

LINEAMIENTOS OPERATIVOS DEL PROGRAMA E003 “SERVICIOS A GRUPOS CON NECESIDADES ESPECIALES”

INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS
MAYORES

ENERO, 2018

ÍNDICE

1	Glosario	3
2	Presentación	6
3	Contribución del Programa a las metas y estrategias nacionales	7
4	Objetivos	9
4.1	Objetivo general.....	9
4.2	Objetivo específico.....	9
5	Lineamientos	9
5.1	Población Potencial.....	9
5.2	Población Objetivo.....	9
5.3	Cobertura.....	9
5.4	Características de los Servicios.....	12
	Tarjeta INAPAM.....	12
	Asesoría Jurídica.....	13
	Centro de Atención Integral (CAI).....	13
	Albergues.....	13
	Residencias de Día.....	13
	Vinculación Productiva.....	14
	Centros Culturales.....	14
	Clubes.....	15
5.5	Requisitos.....	16
	Tarjeta INAPAM.....	16
	Asesoría Jurídica.....	16
	Centro de Atención Integral (CAI).....	16
	Albergues.....	17
	Residencias de día.....	17
	Vinculación productiva.....	18
	Centros culturales.....	18
	Clubes.....	18
5.6	Derechos, obligaciones de los beneficiarios y cancelación de los apoyos.....	19
	Derechos.....	19
	Obligaciones.....	19
	Cancelación.....	20
5.7	Instancias Participantes.....	20
	Instancias Ejecutoras.....	20
	Instancia Normativa.....	20

5.8	<i>Coordinación interinstitucional</i>	20
5.9	<i>Mecánica Operativa</i>	21
	Ejercicio y aprovechamiento de recursos.....	21
	Difusión.....	21
	Validación de documentación.....	21
	Ejecución.....	22
5.10	<i>Registro de operaciones</i>	23
	Avances Físicos y Financieros.....	23
	Cierre del Ejercicio.....	23
6	Supervisión	24
7	Mecanismos de Evaluación	24
8	Auditoría, Control y Seguimiento	25
9	Mecanismos de Transparencia	25
9.1	<i>Procesos de Difusión</i>	25
9.2	<i>Procesos de Contraloría Social</i>	25
9.3	<i>Acciones de Blindaje Electoral</i>	29
10	Participación ciudadana	29
11	Perspectiva de Género	30
12	Quejas y Denuncias	30
13	Anexos	31

1 Glosario

Abandono- Implica la falta de acción para atender necesidades que permitan la subsistencia. Así como, la falta de cuidados indispensables para poder mantener adecuadas condiciones de vida.

Albergue- Centro donde se atiende de manera integral, las 24 horas del día, los 365 días del año a personas adultas mayores que requieren servicios de estancia prolongada por razones personales y/o familiares, para favorecer su bienestar. Se proporciona a las personas adultas mayores, atención integral mediante servicios de alojamiento, alimentación, vestido, atención médica, atención psicológica, trabajo social, actividades culturales, recreativas y ocupacionales.

Asesoría Jurídica- Es la atención que brinda orientación sobre asuntos jurídicos para resolver los problemas legales en materia civil, familiar y arrendamiento que planteen las personas adultas mayores. Se les apoya en los trámites administrativos ante las diversas instancias con objeto de buscar una pronta solución a sus solicitudes.

Bienestar- Percepción de satisfacción con la propia vida, la cual se expresa o se concreta en la correspondencia entre las metas obtenidas y deseadas.

Calidad de Vida- Significado subjetivo que está influido de modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno.

Centro de Atención Integral (CAI)- Unidad donde se proporciona atención médica integral especializada con el objetivo de conservar o recuperar la salud mediante acciones preventivas curativas y de rehabilitación.

Centros Culturales- Son espacios en donde se ofrece a las personas adultas mayores, alternativas que les permitan iniciar o actualizar conocimientos y desarrollar habilidades en las áreas humanística, artística, psicológica, cultural, física, labores manuales y artes plásticas, en el marco de un proceso de enseñanza –aprendizaje que requiere de planes flexibles y acordes a las características biopsicosociales de este grupo de edad, a fin de propiciar un desarrollo armónico y favorecer su integración social.

Club- Espacio comunitario donde se promueven actividades que ayudan a las personas adultas mayores a su socialización, lo que contribuye a mejorar su autoestima y a continuar integrados a su comunidad.

CONEVAL- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.

Convenio- Documento jurídico conciliado por el INAPAM con instituciones y/o empresas de carácter público o privado a fin de obtener algún trato preferencial y/o descuento.

Convenio de colaboración- Documento en el que se establecen las bases para la participación conjunta en la asesoría para el desarrollo e implementación de la Política Pública y/o programas que se orientan a la promoción de apoyos, prestación de servicios o inserción en actividades en beneficio de mejorar la calidad de vida de las personas adultas

mayores.

Convenios de concertación- Documento que se concilia con empresas y prestadores de servicios para la obtención de un descuento o atención preferencial para la adquisición de bienes o servicios a favor de las personas adultas mayores.

CURP- Clave Única de Registro de Población.

DAG- Dirección de Atención Geriátrica.

