2012. Asistencia Social. Prestación de servicios de asistencia social a adultos y adultos mayores en situación de riesgo y vulnerabilidad.
- Persona Promotora: Persona Promotora de supervisión, persona servidora pública del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores que, mediante oficio de comisión emitido por la Persona Titular de la Dirección de Gerontología realiza visitas de supervisión en Instituciones públicas y privadas que brindan servicios de asistencia social a personas adultas mayores
- Persona Responsable de la Institución: persona propietaria, persona encargada de la coordinación, administración, representante legal y/o persona designada por la institución para realizar las acciones correspondientes a la visita de supervisión.
- Recomendaciones: Documento dirigido a la Institución supervisada con recomendaciones puntuales y específicas en relación con las disposiciones incumplidas por la misma; con base en la Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA3-2012; en donde se especifica el plazo para su atención.
- Registro Único: Directorio que contiene datos básicos de Instituciones públicas y privadas que brindan servicios a personas adultas mayores.
- SMGyC: Subdirección de Modelos Gerontológicos y Capacitación.
- Supervisión: El procedimiento de inspección y vigilancia física que lleva a cabo la Dirección de Gerontología a las Instituciones públicas y privadas que brindan servicios a personas adultas mayores a nivel nacional, a fin de constatar el cumplimiento de las disposiciones que le sean aplicables.
- Visita de Supervisión: supervisión, visita de inspección y vigilancia, que comprende las siguientes etapas
 1. Presentación de la Persona Promotora en el inmueble con identificación, oficio de comisión para realizar la visita de supervisión y orden de visita de supervisión.
 2. En caso de que no se permita el acceso se deja citatorio indicando fecha y hora en la que se acudirá nuevamente para llevar a cabo la visita.
 3. Una vez que se ingresa al inmueble se expone la normativa que faculta al Instituto para la realización de la supervisión, así como objeto y alcance de la visita de supervisión.
 4. Entrega de aviso de privacidad integral a la persona que atiende la visita de supervisión.



Código: MP-DGERO-02

Revisión: 03

20 de 45

5. Recorrido por el inmueble, se realiza una inspección visual de las condiciones del mismo y para complementar la información proporcionada por la persona Responsable durante la entrevista.
6. Revisión documental, se verifica la existencia de documentos que la NOM-031-SSA3-2012 indica como necesarios para el funcionamiento de las instituciones de estancia permanente y temporal, y se solicita fotocopia o bien escaneo de Registro Federal de Contribuyentes, Aviso de funcionamiento y aviso de responsable sanitario, constancia del Directorio Nacional de Instituciones de Asistencia Social y Programa Interno de Protección Civil, mismos que se integrarán en el expediente de la institución supervisada.
7. Aplicación del instrumento de supervisión a la Persona Responsable de la Institución, mediante una entrevista se recaba información sobre el funcionamiento, la organización, la operación, la población atendida, los servicios que presta, los recursos humanos disponibles para la atención de las personas adultas mayores usuarias;
8. Entrevista con personas adultas mayores usuarias de la Institución supervisada, para registrar la percepción sobre la calidad de los servicios recibidos.
9. Entrega de Encuesta de satisfacción a la persona que atendió la visita de supervisión.
10. Levantamiento del Acta Circunstanciada, se recaban firmas al margen y al calce, fotocopias o bien escaneo de las identificaciones oficiales de las personas firmantes. Una vez cerrada el Acta se entrega una fotocopia o bien se envía escaneo vía correo electrónico a la Persona Responsable de la Institución y se da por concluida la visita.



Código: MP-DGERO-02

Revisión: 03

21 de 45

14. ANEXOS

Oficio de Comisión de Visita de Supervisión. FO-DGERO-02-01.



Bienestar
Secretaría de Bienestar



INAPAM
INSTITUTO NACIONAL DE LAS
PERSONAS ADULTAS MAYORES

Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores
Dirección General
Dirección de Gerontología
Subdirección de Modelos Gerontológicos y Capacitación

Ciudad de México a __de ____de 202_

Asunto: Se confiere Comisión para realizar visita de supervisión

Expediente No: No. expediente

No. Oficio: No de oficio de comisión de visita

Nombre de persona servidora pública

Cargo

Presente

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 14 y 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 3 fracción I, 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 1, 2, 3 y 11 de la Ley Federal de Entidades Paraestatales; 24, 25, 28 fracciones XI, XIII, XIV de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores; así como los artículos 1, 2, 3, 9, 13, 28, 30, 32, 62 al 69, 81, 82 y demás relativos y aplicables de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; los artículos 1º, 2º, 6º en sus fracciones XI, XII, XIII, XIV; 23 fracciones I y XI; 24 fracciones IX y X; y demás relativos y aplicables del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores; Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA3-2012, Asistencia social. Prestación de servicios de asistencia social a adultos y adultos mayores en situación de riesgo y vulnerabilidad, **tengo a bien comisionarlo(a) para que el día , lleve a cabo la visita de supervisión de inspección física de LA INSTITUCIÓN PÚBLICA O PRIVADA, CASA HOGAR, ALBERGUE, RESIDENCIA DE DÍA y/o CENTRO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES DENOMINADO NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN., UBICADA EN DOMICILIO DE LA INSTITUCIÓN, para efectuar visita de supervisión de inspección física,** con el objeto **OBJETIVO DE LA VISITA,** así como vigilar el cumplimiento de la legislación y demás disposiciones normativas aplicables.

Con la finalidad de robustecer lo anteriormente expuesto, menciono que al iniciar la **Visita de supervisión de inspección física de LA INSTITUCIÓN PÚBLICA O PRIVADA, CASA HOGAR, ALBERGUE, RESIDENCIA DE DÍA y/o CENTRO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES con NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN., UBICADA EN DOMICILIO DE LA INSTITUCIÓN,** deberá exhibir la credencial que lo identifique como personal de la Dirección de Gerontología, que lo habilita para realizar dicha función, debiendo notificar y entregar la Orden de **Visita de supervisión** en la que se precise el lugar, el objeto, alcance que deba tener y las disposiciones legales en la que se fundamenta, y al término de la diligencia, levantar Acta Circunstanciada de la Visita de Inspección y Vigilancia Física en presencia de dos testigos propuestos por la persona con quien se hubiere atendido la diligencia o, en caso de negativa, por Usted, con las firmas de quienes intervinieron en la misma. Si el visitado o su representante legal se negaren a firmar, deberá asentar la razón relativa. Concluida la diligencia, deberá rendir un informe pormenorizado sobre el resultado de la visita de verificación adjuntando la documentación generada.

Atentamente.

Nombre de Persona Titular de la Dirección de Gerontología
Persona Titular de la Dirección de Gerontología

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Código: MP-DGERO-02

Revisión: 03

22 de 45

Oficio de Orden de Visita de Supervisión. FO-DGERO-02-02.



Bienestar
Secretaría de Bienestar



INAPAM
INSTITUTO NACIONAL DE LAS
PERSONAS ADULTAS MAYORES

Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores
Dirección General
Dirección de Gerontología
Subdirección de Modelos Gerontológicos y Capacitación

Ciudad de México a __ de _____ de 202__

Asunto: Orden de Visita de Supervisión

Expediente No: No de expediente

No. De Oficio: No de Oficio de Orden de Visita de Supervisión

C. Propietario(a) o representante legal o responsable o encargado(a) u ocupante de la institución pública o privada, casa hogar, albergue, residencia de día o cualquier centro de atención a las personas adultas mayores denominado **NOMBRE DE INSTITUCIÓN**, ubicada en **DOMICILIO DE INSTITUCIÓN**.
PRESENTE.