Desarrollo Humano Integral- Proceso tendiente a brindar retribuciones justas, asistencia y las oportunidades necesarias para alcanzar niveles de bienestar y alta calidad de vida, orientado a reducir las desigualdades extremas y las inequidades de género, que aseguren sus necesidades básicas y desarrollen su capacidad e iniciativas en un entorno social incluyente.

Desarrollo Social- Se refiere al desarrollo del capital humano y capital social en una sociedad. Implica una evolución o cambio positivo en las relaciones de individuos, grupos e instituciones en una sociedad logrando un desarrollo económico y humano. Su proyecto a futuro es el bienestar social.

Discriminación- Toda distinción, exclusión o restricción con intención que tiene por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades.

DOF- Diario Oficial de la Federación.

DPE- Dirección de Programas Estatales.

Enfermedad- Alteración o desviación del estado fisiológico por causas en general conocidas, manifestada por síntomas y signos característicos. Es la pérdida de la salud, cuyo efecto negativo es consecuencia de una alteración estructural o funcional de un órgano a cualquier nivel.

Envejecimiento- Cambios graduales e irreversibles que ocurren en la estructura y función de un organismo como resultado del pasar del tiempo.

Envejecimiento activo- Es el proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad con el fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen.

Igualdad de oportunidades- Proceso de adecuaciones, ajustes y mejoras necesarias en el entorno jurídico, social, cultural, de bienes y servicios, que facilitan a las todas personas una integración, convivencia y participación en la sociedad.

INAPAM- Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.

LDPAM- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.

MIR- Matriz de Indicadores para Resultados.

Nutrición- Es la ciencia de los alimentos; los nutrientes y otras sustancias existentes en los

alimentos. Abarca desde la selección, preparación, presentación, la introducción a la boca, el sabor, masticación y el paso al tubo digestivo de los alimentos, hasta la absorción de nutrientes, su paso por el hígado para su metabolismo y posterior utilización para la formación de energía.

OIC- Órgano Interno de Control.

Persona Adulta Mayor (PAM)- Persona de 60 años o más.

Programa- E003 “Servicios a Grupos con Necesidades Especiales”.

Residencias de día- Son centros que atienden a personas de 60 años de edad y más, que por sus condiciones de vulnerabilidad no pueden permanecer solas en sus domicilios y requieren de atención integral especializada para su seguridad, salud y bienestar; este modelo permite que las personas adultas mayores socialicen y al mismo tiempo continúen dentro de su núcleo familiar.

SEDESOL- Secretaría de Desarrollo Social.

SHCP- Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

SICS-Sistema Informático de Contraloría Social.

SPSE- Subdirección de Planeación, Sistemas y Evaluación.

Vulnerabilidad- Población en condición de riesgo que les impide incorporarse al desarrollo y acceder a mejores condiciones de bienestar.

2 Presentación

Con fundamento en el artículo 59, fracción V de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; artículo 17 fracción XXIII del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores; y con el objetivo de asegurar una aplicación eficiente, eficaz, equitativa y transparente de los recursos públicos que se aplican al Programa E003 a cargo del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, se presentan los Lineamientos Operativos del Programa E003 “Servicios a grupos con necesidades especiales” del INAPAM para el ejercicio 2017.

Considerando que, con el objeto general de coordinar, promover, apoyar, fomentar, vigilar y evaluar las acciones públicas, estrategias y programas que se deriven de la política nacional a favor de las personas adultas mayores, de conformidad con los principios, objetivos y disposiciones contenidas en la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores (LDPAM), se creó el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM) como un organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía técnica y de gestión.

Asimismo, el Instituto, de acuerdo al artículo 25 de la LDPAM, procurará el desarrollo humano integral de las personas adultas mayores, entendiéndose por ello, “el proceso tendiente a brindar a este sector de la población, empleo u ocupación, retribuciones justas, asistencia y las oportunidades necesarias para alcanzar niveles de bienestar y alta calidad de vida, orientado a reducir las desigualdades extremas y las inequidades de género, que aseguren sus necesidades básicas y desarrollen su capacidad e iniciativas en un entorno social incluyente”.

Por otra parte, en México se está experimentando un proceso acelerado de transición demográfica, en el cual el número de personas adultas mayores se está incrementando significativamente, ya que en los últimos 20 años se ha duplicado; esto se debe principalmente al descenso de las tasas de fertilidad y de mortalidad infantil, así como un aumento en la esperanza de vida, resultado de los avances científicos y tecnológicos, mejor prevención y tratamiento de enfermedades, mejor control de enfermedades no transmisibles, mejor alimentación y mejores hábitos de vida.¹ El Estado debe garantizar las condiciones óptimas de salud, educación, nutrición, vivienda, desarrollo integral y seguridad social a las personas adultas mayores.

De acuerdo con el artículo 28 la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM) tiene entre otras atribuciones, las siguientes:

- Proteger, asesorar, atender y orientar a las personas adultas mayores y presentar denuncias ante la autoridad competente;

¹ Organización Mundial de la Salud, 2012, Temas de salud: Envejecimiento. Disponible en < <http://www.who.int/topics/ageing/es/> >.

- Coadyuvar en la prestación de servicios de asesoría y orientación jurídica con las instituciones correspondientes;
- Promover en coordinación con las autoridades competentes y en los términos de la legislación aplicable, que la prestación de los servicios y atención que se brinde a los adultos mayores, en las instituciones, casas hogar, albergues, residencias de día o cualquier otro centro de atención, se realice con calidad y cumplan con sus programas, objetivos y metas para su desarrollo humano integral;
- Expedir credenciales de afiliación a las personas adultas mayores con el fin de que gocen de beneficios que resulten de las disposiciones de la presente Ley y de otros ordenamientos jurídicos aplicables;
- Promover la participación de los adultos mayores en todas las áreas de la vida pública, a fin de que sean copartícipes y protagonistas de su propio cambio.

Para dar cumplimiento a lo anterior, el INAPAM tiene a su cargo el Programa E003 “Servicios a grupos con necesidades especiales”, mismo que de acuerdo con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) se encuentra clasificado en la modalidad E “Prestación de Servicios Públicos”, definida como “Actividades del sector público, que realiza en forma directa, regular y continua, para satisfacer demandas de la sociedad, de interés general, atendiendo a las personas en sus diferentes esferas jurídicas, a través de las siguientes finalidades:

- i) Funciones de gobierno.
- ii) Funciones de desarrollo social.
- iii) Funciones de desarrollo económico².

Los lineamientos operativos del Programa E003 “Servicios a grupos con necesidades especiales” que aquí se presentan, se emiten en cumplimiento a un Aspecto Susceptible de Mejora, y adquieren el carácter normativo para la prestación de los servicios que se otorgan. En caso de que el diseño del Programa fuese modificado por alguna evaluación externa, el INAPAM podrá llevar a cabo cambios en los presentes Lineamientos, previa justificación que para tal efecto se realice. Las modificaciones que se efectúen en los lineamientos surtirán efecto al día siguiente de su publicación en la página electrónica del Instituto (<http://www.gob.mx/INAPAM>), previa autorización del Comité de Mejora Regulatoria del INAPAM.

3 Contribución del Programa a las metas y estrategias nacionales

En el diagnóstico del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 se plantea la situación de

² SHCP. *Manual de Programación y Presupuesto 2016*, Anexo 2 Clasificación de Programas Presupuestarios.

discriminación de la población adulta mayor en México, y se establece como propósito acabar con la exclusión de este sector de la población que se ve expuesta a situaciones de indefensión, abandono e incapacidad para exigir sus derechos³. En este sentido el gobierno se ha comprometido a implementar políticas públicas para garantizar el pleno goce de sus derechos e igualdad de oportunidades.

Las acciones planteadas para atender esta problemática se encuentran alineadas de la siguiente manera:

Meta Nacional II.	México Incluyente.
Objetivo 2.2	Transitar hacia una sociedad equitativa e incluyente.
Estrategia 2.2.2	Articular políticas que atiendan de manera específica cada etapa del ciclo de vida poblacional.
Línea de acción.	Fortalecer la protección de los derechos de las personas adultas mayores, para garantizar su calidad de vida en materia de salud, alimentación, empleo, vivienda, bienestar emocional y seguridad social.

Por otra parte, en el apartado de diagnóstico del Programa Sectorial de Desarrollo Social 2013-2018⁴, se establece la importancia que tiene el crear una sociedad igualitaria a partir de generar acciones para que las personas pertenecientes a grupos discriminados tengan un acceso efectivo a las mismas oportunidades que el resto de la población.

Uno de estos grupos discriminados es el de los adultos mayores, por lo que uno de los objetivos de este Programa es procurar el desarrollo humano integral de éstas a partir de diversas líneas de acción, que a su vez contribuyen a los siguientes objetivos del Programa Sectorial de Desarrollo 2013-2018:

Objetivo 4	Construir una sociedad igualitaria donde exista acceso irrestricto al bienestar social mediante acciones que protejan el ejercicio de los derechos de todas las personas.
Estrategia 4.2	Procurar el desarrollo humano integral de las personas adultas mayores.

En ese sentido, el programa E003 “Servicios a grupos con necesidades especiales” busca atender las causas de la problemática antes referida a través de los siguientes servicios: Asesoría jurídica, Centro de Atención Integral (CAI), Albergues, Residencias de día, Tarjeta INAPAM, Vinculación productiva, Centros culturales y Clubes, relacionados directamente

³ Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, Recuperado de: http://www.sev.gob.mx/educacion-tecnologica/files/2013/05/PND_2013_2018.pdf

⁴ Programa Sectorial de Desarrollo Social, Recuperado de: http://www.sev.gob.mx/educacion-tecnologica/files/2013/05/PND_2013_2018.pdf

con el ejercicio del derecho de atención preferente a las PAM en materia de; asesoría jurídica, salud, igualdad de oportunidades en el acceso al trabajo, y cultura y recreación social, respectivamente.

4 Objetivos

4.1 Objetivo general

Contribuir a construir una sociedad igualitaria donde exista acceso irrestricto al bienestar social mediante acciones que protejan el ejercicio de los derechos de los Adultos Mayores.

4.2 Objetivo específico

Las personas adultas mayores que acuden al INAPAM fortalecen sus derechos sociales.

5 Lineamientos

5.1 Población Potencial

La población potencial del INAPAM son todas las personas que cuentan con 60 años o más de edad y que se encuentren domiciliadas o en tránsito en el territorio nacional.