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 14 y 16 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 3 fracción I, 45 de la **Ley Orgánica de la Administración Pública Federal**; 1, 2, 3 y 11 de la **Ley Federal de Entidades Paraestatales**; 24, 25, 28 fracciones XI, XIII, XIV de la **Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores**; así como los artículos 1, 2, 3, 28, 30, 32, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 81, 82 y demás relativos y aplicables de la **Ley Federal de Procedimiento Administrativo**; los artículos 1º, 2º, 6º en sus fracciones XI, XII, XIII, XIV; 23 fracciones I, II, VI, XI, XVIII; 24 fracciones I, V, X, XIV, XX; y demás relativos y aplicables del **Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores**; **Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA3-2012, Asistencia social. Prestación de servicios de asistencia social a adultos y adultos mayores en situación de riesgo y vulnerabilidad**; y demás ordenamientos legales aplicables, sirvase atender la visita de inspección y vigilancia conforme a la orden correspondiente, que será practicada en ese establecimiento por los(as) **NOMBRE DE PERSONAS PROMOTORAS**; visitantes(as) adscritos(as) al Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, quienes podrán actuar en el desarrollo de la diligencia en forma conjunta o separada; cuya(s) fotografía(s) aparece(n) en el presente documento así como en la(s) credencial(es) vigente(s) con que se identifica(n), expedida(s) por la Dirección General de este Instituto, habilitándose y autorizándose a los(as) servidores(as) públicos(as) señalados(as) para que, de ser necesario, se practique incluso en días y horas inhábiles visita de inspección y vigilancia, tomando en consideración que el establecimiento realiza sus actividades fuera de los días y horas señalados en el artículo 28 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

	
NOMBRE DE PERSONA PROMOTORA (1)	NOMBRE DE PERSONA PROMOTORA (2)

OBJETO DE LA VISITA: Visita de inspección y vigilancia a instituciones públicas y privadas, casas hogar, albergues, residencias de día o cualquier centro de atención a las personas adultas mayores para verificar las condiciones de funcionamiento, capacitación de su personal, modelo de atención y condiciones de la calidad de vida.



ALCANCE: verificar las condiciones de funcionamiento, capacitación del personal, modelo de atención y condiciones de la calidad de vida de las personas adultas mayores que reciben atención en las instituciones públicas y privadas, en cualquiera de sus modalidades, independientemente de su denominación o régimen jurídico: albergue, asilo, casa de reposo, residencia de día, casa hogar y/o cualquier otro centro de atención de las personas adultas mayores en todo el territorio nacional. Asimismo, incluye la solicitud de documentación legal y técnica que acredite el funcionamiento del establecimiento, la identificación de anomalías y, en su caso, la notificación de éstas a las autoridades competentes.

De conformidad con el Artículo 64 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, los propietarios, responsables, encargados u ocupantes del establecimiento objeto de visita estarán obligados a permitir el acceso y dar facilidades e informes a los(as) visitantes(as) para el desarrollo de su labor.

Se hace de su conocimiento que el domicilio de esta Dirección de Gerontología del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, es el ubicado en la calle de Mitla número 73, Colonia Narvarte, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03020; mismo domicilio en el que puede ser consultado el expediente generado con motivo de la presente visita.

Finalmente, con fundamento en lo dispuesto por la Fracción XV del Artículo 3º de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo se hace de su conocimiento que derivado de los actos de la presente visita cuenta como medio de defensa con el recurso de revisión previsto en el artículo 83 de la citada Ley.

Atentamente

Nombre de Persona Titular de la Dirección de Gerontología
Persona Titular de la Dirección Gerontología

Para cualquier aclaración, queda a su servicio la Dirección de Gerontología.
Mitla 73, Colonia Narvarte, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03020
55 9155 4154 / supervision@inapam.gob.mx
www.gob.mx/inapam

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Código: MP-DGERO-02

Revisión: 03

24 de 45

Acta Circunstanciada. FO-DGERO-02-03.



Bienestar
Secretaría de Bienestar



INAPAM
INSTITUTO NACIONAL DE LAS
PERSONAS ADULTAS MAYORES

Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores
Dirección General
Dirección de Gerontología
Subdirección de Modelos Gerontológicos y Capacitación

Expediente No. **No expediente**

Visita de supervisión: **No de Oficio de Orden de Visita de Supervisión**

Acta Circunstanciada de la visita

de supervisión de institución pública o privada que brinda servicios a personas adultas mayores

Con fundamento en el Artículo 28 Fracción XIII de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, en **MUNICIPIO, ENTIDAD**, siendo las ____ horas del día ____ de ____ de ____, en cumplimiento a la Orden de Visita de Supervisión número **No DE OFICIO DE ORDEN DE VISITA DE SUPERVISIÓN** de fecha ____ de ____ de ____, emitida por a **NOMBRE DE LA PERSONA TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE GERONTOLOGÍA**, en su carácter de **TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE GERONTOLOGÍA** del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores; los suscritos: **NOMBRE DE PROMOTORES(AS)**; identificados con credencial vigente con fotografía, expedida por **NOMBRE DE LA PERSONA TITULAR DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES** con fundamento en lo dispuesto por el artículo 45 del Estatuto Orgánico del INAPAM; se constituyen en domicilio ubicado en **DOMICILIO DE INSTITUCIÓN**, requiriendo la presencia del (la) Propietario(a) o representante legal o responsable o encargado(a) u ocupante de la institución pública o privada, casa hogar, albergue, residencia de día o cualquier centro de atención a las personas adultas mayores denominado **NOMBRE DE INSTITUCIÓN**, siendo atendidos durante la diligencia por el (la) C. _____, quien se identifica con _____ con domicilio en _____ y manifiesta ser el (la) _____ del establecimiento y tener como medios de contacto el teléfono _____ y correo electrónico _____ quien recibe copia de la Orden de Visita y se le exhorta para que corrobore que la(s) fotografía(s) que aparece(n) en dicha(s) credencial(es) concuerda(n) con los rasgos fisionómicos de(los) que actúa(n).

Se le hace saber el derecho que tiene para nombrar a dos testigos(as) de asistencia, y en caso de no hacerlo, éstos(as) serán designados(as) por el(los) propios visitadores(as), quedando designados por parte del(ia) C. _____, quienes deberán estar presentes durante el desarrollo de la visita, el(ia) C. _____, quien se identifica con _____ con domicilio en _____ y el (la) C. _____, quien se identifica con _____ con domicilio en _____.



Acto seguido se les hace saber a los(as) presentes el objeto y alcance de la visita, que se indican en la orden descrita anteriormente, y visto el contenido se procede a practicar la diligencia en el establecimiento en los términos siguientes:

OBJETO DE LA VISITA: Visita de inspección y vigilancia a instituciones públicas y privadas, casas hogar, albergues, residencias de día o cualquier centro de atención a las personas adultas mayores para verificar las condiciones de funcionamiento, capacitación de su personal, modelo de atención y condiciones de la calidad de vida.

ALCANCE: Verificar las condiciones de funcionamiento, capacitación de su personal, modelo de atención y condiciones de la calidad de vida, de las Instituciones públicas y/o privadas que se dediquen a la atención de las personas adultas mayores, en cualquiera de sus modalidades de albergue, asilo, casa de reposos, residencia de día, casa hogar y/o cualquier otro centro de atención de las personas adultas mayores en la República Mexicana, solicitar documentación legal y técnica que ampare el funcionamiento del establecimiento, identificar anomalías y, en su caso, hacer del conocimiento de las autoridades competentes las anomalías que se detecten durante las visitas realizadas.

Circunstancia de la cual se deja constancia, misma que debidamente firmada por las partes que intervienen en la presente **Acta circunstanciada de la visita de supervisión** de la cual es parte integrante el **Instrumento de supervisión de instituciones públicas y privadas que brindan servicios a personas adultas mayores**, en la cual se adjuntan fotocopia de las identificaciones, formará parte integral de la misma.

Código: MP-DGERO-02

Revisión: 03

26 de 45



Bienestar



Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores

Dirección de Gerontología

Subdirección de Modelos Gerontológicos y Capacitación

**Instrumento de supervisión de instituciones públicas y
privadas que brindan servicios a personas adultas mayores**

Instrucciones

- Capturar todos los datos en MAYÚSCULAS, con excepción de correos electrónicos
- Solicitar los documentos técnico administrativos para cotejo
- Complementar las respuestas de la persona responsable con lo observado durante el recorrido
- Realizar entrevista de percepción de los servicios recibidos a las personas mayores
- Recabar la firma de la persona responsable a finalizar

1. Datos Generales

Folio de supervisión Visitador(es)
Fecha de supervisión Año Mes Día

Modalidad de servicio ☐ Estancia permanente ☐ Estancia temporal ☐ Mixto

Institución
Sede (en caso de varios inmuebles)
Estado Municipio/Alcaldía
Tipo de vialidad Nombre de vialidad No. Ext. No Int.
Tipo de asentamiento Nombre de asentamiento C.P.
Referencias de ubicación
Teléfono Correo electrónico

2. Operación

Tipo de institución ☐ Pública ☐ Privada

Tipo de sociedad ☐ Gob. Federal ☐ Gob. Estatal ☐ Gob. Municipal ☐ A.C. ☐ I.A.P./I.B.P. ☐ Fundación
☐ S.C. ☐ Religiosa ☐ Otro

Fecha de constitución Año Mes Día

Fecha de inicio de operaciones Año Mes Día

Cuenta con Registro Federal de Contribuyentes ☐ Sí ☐ No

RFC Inscrito en Registro Federal de Organizaciones de la Sociedad Civil ☐ Sí ☐ No

CLUNI Inscrito en el Directorio Nacional de Instituciones de Asistencia Social ☐ Sí ☐ No

DNIA Cuenta con Aviso de funcionamiento y aviso de responsable sanitario ☐ Sí ☐ No

No.

Nombre de responsable sanitario

Reglamento interno ☐ Sí ☐ No
Manuales técnico administrativos ☐ Sí ☐ No
Programa de trabajo ☐ Sí ☐ No
Programa interno de protección civil ☐ Sí ☐ No
Programa nutricional ☐ Sí ☐ No
Expedientes administrativos de las personas mayores ☐ Sí ☐ No
Mecanismo de atención de quejas y sugerencias de personas mayores y familiares ☐ Sí ☐ No
Directorio de emergencias ☐ Sí ☐ No

Código: MP-DGERO-02

Revisión: 03

27 de 45

La institución opera con recursos del Estado ☒ Totalmente ☐ Parcialmente ☐ No

Días de la semana que brinda servicios ☐ Lunes ☐ Martes ☐ Miércoles ☐ Jueves ☐ Viernes ☐ Sábado ☐ Domingo

Horario de servicio ☒ Matutino (mañana) ☒ 12 horas (mañana/tarde) ☐ Vespertino (tarde/noche) ☐ 24 horas
Horario

2. Responsable

Nombre de la persona responsable de la institución
Puesto / cargo

Grado de estudios ☒ Primaria ☒ Secundaria ☒ Bachillerato ☒ Est. Técnicos ☒ Licenciatura ☒ Posgrado ☒ Sin estudios
Profesión Teléfono Correo electrónico

3. Población

Capacidad máxima de la institución

Número de mujeres independientes 1
Número de mujeres semindependientes 2
Número de mujeres dependientes 3

Total de mujeres que recibe servicios 6

Número de hombres independientes 1
Número de hombres semindependientes 2
Número de hombres dependientes 3

Total de hombres que recibe servicios 6

Número de personas mayores independientes 2
Número de personas mayores semindependientes 4
Número de personas mayores dependientes 6

Total de personas mayores que recibe servicios 12

Promedio de edad de las personas mayores atendidas Edad de la persona con más años en la institución
Edad de la persona con menos años en la institución

Mujeres que reciben pensión para el bienestar de las personas adultas mayores
Hombres que reciben pensión para el bienestar de las personas adultas mayores
Total de personas mayores que reciben pensión para el bienestar de las personas adultas mayores 0

4. Ingreso

Edad mínima de ingreso Se permite el ingreso de ☒ Mujeres ☐ Hombres ☐ Mixto

El ingreso de la persona adulta mayor queda definido por:
☒ Dueño ☒ Responsable ☐ Comité ☐ Equipo multidisciplinario

Grado de funcionalidad mínima de ingreso ☒ Independiente ☐ Semindependiente ☐ Dependiente ☐ Sin grado mínimo

Se requiere firma de consentimiento informado para ingreso ☐ Sí ☐ No
Se permite ingreso de personas mayores con deterioro cognitivo ☐ Sí ☐ No
Se permite ingreso de personas mayores con diagnóstico psiquiátrico ☐ Sí ☐ No
Se requiere de un responsable para el ingreso de la persona mayor ☐ Sí ☐ No
Se realiza valoración gerontogeriatrica al ingreso de la persona mayor ☐ Sí ☐ No
Se requiere cuota de ingreso de la persona adulta mayor ☐ Sí ☐ No

Motivos más comunes para el ingreso de personas mayores

☐ Falta de recursos ☐ Falta de vivienda ☐ No tiene familia ☐ Maltrato
☐ Busca compañía ☐ Realizar actividades ☐ Ausencia de cuidador(a) ☐ Mejorar estado de salud

Código: MP-DGERO-02

Revisión: 03

28 de 45

5. Servicios

En la institución se brinda servicio de

- | | | |
|---|--|---|
| ☐ Alojamiento permanente | ☐ Atención psicológica | ☐ Actividades para personas mayores con deterioro cognitivo o demencia |
| ☐ Alojamiento temporal | ☐ Trabajo social | ☐ Actividades religiosas |
| ☐ Alimentación | ☐ Terapia ocupacional | |
| ☐ Vestido | ☐ Apoyo jurídico | |
| ☐ Atención médica | ☐ Actividades físicas | |
| ☐ Enfermería | ☐ Actividades deportivas | |
| ☐ Cuidados | ☐ Actividades culturales | |
| ☐ Cuidados paliativos | ☐ Actividades recreativas | |
| ☐ Rehabilitación | ☐ Actividades productivas | |

Otros servicios:

5.1 Alimentación

- Los alimentos se elaboran siguiendo medidas higiénicas ☐ Sí ☐ No
- Los alimentos cuentan con los aportes calóricos y nutrimentales necesarios; y se ajustan a partir de recomendaciones médicas ☐ Sí ☐ No
- Se sirve desayuno ☐ Sí ☐ No
- Se sirve comida ☐ Sí ☐ No
- Se sirve cena ☐ Sí ☐ No
- Se sirven colaciones ☐ Sí ☐ No
- Los alimentos tienen buen aspecto y sabor; y se sirven en cantidad y calidad acorde al estado de salud ☐ Sí ☐ No
- El menú se coloca a la vista de las personas mayores ☐ Sí ☐ No