5.2 Población Objetivo

La población objetivo del INAPAM son todas aquellas PAM que cuentan con credencial del INAPAM, dado que estas personas representan el subconjunto de la población potencial que, de manera voluntaria, se han acercado al Instituto para solicitar su apoyo

5.3 Cobertura

El Programa cuenta con oficinas en las 32 entidades federativas, sin embargo, por falta de recursos tanto presupuestales como humanos, no en todas las entidades federativas se brindan todos los tipos de servicios que ofrece el INAPAM.

Los servicios se prestan en las demarcaciones territoriales en donde el INAPAM cuenta con unidades para la prestación de los mismos, como se indica en la siguiente tabla:

Cobertura por tipo de servicio

Tipo de servicio	Unidad	Ubicación
Asesoría jurídica	Módulo de asesoría jurídica	Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México
Centro de Atención Integral (CAI)	Centro de Atención Integral Universidad	Delegación Benito Juárez, Ciudad de México
Albergues	Albergue Alabama	Delegación Benito Juárez, Ciudad de México
	Albergue Nebraska	Delegación Benito Juárez, Ciudad de México
	Albergue Moras	Delegación Benito Juárez, Ciudad de México
	Albergue Gemelos	Delegación Coyoacán, Ciudad de México
	Albergue Nicéforo Guerrero	Guanajuato, Guanajuato
	Albergue Celsa Aguirre	Tuxtepec, Oaxaca
Residencias de día	Residencia Mitla	Delegación Benito Juárez, Ciudad de México
	Residencia Cerro San Andrés	Delegación Coyoacán, Ciudad de México
	Residencia Corpus Christi	Delegación Álvaro Obregón, Ciudad de México
	Residencia Dr. Alt	Delegación Tlalpan, Ciudad de México
	Residencia Proletaria	Guadalupe Gustavo A. Madero, Ciudad de México
	Residencia Héroes del 47	Delegación Coyoacán, Ciudad de México
	Residencia Antonio de Haro Saldívar	Jerez, Zacatecas
Tarjeta INAPAM	Módulos de afiliación INAPAM	Territorio nacional ⁵
Vinculación productiva	Módulo Aguascalientes	Aguascalientes, Ags.

⁵ Debido a la gran cantidad de módulos de afiliación, consulta <http://www.inapam.gob.mx/> para ubicar el más cercano.

Tipo de servicio	Unidad	Ubicación
	Módulo Baja California	Mexicali, Baja California
	Módulo Baja California Sur	La Paz, Baja California Sur
	Módulo Campeche	Campeche, Campeche
	Módulo Chiapas	Tuxtla Gutiérrez, Chiapas
	Módulo Chihuahua	Chihuahua, Chihuahua
	Módulo Ciudad de México	Delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México
	Módulo Ciudad de México	Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México
	Módulo Ciudad de México	Delegación Venustiano Carranza, Ciudad de México
	Módulo Ciudad de México	Delegación Benito Juárez, Ciudad de México
	Módulo Coahuila	Saltillo, Coahuila
	Módulo Colima	Colima, Colima
	Módulo Durango	Durango, Durango
	Módulo Estado de México	Toluca, Estado de México
	Módulo Guanajuato	Guanajuato, Guanajuato
	Módulo Guerrero	Acapulco, Guerrero
	Módulo Hidalgo	Pachuca, Hidalgo
	Módulo Jalisco	Guadalajara, Jalisco
	Módulo Michoacán	Morelia, Michoacán
	Módulo Morelos	Cuernavaca, Morelos
	Módulo Nayarit	Tepic, Nayarit
	Módulo Nuevo León	Monterrey, Nuevo León
	Módulo Oaxaca	Oaxaca, Oaxaca
	Módulo Quintana Roo	Chetumal, Quintana Roo
	Módulo San Luis Potosí	San Luis Potosí, SLP
	Módulo Sinaloa	Culiacán, Sinaloa

Tipo de servicio	Unidad	Ubicación
	Módulo Tabasco	Villahermosa, Tabasco
	Módulo Tamaulipas	Ciudad Victoria, Tamaulipas
	Módulo Tlaxcala	Tlaxcala, Tlaxcala
	Módulo Veracruz	Xalapa, Veracruz
	Módulo Yucatán	Mérida, Yucatán
	Módulo Zacatecas	Zacatecas, Zacatecas
Centros culturales	Centro Cultural Alhambra	Delegación Coyoacán, Ciudad de México
	Centro Cultural Aragón	Delegación Benito Juárez, Ciudad de México
	Centro Cultural San Francisco	Delegación Benito Juárez, Ciudad de México
	Centro Cultural Cuauhtémoc	Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México
Clubes	Clubes INAPAM	Territorio nacional ⁶

5.4 Características de los Servicios

La atención de las PAM se efectúa dependiendo del tipo de servicio solicitado, tomando en cuenta la disponibilidad presupuestal y la capacidad institucional del INAPAM.

En este sentido, para que una persona pueda acceder a los servicios que otorga el INAPAM, únicamente debe acreditar contar con 60 años o más de edad. Adicionalmente y dependiendo del tipo de servicio, se solicita a las personas adultas mayores, los documentos o trámites que a continuación se mencionan.

Tarjeta INAPAM

Se expiden tarjetas a las PAM para que gocen de los beneficios que resulten de las disposiciones de la LDPAM y de los ordenamientos jurídicos aplicables.

Asimismo, se establecen convenios de concertación con empresas y ofertantes de servicios profesionales que representen un apoyo en la economía de las PAM, ya que contribuyen a disminuir los gastos que en la adquisición de algún bien o servicio.

Se pueden agrupar en los siguientes rubros: alimentación; asesoría y servicios legales;

⁶ Debido a la gran cantidad de Clubes, consulta <https://www.gob.mx/inapam/acciones-y-programas/clubes-inapam-a-nivel-nacional> para ubicar el más cercano.

educación, recreación y cultura; salud; transporte; y vestido y hogar.

El servicio es gratuito.

Asesoría Jurídica

Las PAM podrán solicitar asesoría jurídica de modo presencial, vía telefónica o correo electrónico y serán orientados por los abogados del INAPAM quienes indicarán el trámite a seguir para que su situación legal sea solucionada o bien, canalizada a la instancia competente para resolverlo.

En caso que la PAM no esté en posibilidades de acudir a nuestras oficinas, se brindará la asesoría jurídica gratuita al familiar que así lo solicite, para lo cual deberá presentar su identificación oficial, así como de la PAM.

Centro de Atención Integral (CAI)

Se brindan servicios médicos especializados de lunes a viernes de 8:30 a 14:30 hrs.

Los servicios que se otorgan son: medicina general, nutrición, otorrinolaringología, oftalmología, optometría, odontología, cardiología, psicología, dermatología, ginecología, ortopedia, reumatología, estudios de gabinete (electrocardiografía, ultrasonografía y rayos X).

El beneficiario debe cubrir la cuota de recuperación de la consulta médica de acuerdo con las tarifas que se presentan en el Anexo 1.

Albergues

Se proporciona Atención Integral a las personas adultas mayores que se encuentren en estado de vulnerabilidad y que no cuenten con apoyo familiar o recursos económicos que les permitan cubrir sus necesidades básicas y ser independientes.

Los beneficiarios tienen acceso a una habitación compartida, alimentación sana, balanceada y suficiente en cantidad y calidad en tres raciones diarias, atención médica, psicológica, de trabajo social y de terapia ocupacional, actividades de esparcimiento, lavado de ropa, y servicio de sanitario y regadera.

El costo del servicio es variable y se calcula con base en el estudio socioeconómico.

Adicionalmente, las PAM que permanezca en un albergue del INAPAM, deben solicitar permiso para salir de la unidad por periodos menores a 24 horas, dando aviso previo a la autoridad competente y llenar el formato para salidas.

Residencias de Día

En estos centros se les brinda atención integral especializada a personas adultas mayores en condiciones de vulnerabilidad que no pueden permanecer solos durante el día o que les interese realizar las actividades que se brindan en las residencias, promoviendo así su seguridad, autocuidado, socialización y bienestar.

Las personas adultas mayores reciben alojamiento temporal de lunes a viernes en horario de 8:00 a 15:30 hrs.

En las residencias se les otorgan a las PAM servicios médicos, psicológicos, sociales, recreativos, culturales, espirituales y ocupacionales, los cuales les permiten mejorar su calidad de vida.

De igual forma, se les otorga una alimentación sana, balanceada, suficiente y adecuada, con un menú realizado por la Coordinación de Nutrición, y dentro del horario establecido en cada uno de ellas.

Vinculación Productiva

Se ofrece vinculación a alguna actividad remunerada las PAM que así lo soliciten, lo cual se realiza mediante la firma de convenios de colaboración con diversas empresas. El servicio es gratuito. La aceptación de la PAM en la vacante correspondiente está sujeta a la decisión de la empresa a la que se le vincula.

El objetivo es ofrecer facilidades para que las PAM gocen de igualdad de oportunidades en el acceso al trabajo o de otras opciones que les permitan un ingreso propio y puedan desempeñarse en forma productiva.

El INAPAM realiza la adaptación de perfiles laborales para contratar personas adultas mayores en coordinación con las empresas, de acuerdo a las necesidades y requerimientos tanto de ellas como de las PAM a vincular. Algunos perfiles de puestos son: auxiliar de contabilidad, asesores, cajeros, seguridad privada, supervisores de vigilancia, ventas, limpieza, choferes, agentes de tráfico y becarios.

Centros Culturales

Los centros culturales constituyen una alternativa de formación y desarrollo humano donde se imparten materias y talleres a través de un sistema formal de enseñanza flexible y acorde con las necesidades de aprendizaje de las personas adultas mayores.

Son lugares donde se puede utilizar productivamente el tiempo libre; realizar actividades de enseñanza, culturales y recreativas; y al mismo tiempo, mantener, incrementar y fortalecer sus redes sociales; así como mejorar su bienestar biopsicosocial. También se brindan servicios como consulta médica, atención psicológica individual y grupal y reactivación física.

Adicionalmente, se ofrecen servicios para la ocupación del tiempo libre, cuyo principal objetivo es implementar alternativas de adiestramiento en la producción de artículos de diversa índole, para el autoconsumo o la producción a pequeña escala con los cuales además de ocupar su tiempo libre puedan obtener un ingreso, a través de la implementación de talleres de oficios, artesanía, artes plásticas y computación.

Las personas adultas mayores podrán alternar su asistencia a más de un centro cultural, siempre y cuando no se inscriban a la misma materia.

Los talleres se imparten en las materias que se señalan en el Anexo 2.