5.2 Vestido

- El vestido de las personas adultas mayores se encuentra en buen estado, limpio, desinfectado, es cómodo y adecuado considerando las condiciones climáticas ☐ Sí ☐ No
- El calzado de las personas adultas mayores se encuentra en buen estado, limpio, desinfectado, es cómodo y adecuado considerando las condiciones climáticas ☐ Sí ☐ No

5.3 Atención médica

- | | | | |
|--|--|--|--|
| La atención médica considera actividades | Preventivas
☐ Sí ☐ No | Curativas
☐ Sí ☐ No | De rehabilitación
☐ Sí ☐ No |
|--|--|--|--|
- La atención médica se brinda principalmente ☐ En establecimiento ☐ Por servicio externo ☐ Atención programada
- La institución cuenta con convenio con servicio externo de atención médica ☐ Sí ☐ No
- Enfermedades/ condiciones más comúnmente padecidas por las personas mayores usuarias
- | | | |
|--|--|---|
| Cardiovasculares ☐ Sí ☐ No | Disminución visual ☐ Sí ☐ No | Osteoarticulares ☐ Sí ☐ No |
| Deterioro cognitivo / demencia ☐ Sí ☐ No | Fractura de cadera ☐ Sí ☐ No | Respiratorias ☐ Sí ☐ No |
| Diabetes ☐ Sí ☐ No | Gastrointestinales ☐ Sí ☐ No | Trastorno de ansiedad ☐ Sí ☐ No |
| Disminución auditiva ☐ Sí ☐ No | Incontinencia ☐ Sí ☐ No | Trastorno depresivo ☐ Sí ☐ No |
- Número de defunciones en los últimos 12 meses
- Número de ingresos hospitalarios en los últimos 12 meses
- Número de asistencias a servicio de urgencias en los últimos 12 meses
- Los expedientes clínicos cumplen con la NOM-0004-SSA3-2012, Del Expediente Clínico ☐ Sí ☐ No
- Los expedientes cuentan con historia clínica y evaluación gerontogeriatrica ☐ Sí ☐ No
- Los expedientes cuentan con diagnósticos, evaluaciones funcionales, pronósticos y tratamientos ☐ Sí ☐ No
- Los expedientes cuentan con estudios de laboratorio y gabinete ☐ Sí ☐ No
- Los expedientes cuentan documentos de referencia / traslado en su caso ☐ Sí ☐ No
- Los expedientes cuentan con estudio psicosocial ☐ Sí ☐ No



Código: MP-DGERO-02

Revisión: 03

29 de 45

La atención médica considera actividades preventivas de educación y promoción de la salud que promueva a las personas mayores elegir hábitos saludables ☐ Sí ☐ No

La atención médica considera actividades preventivas que fomenten una cultura de dignificación de las personas mayores, implicando la difusión de preceptos gerontológicos que permitan conocer y comprender el proceso de envejecimiento ☐ Sí ☐ No

En la institución se realiza la detección oportuna de factores de riesgo y enfermedades para prevenir secuelas discapacitantes, mantener y prolongar la funcionalidad y autonomía física, mental, emocional y social de la persona mayor ☐ Sí ☐ No

Frecuencia con que se realizan las valoraciones gerontogerítricas ☐ Única ☐ Mensual ☐ Trimestral ☐ Semestral ☐ Anual

En la institución se procura el diseño y aplicación de programas orientados a las personas mayores con acciones relativas a orientación nutricional, prevención de enfermedades bucales, prevención de alteraciones psicoafectivas, prevención de caídas y accidentes, prevención de adicciones, prevención de hábitos nocivos para la salud, fomento de la actividad física y promoción de la interacción familiar y social ☐ Sí ☐ No

La institución realiza acciones de referencia para la resolución de urgencias médico quirúrgicas ☐ Sí ☐ No

La institución entrega reporte epidemiológico a la Secretaría de Salud de manera mensual ☐ Sí ☐ No

5.4 Rehabilitación

Las actividades de rehabilitación se desarrollan de acuerdo con las necesidades particulares de las personas mayores en la esfera cognoscitiva, afectiva y psicomotora ☐ Sí ☐ No

Los programas de rehabilitación física, psicológica, ocupacional, de entrenamiento laboral, culturales y recreativos se incluyen actividades como: coordinación psicomotriz gruesa y fina, prevención y atención de deformidades físicas, mantenimiento de la conciencia del esquema corporal, mantenimiento de la conciencia de espacio, funcionalidad de los sentidos, elaboración de trabajos manuales, actividades sociales, actividades de autocuidado, actividades ocupacionales y recreativas ☐ Sí ☐ No

La institución desarrolla programas y actividades que promueven la incorporación de la persona mayor a la vida familiar, social y productiva ☐ Sí ☐ No

5.5 Enfermería

El servicio de enfermería considera

Administración de medicamentos	☐ Sí ☐ No
Registro de toma de medicamentos	☐ Sí ☐ No
Toma diaria de signos vitales	☐ Sí ☐ No
Toma de niveles de glucosa	☐ Sí ☐ No

Curaciones	☐ Sí ☐ No
Aplicación de sueros e inyecciones	☐ Sí ☐ No
Reporte oportuno de incidencias	☐ Sí ☐ No

5.6 Cuidados

El servicio de cuidados considera

Aseo personal diario	☐ Sí ☐ No
Cambio de pañal	☐ Sí ☐ No
Cambio de ropa de cama	☐ Sí ☐ No
Cambios posturales	☐ Sí ☐ No
Apoyo en alimentación	☐ Sí ☐ No

Apoyo en traslado	☐ Sí ☐ No
Apoyo en vestimenta	☐ Sí ☐ No
Curaciones	☐ Sí ☐ No
Motivación a la realización de actividades	☐ Sí ☐ No
Reporte oportuno de incidencias	☐ Sí ☐ No



Código: MP-DGERO-02

Revisión: 03

30 de 45

5.7 Cuidados paliativos

El servicio de cuidados paliativos considera

Alivio del dolor ☐ Sí ☐ No
Hidratación ☐ Sí ☐ No
Lubricación de piel ☐ Sí ☐ No
Confort en cama y sillón ☐ Sí ☐ No

Acompañamiento tanatológico ☐ Sí ☐ No
Impactación fecal ☐ Sí ☐ No
Reporte oportuno de incidencias ☐ Sí ☐ No

5.8 Trabajo social

Las actividades de trabajo social consideran

Realización de estudio social al ingreso ☐ Sí ☐ No
Promover la integración de la persona mayor en su núcleo familiar ☐ Sí ☐ No
Apoyo en la referencia a unidades de atención médica ☐ Sí ☐ No
Apoyo en trámites legales y administrativos ☐ Sí ☐ No
Apoyo en la realización de actividades recreativas y culturales ☐ Sí ☐ No
Gestión de descuentos y concesiones ☐ Sí ☐ No
Apoyo en trámites en instituciones de seguridad social ☐ Sí ☐ No
Apoyo en la realización de actividades de terapia ocupacional ☐ Sí ☐ No

5.9 Atención psicológica

La atención psicológica considera

Acompañamiento individual ☐ Sí ☐ No
Acompañamiento grupal ☐ Sí ☐ No

Actividades para el bienestar de cuidadoras (es) y personal ☐ Sí ☐ No
Actividades para familiares de las personas mayores ☐ Sí ☐ No

5.10 Actividades / Terapia ocupacional

En la institución se realizan actividades que fomenten el envejecimiento activo y saludable ☐ Sí ☐ No

En la institución se desarrollan acciones que promueven las relaciones intergeneracionales ☐ Sí ☐ No

Las actividades físicas, culturales y recreativas desarrolladas por la institución consideran la funcionalidad, gustos e intereses de las personas mayores ☐ Sí ☐ No

Las actividades productivas desarrolladas en la institución consideran la vinculación laboral ☐ Sí ☐ No

Las actividades de terapia ocupacional desarrolladas en la institución cuentan con un programa que incluye objetivos y calendario ☐ Sí ☐ No

Código: MP-DGERO-02

Revisión: 03

31 de 45

6. Recursos humanos

6.1 Personal

Considere personal fijo aquel que labora directamente en la institución por lo menos cinco días por semana y personal externo aquel que labora de manera esporádica o sobre solicitud.