Clubes

Los Clubes son espacios comunitarios, que ofrecen la oportunidad a las personas mayores de realizar diferentes actividades de formación y desarrollo humano, de corte educativo, cultural, deportivo y social que estimulan su creatividad y participación, creando un clima de confianza que favorece su inclusión y, por tanto, crea las condiciones que sirven de soporte fundamental, no solo para el desarrollo de habilidades, sino también para actuar comprometidamente, lo que a su vez se traduce en una actitud responsable y de crecimiento personal que genera una cultura de envejecimiento activo.

En este sentido, como una estrategia básica, el trabajo en Clubes, tiene múltiples ventajas tanto para las personas como para las instituciones, y permite lograr que las personas adultas mayores permanezcan en su núcleo familiar en las mejores condiciones biopsicosociales propiciando una mejor adaptación en su entorno lo que contribuye a prevenir el deterioro acelerado del proceso de envejecimiento a través de su participación en los diferentes programas sociales, sensibilizándolo acerca de la importancia del autocuidado y rescatando sus capacidades e independencia.

La permanencia de las personas mayores en los clubes está regida por el *Reglamento Único de Clubes y Centros Culturales para las Personas Adultas Mayores*, en el cual se regulan las relaciones interpersonales entre las personas adultas mayores; entre los servidores públicos involucrados en el servicio y con la dependencia en general; así como con otras instancias que participan solidariamente con los grupos. Dicho reglamento puede consultarse en el siguiente enlace:

http://www.INAPAM.gob.mx/work/models/INAPAM/Resource/128/1/images/REGLAMENTO_2012_cc_y_clb.pdf

Todas las personas que asisten a los Clubes, deberán conducirse de acuerdo a las normas mínimas que favorezcan una sana y satisfactoria interrelación entre sus integrantes, a fin de fortalecer las bases de respeto, comunicación, participación y organización al interior de éstos.

5.5 Requisitos

Los requisitos indispensables para poder acceder a los servicios están establecidos en las siguientes tablas:

Tarjeta INAPAM

Criterios	Requisitos
Contar con 60 años de edad o más.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprobar identidad (Identificación oficial con fotografía o Tarjeta INAPAM en caso de reposición por daño). 2. Comprobar su edad (Identificación oficial con fotografía o Tarjeta INAPAM en caso de reposición por daño). 3. Comprobar su domicilio (Credencial de elector o cualquier estado de cuenta o recibo -luz, agua, teléfono, etc.- que contenga su domicilio actualizado y completo, no mayor a 3 meses de antigüedad). 4. Dos fotografías tamaño infantil blanco y negro o a color.

Asesoría Jurídica

Criterios	Requisitos
Contar con 60 años de edad o más.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acudir al Módulo de Asesoría Jurídica de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 15:00hrs, dirigir su solicitud al correo electrónico asesoriajuridicalINAPAM@INAPAM.gob.mx o bien, al teléfono 5530 4748. 2. Presentar Tarjeta INAPAM. 3. Registrarse en el área de Trabajo Social, para solicitar el servicio. 4. Proporcionar al personal del Departamento los siguientes datos personales, necesarios para ser registrados en el formato de solicitud: Nombre, número de afiliación, dirección, teléfono, correo electrónico, edad, sexo, estado civil, escolaridad y estatus de seguridad social. (Fines estadísticos).

Centro de Atención Integral (CAI)

Criterios	Requisitos
Contar con 60 años de edad o más.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acudir al Centro a las 8:00hrs. para obtener ficha. 2. Presentar Tarjeta INAPAM. 3. Realizar el pago de la cuota correspondiente de acuerdo al tipo de consulta solicitada. 4. Proporcionar la información necesaria para elaborar su carnet de consulta médica, o bien presentar su carnet si es una visita subsecuente.

Albergues

Criterios	Requisitos
<p>1. Contar con 60 años de edad o más.</p> <p>2. Valerse física y mentalmente por sí mismos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar Tarjeta INAPAM. 2. Tener una entrevista inicial con el área de Trabajo Social del albergue, acompañado de dos personas responsables (en caso de contar con ellas). 3. De considerarlo necesario, el INAPAM realizará una visita domiciliaria para corroborar las respuestas de la PAM. 4. Ser sujeto a valoraciones psicológica, médica y socioeconómica por el grupo multidisciplinario para la integración de su expediente único. Asistir al Albergue con dos personas responsables (en caso de contar con ellas). 5. Firmar carta de conformidad y compromiso (conocimiento del Reglamento de Albergues). 6. Pagar cuota mensual (de acuerdo con estudio socioeconómico) en los primeros diez días. 7. Acudir al Albergue al que fue asignado, en compañía de dos responsables (en caso de contar con ellos), en la fecha indicada para la inducción correspondiente con sus debidos artículos personales.

Residencias de día

Criterios	Requisitos
<p>1. Contar con 60 años de edad o más.</p> <p>2. Valerse física y mentalmente por sí mismos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar Tarjeta INAPAM. 2. Entrevista inicial con el área de Trabajo Social de la residencia, acompañado de dos personas responsables (en caso de contar con ellas). Si es necesario se realiza una visita domiciliaria para corroborar las respuestas de la persona adulta mayor. 3. Ser sujeto a valoraciones psicológica, médica y socioeconómica por el grupo multidisciplinario para la integración de su expediente único. 4. Firmar carta de conformidad y compromiso (conocimiento del Reglamento de Residencias de día). 5. Acudir a la Residencia a la que fue asignado. 6. Pagar cuota de recuperación mensual determinada de acuerdo al estudio socioeconómico.

Vinculación productiva

Criterios	Requisitos
<p>Contar con 60 años de edad o más.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acudir al Módulo de Vinculación Productiva de tu localidad de lunes a viernes en un horario de 8:00 a 15:00hrs. 2. Presentar Tarjeta INAPAM original. 3. Presentar identificación oficial con fotografía original. 4. Presentar CURP legible. 5. Llenar solicitud de vinculación productiva.

Centros culturales

Criterios	Requisitos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Contar con 60 años de edad o más. 2. Tener un estado de salud que le permita ser independiente física y emocionalmente, avalado por un especialista, donde se describan las enfermedades que padece y medicamentos que consume. (Las personas adultas mayores se comprometen a actualizar cada año esta información o antes de presentar algún padecimiento importante, con el fin de integrarla a su expediente). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar Tarjeta INAPAM. 2. Llenar solicitud de ingreso (nombre completo, no. de Tarjeta INAPAM, edad, estado civil, domicilio, número telefónico, fecha y lugar de nacimiento, escolaridad, ocupación anterior y actual, estatus de seguridad social, estatus de acceso a servicio médico, número de hijos, ingresos, estado de dependencia familiar, si vive solo, interés para la inscripción en el Centro cultural, información médica relevante y firma de conformidad). 3. Presentar dos fotografías tamaño infantil y copia del acta de nacimiento. 4. Contestar encuesta de ingreso. 5. Cubrir la cuota de recuperación trimestral para los talleres.

Clubes

Criterios	Requisitos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Contar con 60 años de edad o más. 2. Tener un estado de salud que le permita ser independiente física y mentalmente. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar Tarjeta INAPAM. 2. Tener una entrevista con el responsable del club. 3. Presentar un examen médico. 4. Las personas sólo deberán estar inscritas en un Club. 5. Presentar copias de documentos solicitados por el responsable.

5.6 Derechos, obligaciones de los beneficiarios y cancelación de los apoyos

Derechos

Las personas adultas mayores que acudan a solicitar algún servicio que brinda el INAPAM, tienen derecho a recibir:

- a) La información necesaria, de manera clara y oportuna para ser beneficiario del Programa.
- b) Los servicios que otorga el Programa en los lugares, fechas y horarios establecidos, cuantas veces lo solicite.
- c) Trato digno y respetuoso, con calidad y equitativo, sin discriminación alguna por parte del personal del INAPAM.
- d) La reserva y privacidad de sus datos personales en los términos de las disposiciones normativas aplicables.

Adicionalmente, las PAM podrán:

- e) Presentar quejas y denuncias ante las instancias correspondientes por el incumplimiento de estos Lineamientos y por irregularidades en la prestación de los servicios. En el numeral 11 de estos lineamientos se encuentra mayor información al respecto.
- f) Participar en los Comités de Contraloría Social que se conformen en los Clubes para dar seguimiento al servicio de Tarjeta INAPAM del Programa.

Obligaciones

Para que las PAM puedan acceder a los servicios que otorga el INAPAM, deberán:

- a) Presentarse en las oficinas donde se brindan los servicios en los días y horarios establecidos, así como a sujetarse a la capacidad instalada para atención en las mismas.
- b) Asistir con puntualidad a las citas programadas y seguir las indicaciones que emita el personal del INAPAM.
- c) Observar un trato respetuoso hacia el personal del INAPAM y con sus compañeros, tratándolos con respeto y sin agresión verbal o física.
- d) Observar las normas específicas para cada modalidad y que se señalan en el apartado 4.3 de estos Lineamientos.

Cancelación

La cancelación de los servicios se realizará en el caso de que las personas adultas mayores no deseen continuar siendo beneficiarios del Programa, por falta de interés o algún otro motivo, por ejemplo, defunción.

5.7 Instancias Participantes

Instancias Ejecutoras

La Instancia Ejecutora y responsable de este Programa será el INAPAM a través de las Direcciones de Atención Geriátrica, la Dirección de Programas Estatales, así como de la Subdirección Jurídica, de acuerdo con la siguiente clasificación por tipo de apoyo:

Tipo de apoyo	Unidad responsable
Asesoría jurídica	Subdirección Jurídica
Centro de Atención Integral	Dirección de Atención Geriátrica
Albergues	Dirección de Atención Geriátrica
Residencias de día	Dirección de Atención Geriátrica
Tarjeta INAPAM	Dirección de Programas Estatales
Vinculación productiva	Dirección de Programas Estatales
Centros culturales	Dirección de Atención Geriátrica
Clubes	Dirección de Programas Estatales

Instancia Normativa

El INAPAM a través de la Subdirección Jurídica será la Instancia normativa del Programa y estará facultada para interpretar los presentes Lineamientos y resolver sobre aspectos no contemplados en ellos.