La institución cuenta con el siguiente personal

Perfil	Personal fijo	Personal externo
Responsable		
Administrativo		
Médico(a)		
Enfermera(o)		
Gericultista		
Cuidador(a)		
Psicóloga(o)		
Trabajador(a) Social		
Promotor(a) de Salud		
Gerontóloga(o)		
Terapeuta Ocupacional		
Nutrióloga(o) / Dietista		
Cocinera(o)		
Intendencia		
Vigilancia		
Totales	0	0

Número total de personal 0

Número mínimo de personal por día

El personal cuenta con competencias documentadas en atención gerontológica ☐ Sí ☐ No

El personal cuenta con capacitación para actuar ante emergencias médicas ☐ Sí ☐ No

El personal cuenta con capacitación en primeros auxilios ☐ Sí ☐ No

El personal cuenta con capacitación en protección civil ☐ Sí ☐ No

La institución cuenta con estrategias para prevenir, identificar y atender sobrecarga de cuidadoras(es) ☐ Sí ☐ No

El personal recibe capacitación en temas de vejez y envejecimiento por lo menos una vez por año ☐ Sí ☐ No

El personal cuenta con expediente laboral ☐ Sí ☐ No

El personal cuenta con contrato ☐ Sí ☐ No

El personal cuenta con ropa/uniforme adecuado para el desarrollo de sus actividades ☐ Sí ☐ No

Temas relevantes para capacitación del personal

- 1
- 2
- 3

6.2 Otros recursos humanos

Número de prestadores (as) de servicio social

Número de practicantes profesionales

Número de Jóvenes construyendo el futuro

Número de voluntarios (as)

Total de colaboradores (as) 0

Total de recursos humanos 0

Código: MP-DGERO-02

Revisión: 03

32 de 45

7. Infraestructura

El inmueble fue diseñado o es adaptado para la prestación de servicios a personas mayores ☐ Diseñado ☐ Adaptado

Situación legal del inmueble ☐ Propio ☐ Rentado ☐ En comodato ☐ En litigio ☐ Otro

No. de plantas

El inmueble cuenta con dimensiones suficientes, ventiladas e iluminadas para albergar el área administrativa (dirección, recepción, vestíbulo) ☐ Sí ☐ No

El inmueble cuenta con dimensiones suficientes, ventiladas e iluminadas para la atención brindada a las personas mayores ☐ Sí ☐ No

El inmueble cuenta con áreas específicas para la atención de personas mayores dependientes ☐ Sí ☐ No

El inmueble permite la movilidad de una persona mayor en silla de ruedas ☐ Sí ☐ No

El inmueble cuenta con

☐ Acceso principal

☐ Dormitorios

☐ Baños

☐ Consultorio médico

☐ Área de enfermería

☐ Cocina

☐ Comedor

☐ Sala de T.V.

☐ Sala de usos múltiples/ Salón

☐ Espacios al aire libre

☐ Bodega de alimentos

☐ Lavandería

☐ Capilla

☐ Estacionamiento

☐ Elevador / escalera mecánica

Número de dormitorios individuales

Número de dormitorios grupales

Número de dormitorios matrimoniales

Número total de dormitorios

El espacio, iluminación, ventilación e higiene de los dormitorios son adecuados ☐ Sí ☐ No

Las camas cuentan con pasamanos próximos ☐ Sí ☐ No

Las camas cuentan con sistema de alarma contra incendios y médica próximo ☐ Sí ☐ No

Los muebles se encuentran asegurados a la pared ☐ Sí ☐ No

Las puertas de los dormitorios abren hacia afuera ☐ Sí ☐ No

El número de baños, regaderas, W.C. y lavabos es suficiente de acuerdo con el número de usuarios ☐ Sí ☐ No

El espacio, iluminación, ventilación e higiene de los baños son adecuados ☐ Sí ☐ No

Los baños cuentan con pasamanos tubulares en W.C. y regaderas ☐ Sí ☐ No

Los lavabos están asegurados a la pared con ménsulas ☐ Sí ☐ No

Las puertas de los baños abren hacia afuera ☐ Sí ☐ No

Se cuenta con sillas auxiliares para baño ☐ Sí ☐ No

El espacio, iluminación, ventilación e higiene del consultorio médico son adecuados ☐ Sí ☐ No

El consultorio médico cuenta con cama de exploración ☐ Sí ☐ No

La institución cuenta con botiquín de primeros auxilios ☐ Sí ☐ No

La institución cuenta con estetoscopio binauricular ☐ Sí ☐ No

La institución cuenta con esfigmomanómetro (baumanómetro) ☐ Sí ☐ No

La institución cuenta con estuche diagnóstico ☐ Sí ☐ No

La institución cuenta con aspirador de secreciones ☐ Sí ☐ No

La institución cuenta con tanque de oxígeno ☐ Sí ☐ No

La institución cuenta con pulsioxímetro ☐ Sí ☐ No

La institución cuenta con glucómetro ☐ Sí ☐ No

El espacio, iluminación, ventilación e higiene del área de enfermería son suficientes ☐ Sí ☐ No

El espacio, iluminación, ventilación e higiene de la cocina son suficientes ☐ Sí ☐ No

El espacio, iluminación, ventilación e higiene del comedor son suficientes ☐ Sí ☐ No

El espacio, iluminación, ventilación e higiene de la(s) sala(s) son suficientes ☐ Sí ☐ No

El espacio, iluminación, ventilación e higiene de la lavandería son suficientes ☐ Sí ☐ No

El espacio e higiene de los espacios al aire libre son suficientes ☐ Sí ☐ No



Código: MP-DGERO-02

Revisión: 03

33 de 45

- Los pisos son uniformes y de material antiderrapante ☐ Sí ☐ No
- Las escaleras cuentan con barandales ☐ Sí ☐ No
- Las áreas comunes de usos múltiples cuentan con pasamanos ☐ Sí ☐ No
- Puertas y cancelas de vidrio cuentan con bandas de color que indiquen su presencia ☐ Sí ☐ No
- Paredes y techos y puertas cuentan con acabados lisos ☐ Sí ☐ No
- La instalación hidráulica reúne las condiciones para consumo humano ☐ Sí ☐ No
- El inmueble cuenta con cisterna de agua o con tinacos que almacenen la cantidad suficiente ☐ Sí ☐ No
- El inmueble cuenta con red de agua caliente para baños ☐ Sí ☐ No
- El inmueble cuenta con calentadores de agua ☐ Sí ☐ No
- El inmueble cuenta con luces de emergencia en cuartos y lugares estratégicos ☐ Sí ☐ No
- El inmueble cuenta con un diseño arquitectónico que permite el desalojo en caso de siniestro ☐ Sí ☐ No
- El inmueble cuenta con detectores de humo instalados en el techo ☐ Sí ☐ No
- El inmueble cuenta con extintores colocados en lugares estratégicos ☐ Sí ☐ No
- El inmueble cuenta con sistema de alarma sonora ☐ Sí ☐ No
- El inmueble cuenta con señalamientos de protección civil (evacuación, zona de seguridad) ☐ Sí ☐ No
- El inmueble cuenta con salida de emergencia ☐ Sí ☐ No
- El inmueble cuenta con muros de materiales no inflamables ☐ Sí ☐ No
- La institución cuenta con servicio de fumigación, desinfección y control de plagas ☐ Sí ☐ No
- El inmueble recibe mantenimiento periódico ☐ Sí ☐ No

8. Organización y funcionamiento

En la institución se permiten visitas ☐ Sí ☐ No

La institución cuenta con un libro de registro de visitas ☐ Sí ☐ No

Las personas mayores pueden entrar y salir libremente de acuerdo con su situación de funcionalidad y autonomía ☐ Sí ☐ No

La institución cuenta con un programa de evaluación o autoevaluación ☐ Sí ☐ No

Que consiste en

Existen cuotas periódicas ☐ Sí ☐ No

Las cuotas son definidas mediante estudio socioeconómico ☐ Sí ☐ No ☐ Sin cuotas

Periodicidad de las cuotas ☐ Única ☐ Semanal ☐ Quincenal ☐ Mensual ☐ Bimestral ☐ Trimestral ☐ Semestral ☐ Anual ☐ Varios ☐ Sin cuotas

La institución acepta prestadores de servicio social ☐ Sí ☐ No

Número de servicios sociales realizados en los últimos 12 meses

La institución acepta la realización de prácticas profesionales ☐ Sí ☐ No

Número de prácticas profesionales realizadas en los últimos 12 meses

La institución figura en el programa Jóvenes Construyendo el Futuro ☐ Sí ☐ No

Número de jóvenes en los últimos 12 meses

La institución acepta la realización de voluntariado ☐ Sí ☐ No

Número de voluntariados en los últimos 12 meses



Código: MP-DGERO-02

Revisión: 03

34 de 45

9. Observaciones / comentarios

"Bajo protesta de decir verdad, manifiesto que los datos proporcionados en este cuestionario son verídicos y ciertos"

Fecha _____ Nombre y firma de la persona responsable _____


Bienestar
 Secretaría de Bienestar

INAPAM
 INSTITUTO NACIONAL DE LAS
 PERSONAS ADULTAS MAYORES

Leído lo anterior, se hace del conocimiento del(la) Propietario(a) o representante legal o responsable o encargado(a) u ocupante de la institución pública o privada, casa hogar, albergue, residencia de día o cualquier centro de atención a las personas adultas mayores denominado el derecho que tiene de declarar o manifestar lo que a su derecho convenga, quien en uso de la voz indica que

Prevía lectura de la presente acta ante todos los participantes, visto el contenido de la misma y sabedores de los delitos en que incurrir los falsos declarantes ante autoridad administrativa, la presente diligencia se cierra siendo las ____ horas con ____ minutos del día ____ del mes de ____ de ____, firmando los que en ella participan para todos los efectos legales a que haya lugar, dejando copia de todo lo actuado consistente en ____ hojas en el poder de ____

PERSONA PROMOTORA 1 C. _____	PERSONA PROMOTORA 2 C. _____
Propietario(a) o representante legal o responsable o encargado(a) u ocupante de la institución pública o privada, casa hogar, albergue, residencia de día o cualquier centro de atención a las personas adultas mayores C. _____ Domicilio _____	
el/la Testigo 1 C. _____ Domicilio _____	el/la Testigo 2 C. _____ Domicilio _____

Para cualquier aclaración, queda a su servicio la Dirección de Gerontología.
 Mitla 73 Colonia Narvarte, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03020
 55 9155 4154 / supervision@inapam.gob.mx
 www.gob.mx/inapam



Aviso de Privacidad FO-DGERO-02-04.



AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

El Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), a través de la Dirección de Gerontología, con domicilio en Calle Mitla 73, Colonia Narvarte Oriente, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03020, de la Ciudad de México, es la autoridad responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione, los cuales, serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025; así como en la Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados, publicada en el Diario Oficial de la Federación en la misma fecha, mediante las cuales se establecen los parámetros, modalidades y procedimientos para la portabilidad de datos personales y demás normatividad que resulte aplicable.

Datos personales que se recaban

Se dará tratamiento a los siguientes datos personales:

- Nombre de persona física
- Sexo
- Género
- Edad
- Clave Única de Registro de Población (CURP)
- Nacionalidad
- Fecha de nacimiento
- Entidad de nacimiento
- Escolaridad
- Domicilio particular
- Número telefónico particular
- Registro Federal de Contribuyentes de persona física (RFC)
- Dirección de correo electrónico personal

Finalidad del tratamiento de los datos personales

Los datos personales que recabamos, los utilizaremos para las siguientes finalidades:

- Integrar la Base de datos de supervisión de instituciones públicas y privadas que brindan servicios a personas adultas mayores.
- Elaboración e integración de las instituciones supervisadas.
- Integrar asuntos de competencia de la Dirección de Gerontología.

Y tendrán una vigencia de 5 años, y posteriormente serán eliminados.

Fundamentolegal para el tratamiento de datos personales

- Artículo 20 del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025;
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y demás normatividad que resulte aplicable, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025;
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de marzo de 2025;

Transferencias de Datos Personales

La Dirección de Gerontología, no realizará transferencias de datos personales, salvo aquellas que sean necesarias para cumplir con lo dispuesto en materia de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales, y para atender solicitudes o requerimientos realizados por autoridades competentes, de conformidad con los artículos 20, 21, 22, 59, 60, 63 y 64 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, o cuando previamente se haya obtenido su consentimiento expreso por escrito o por un medio de autenticación similar.



Mecanismos, medios y procedimientos para ejercer derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO) al tratamiento de datos personales

Usted podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos personales (derechos ARCO) directamente ante la Unidad de Transparencia del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, ubicada en Calle Petén 419, Colonia Vértiz Narvarte, Alcaldía Benito Juárez, Código Postal 03020, de la Ciudad de México; número telefónico 5554488916, extensiones 1005, correo electrónico

e.olivares@inapam.gob.mx, así como presentar una solicitud de ejercicio de derechos ARCO a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, disponible en: <https://www.plataformadetransparencia.org.mx/web/guest/inicio>, en el apartado de Solicitudes de Datos Personales. Asimismo, si desea conocer el procedimiento o recibir asesoría para el ejercicio de estos derechos puede acudir directamente a la Unidad de Transparencia, enviar un correo electrónico a la dirección antes señalada o comunicarse al número y extensión indicada.

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 42, 43, 44, 45, 46, 47 y 48 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la persona interesada en ejercer sus derechos ARCO, deberá manifestar expresamente la solicitud de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad de que cualquier documento sea publicado con sus datos personales. Por lo antes mencionado, únicamente el INAPAM podrá llevar a cabo la transferencia de datos personales para atender requerimientos debidamente fundados y motivados, provenientes de una autoridad competente.

Portabilidad de datos personales

En el caso de la portabilidad de datos personales, se informa que, por el tipo de soporte y las características del tratamiento de datos personales, este sistema no se adecúa a los formatos aplicables para realizar el procedimiento de ejercicio al derecho de portabilidad, de acuerdo con lo establecido en los artículos 51, 57 y 58 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Cambios al aviso de privacidad

Derivado de nuevos requerimientos legales, el presente aviso de privacidad puede tener modificaciones, cambios o actualizaciones. Nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda tener el presente aviso de privacidad, a través de <https://www.gob.mx/inapam>

Enterado(a)

Nombre completo

Firma

Fecha: _____



Código: MP-DGERO-02

Revisión: 03

38 de 45

Encuesta a Personas Adultas Mayores FO-DGERO-02-05.



Bienestar
Secretaría de Bienestar



INAPAM
INSTITUTO NACIONAL DE LAS
PERSONAS ADULTAS MAYORES

Encuesta de percepción de las personas adultas mayores sobre los servicios recibidos

Correspondiente a la visita con folio _____ Fecha _____
Durante el recorrido por el inmueble o al término del mismo, la(s) persona(s) visitadora(s) realizarán una breve entrevista a un número de personas mayores preferiblemente representativo de la población total con el objetivo de conocer la percepción que tienen las personas mayores sobre los servicios recibidos por parte de la institución. Para el registro de respuestas se considerará la percepción de la mayoría para lo cual el número de entrevistas deberá ser impar.

- La institución promueve el bienestar de las personas mayores
Los servicios que brinda la institución son recibidos oportunamente
La institución favorece la interacción de las personas mayores con sus familias y la sociedad
La institución promueve la participación social de las personas mayores
La institución promueve la participación de las personas mayores en las actividades que se realizan
La institución fomenta una cultura de respeto y reconocimiento de los derechos de las personas mayores
La institución otorga protección y seguridad a las personas mayores

☐ Sí ☐ No
☐ Sí ☐ No
☐ Sí ☐ No
☐ Sí ☐ No
☐ Sí ☐ No
☐ Sí ☐ No
☐ Sí ☐ No

Encuesta de satisfacción FO-DGERO-02-06.



Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores
Dirección de Gerontología
Subdirección de Modelos Gerontológicos y Capacitación
Encuesta de satisfacción

Datos generales

Institución	
Persona que atendió la visita	
Puesto/Cargo	
Fecha	

Gracias por contestar la encuesta de satisfacción, su participación nos ayuda para mejorar nuestro desempeño y la atención en la visita realizada.

Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

1-totalmente en desacuerdo 2-en desacuerdo 3-indiferente 4-de acuerdo 5-totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5
1.- Los/las promotores(as) de supervisión se identificaron como personal del INAPAM y entregaron oficio de la orden de visita de supervisión.					
2.- Los/las promotores(as) de supervisión se dirigieron con respeto, cordialidad y profesionalismo, proyectando una imagen de honestidad y confianza.					
3.- Los/las promotores(as) de supervisión brindaron una explicación clara sobre el procedimiento a seguir y resolvieron dudas.					
4.- Los/las promotores(as) de supervisión revisaron y cotejaron los documentos solicitados y realizaron recorrido por el inmueble.					
5.- Los/las promotores(as) de supervisión mostraron el cuestionario completado para verificar los datos asentados.					
6.- Los/las promotores(as) de supervisión NO solicitaron algún tipo de remuneración por el trabajo realizado.					

Comentarios

--

Nombre y Firma: _____

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Código: MP-DGERO-02

Revisión: 03

40 de 45

Informe diagnóstico FO-DGERO-02-07.



Bienestar
Secretaría de Bienestar



INAPAM
INSTITUTO NACIONAL DE LAS
PERSONAS ADULTAS MAYORES

Ciudad de México, a __ de ____ de ____
Asunto: Informe diagnóstico de visita de supervisión
Expediente: No. Expediente
No. Oficio: No. de Oficio de Visita de Supervisión
Institución: NOMBRE DE INSTITUCIÓN
Día de visita: __ de ____ de ____

Nombre de la Persona Titular de Modelos Gerontológicos y Capacitación
Persona Titular de la Subdirección de Modelos Gerontológicos y Capacitación
Presente

Los (as) C. **NOMBRES DE PROMOTORES(AS)**; supervisores habilitados mediante oficios **No de Oficio de Comisión de Visita** y actuando en representación del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, nos dirigimos a usted a fin de presentarle el informe diagnóstico de la supervisión que, como parte de las atribuciones de nuestra Institución, con fundamento en el Artículo 28 Fracción XIII de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, se realizó el día __ de __ de __ con el No. Oficio: **No de Oficio de Visita de Supervisión** a la institución que brinda servicios de asistencia social a personas adultas mayores en la modalidad **MODALIDAD DE LA INSTITUCIÓN**, cuya denominación es **NOMBRE DE INSTITUCIÓN** ubicada en **DOMICILIO DE INSTITUCIÓN**.

Antecedentes

Con respeto y acatamiento se realizó visita de supervisión en el domicilio señalado, requiriendo para este acto la presencia de la persona responsable de la institución, y siendo atendidos por la **NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE DE INSTITUCIÓN** quien manifestó desempeñar el encargo de **CARGO DE PERSONA RESPONSABLE**, de **NOMBRE DE INSTITUCIÓN**, quien se mostró accesible y facilitó el acceso a las instalaciones.

En consecuencia, se expuso la normatividad que faculta al Instituto para la realización de la visita de inspección y vigilancia, y se explicó el procedimiento a realizar, mismo que consta de la Entrevista, la Revisión Documental (Registro Federal de Contribuyentes, Registro Federal de Organizaciones de la Sociedad Civil, Registro en Directorio Nacional de Instituciones de Asistencia Social, Registro Sanitario, Acta Constitutiva, licencias de funcionamiento, expedientes de personal y de personas adultas mayores, reglamentos internos, programas de los servicios brindados por la Institución, programas de capacitación de personal, programas de evaluación o autoevaluación, plano general de inmueble y aquellos que resulten necesarios para sustentar la información proporcionada por la persona Responsable de la Institución) y el Recorrido por el inmueble para la inspección de lo vertido en el cuestionario.

OBJETO DE LA VISITA: Visita de inspección y vigilancia a instituciones públicas y privadas, casas hogar, albergues, residencias de día o cualquier centro de atención a las personas adultas mayores para verificar las condiciones de funcionamiento, capacitación de su personal, modelo de atención y condiciones de la calidad de vida.



Al CANCE: Verificar las condiciones de funcionamiento, capacitación de su personal, modelo de atención y condiciones de la calidad de vida, de las Instituciones públicas y/o privadas que se dediquen a la atención de las personas adultas mayores, en cualquiera de sus modalidades de albergue, asilo, casa de reposos, residencia de día, casa hogar y/o cualquier otro centro de atención de las personas adultas mayores en la República Mexicana, solicitar documentación legal y técnica que ampare el funcionamiento del establecimiento, identificar anomalías y, en su caso, hacer del conocimiento de las autoridades competentes las anomalías que se detecten durante las visitas realizadas.

Se informó que durante la supervisión se observa el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA3-2012. Asistencia Social. Prestación de servicios de asistencia social a adultos y adultos mayores en situación de riesgo y vulnerabilidad (NOM-031-SSA3-2012)

1. **Datos generales**
2. **Referente a su funcionamiento**
3. **Referente a la población**
4. **Referente a su perfil de ingreso**
5. **Referente a sus servicios**
6. **Referente a los recursos humanos**
7. **Referente a la infraestructura**
8. **Referente a la organización y funcionamiento**
9. **Referente a la percepción de las personas adultas mayores sobre los servicios recibidos**
10. **Observaciones y comentarios**
11. **Conclusiones**

Atentamente
Ciudad de México a __ de ____ de ____

NOMBRE DE LA PERSONA
PROMOTORA 1

NOMBRE DE LA PERSONA
PROMOTORA 2

Código: MP-DGERO-02

Revisión: 03

42 de 45

Recomendaciones FO-DGERO-02-08.



BIENESTAR
SECRETARÍA DE BIENESTAR



INAPAM
INSTITUTO NACIONAL DE LAS
PERSONAS ADULTAS MAYORES

Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores
Dirección General
Dirección de Gerontología
Subdirección de Modelos Gerontológicos y Capacitación

Ciudad de México a __ de ____ de ____

Asunto: Recomendaciones de Visita de Supervisión

Expediente No: **Expediente No**

No. De Oficio: **No de Oficio de Recomendaciones**

NOMBRE DE PERSONA RESPONSABLE DE INSTITUCIÓN

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Presente

Derivado de la visita de supervisión con folio **No de Oficio de Orden de Visita de Supervisión**, efectuada el día __ de ____ de __ a la institución de la cual usted es responsable, con denominación **NOMBRE DE INSTITUCIÓN**, ubicada en **DOMICILIO DE INSTITUCIÓN**; y como parte de las atribuciones del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, la que se encuentra plasmada en la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores en el Artículo 28, Fracción XIII, que a la letra dice:

"Artículo 28. Para el cumplimiento de su objetivo, el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores tendrá las siguientes atribuciones...

...XIII. Realizar visitas de inspección y vigilancia a instituciones públicas o privadas, casas hogar, albergues, residencias de día o cualquier otro centro de atención a las personas adultas mayores para verificar las condiciones de funcionamiento, capacitación de su personal, modelo de atención y condiciones de la calidad de vida."

Se le informa que la institución cumple parcialmente con las disposiciones establecidas en la *Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA3-2012. Asistencia Social. Prestación de servicios de asistencia social a adultos y adultos mayores en situación de riesgo y vulnerabilidad (NOM-031-SSA3-2012)*

En relación con las disposiciones con las que la institución no cumple, se emiten las presentes Recomendaciones, mismas que tienen sustento en la *Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA3-2012. Asistencia Social. Prestación de servicios de asistencia social a adultos y adultos mayores en situación de riesgo y vulnerabilidad (NOM-031-SSA3-2012)*; y cuyo objetivo es posibilitar la identificación puntual de los aspectos sobre los cuales deberán realizarse las implementaciones, adecuaciones y/o acciones de mejora correspondientes a fin de fortalecer la calidad de los servicios brindados, siempre con ánimo de colaborar con el fortalecimiento de la institución, la mejora del estado de bienestar y el ejercicio de los derechos de las personas adultas mayores.



BIENESTAR
SECRETARÍA DE BIENESTAR



INAPAM
INSTITUTO NACIONAL DE LAS
PERSONAS ADULTAS MAYORES

Se señalan aquellas disposiciones incumplidas que deberán ser atendidas por la institución mediante la adecuación, implementación y realización de acciones de mejora correspondientes, con el objetivo de garantizar el ejercicio de los derechos de las personas adultas mayores:

1. Sobre la operación
2. Sobre la población
3. Sobre el ingreso
4. Sobre los servicios
5. Sobre los recursos humanos
6. Sobre la infraestructura
7. Sobre la organización y funcionamiento

2

Conclusión

De la visita realizada se concluye que la institución cumple parcialmente con las disposiciones establecidas en la *Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA3-2012. Asistencia Social. Prestación de servicios de asistencia social a adultos y adultos mayores en situación de riesgo y vulnerabilidad*.

En relación con las disposiciones incumplidas y anteriormente enunciadas, se solicita a **NOMBRE DE INSTITUCIÓN SUPERVISADA**, que a través de **NOMBRE DE PERSONA RESPONSABLE DE INSTITUCIÓN** o quien se designe para dar atención al presente documento:

1. Se informe a este Instituto en un plazo no mayor a 90 días naturales a partir de la fecha de notificación de las presentes Recomendaciones, sobre las acciones desarrolladas para su atención, justificando con la documentación y/o evidencias que soporten que las mismas han sido solventadas;
 - a. El informe deberá contener las evidencias que hagan las veces de elementos probatorios sobre la atención a cada recomendación emitida, éstas pueden comprender: permisos, documentos de gestión de trámites, registro fotográfico, minutas, constancias y/o inscripciones de capacitación, documentación técnico administrativa, programas de trabajo, nutricionales, manuales, fichas técnicas, entre otras;
 - b. El/los documentos deberán exhibir firma autógrafa, al margen y al calce, de la persona responsable de la institución o la persona designada para dar atención a las recomendaciones.



BIENESTAR

SECRETARÍA DE BIENESTAR



INAPAM

INSTITUTO NACIONAL DE LAS
PERSONAS ADULTAS MAYORES

- c. La documentación deberá entregarse a la Dirección de Gerontología del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores en las oficinas ubicadas en Mitla 73, Colonia Narvarte, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03020 o al correo electrónico supervision@inapam.gob.mx.

En caso de no atender las recomendaciones señaladas se hará del conocimiento a las autoridades competentes en la materia, lo anterior con fundamento en el Artículo 28 Fracción XIV de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.

El Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, como órgano rector de la política pública en favor de las personas adultas mayores y promotor de la vejez y el envejecimiento activo y saludable, brindará información, asesoría y/o capacitación a las instituciones que lo requieran con el objetivo de fortalecer y mejorar las condiciones y los servicios que éstas brindan a las personas adultas mayores.

ATENTAMENTE

Ciudad de México, a ____ de ____ de 202_.

3

**PERSONA TITULAR DE LA SUBDIRECCIÓN DE
MODELOS GERONTOLÓGICOS Y
CAPACITACIÓN**

**PERSONA TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE
GERONTOLOGÍA**

De existir duda o aclaración, queda a sus órdenes la Dirección de Gerontología
Mitla 73, Colonia Narvarte, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03020
55 9155 4154 / supervision@inapam.gob.mx
www.gob.mx/inapam

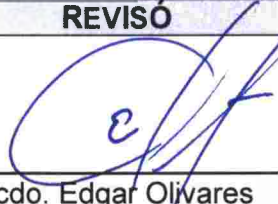
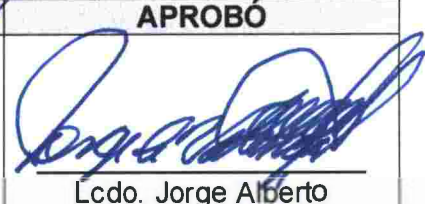
15. TRANSITORIOS

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

16. CAMBIOS DE VERSIÓN

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE LA ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
00	Diciembre, 2019	Emisión
01	Junio, 2021	Actualización de estructura orgánica e instrumento
02	Diciembre, 2023	Actualización de introducción, políticas, actividades y diagrama de flujo
03	Octubre, 2025	Actualización de introducción, políticas, actividades, diagrama de flujo y glosario

17. CONTROL DE EMISIÓN

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 C. Ana Luisa Gamble Sánchez Gavito Directora de Gerontología	 Lcdo. Edgar Olivares Agustín Subdirector Jurídico	 Lcdo. Jorge Alberto Valencia Sandoval Presidente del COMERI
Diciembre, 2025	Diciembre, 2025	Diciembre, 2025

1000