5.8 Coordinación interinstitucional

Con el objeto de coordinar y promover políticas públicas en favor de las PAM, la Instancias Ejecutoras podrán de conformidad a lo establecido en el artículo 16, fracciones XXI y XXII de la LDPAM establecer convenios de coordinación con los gobiernos estatales, con la participación de sus municipios, para proporcionar asesoría y orientación para el diseño, establecimiento y evaluación de modelos de atención, así como de las políticas públicas a implementar; así mismo, de conformidad con el artículo 12 de este mismo ordenamiento; cuando las disposiciones de la LDPAM comprendan materias y acciones que incidan en diversos ámbitos de competencia de la Federación, las entidades federativas y los

municipios, se aplicarán y ejecutarán mediante convenios generales y específicos entre cualquiera de los tres órdenes de gobierno que lo suscriban.

5.9 Mecánica Operativa

Ejercicio y aprovechamiento de recursos

En la ejecución de los recursos otorgados por el gobierno federal, el INAPAM cumplirá con el principio de anualidad del Presupuesto de Egresos de la Federación del ejercicio fiscal correspondiente.

Las Instancias Ejecutoras realizarán las actividades relacionadas con la operación, administración y ejecución de los recursos, de acuerdo con lo establecido en los Manuales de Procedimientos correspondientes a cada tipo de apoyo, los cuales se encuentran publicados en la dirección electrónica:

http://www.INAPAM.gob.mx/en/INAPAM/Normateca_Interna_del_INAPAM

Difusión

Las instancias ejecutoras del Programa deben realizar las actividades relacionadas con la operación, administración y ejecución de los recursos. El personal contratado por el INAPAM, desarrollará sus actividades en estricta consonancia con los contenidos de los presentes Lineamientos y la evaluación de su desempeño lo será en exclusiva respecto al Programa.

El INAPAM, a través de la Subdirección de Comunicación Social, publicará en el sitio del Instituto, la información referente a cada una de las modalidades para que los potenciales beneficiarios tengan acceso a los servicios (<https://www.gob.mx/INAPAM#acciones>).

Los interesados podrán acudir a las diversas unidades de atención, para solicitar los servicios en los horarios señalados.

Validación de documentación

Para todos los servicios, las PAM que deseen ser beneficiarias del Programa deberán estar afiliadas al INAPAM. Corresponde a la unidad de atención solicitar a los beneficiarios su Tarjeta INAPAM, así como la documentación específica que requieran para proporcionar los servicios que sean solicitados, en caso de que haga falta algún documento, en ese momento se le informará al potencial beneficiario para que lo solvante.

La prestación de los servicios se ajustará a los requisitos establecidos en los presentes Lineamientos.

Ejecución

Tipo de apoyo/ servicio	Etapas
Asesoría jurídica	<ul style="list-style-type: none"> •Recepción de la solicitud de servicio de asesoría jurídica gratuita. •Asesoría jurídica gratuita y suministro de información necesaria de acuerdo al problema expuesto por el beneficiario. •En su caso, canalización a la institución responsable de la resolución del asunto planteado.
Centro de Atención Integral (CAI)	<ul style="list-style-type: none"> •Recepción de la solicitud de servicio médico. •Pago de cuota de recuperación correspondiente. •Atención en el servicio solicitado. •Brindar información sobre el padecimiento del beneficiario, el tratamiento a seguir y, en su caso, sobre la fecha de siguiente visita.
Albergues	<ul style="list-style-type: none"> •Recepción de la solicitud de ingreso al Albergue y de la documentación correspondiente. •Entrevista inicial con el personal de Trabajo Social para determinar si la persona mayor es candidata. •Examen de valoración y dictaminación de ingreso. •En el área de trabajo social el beneficiario presentará un examen socioeconómico, mediante el cual se le asignará una cuota de recuperación que deberá cubrir en forma mensual en caso de ser aceptado o ingresará en calidad de exento si se demuestra la carencia de ingresos económicos. •Hacer del conocimiento de la persona adulta mayor y a las dos personas responsables, el Reglamento Interno de Albergues. •Firma de Carta de conformidad y compromiso. •Información sobre la fecha de internamiento.
Residencias de día	<ul style="list-style-type: none"> •Recepción de la solicitud de ingreso a Residencia de día y de la documentación correspondiente. •Entrevista inicial beneficiario para conocer si es candidato. •Examen de valoración y dictaminación de ingreso. •Valoración socioeconómica para asignar cuota mensual. •Hacer del conocimiento de la persona adulta mayor beneficiaria, el Reglamento Interno de Residencias de día, así como a las dos personas responsables. •Presentación y firma de Carta de conformidad y compromiso.

Tipo de apoyo/ servicio	Etapas
	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre la fecha de ingreso.
Tarjeta INAPAM	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de la solicitud de la tarjeta de afiliación al INAPAM y de la documentación correspondiente. • Levantamiento de Cuestionario complementario. • Expedición de la Tarjeta INAPAM.
Vinculación productiva	<ul style="list-style-type: none"> • La PAM solicitante del servicio se entrevista con el personal del INAPAM, quien gestiona una entrevista a su vez con empresas demandantes de personal. • Llenar solicitud de inclusión social del Servicio Nacional de Empleo. • Entrevista con el/la Promotor(a) de Vinculación Productiva. • Selección de oferta a una actividad productiva y/o voluntaria de acuerdo a las características que la empresa solicite. • Gestión de entrevista con empresas a partir de llenar Formato de Envío de Vinculación Productiva.
Centros culturales	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de la solicitud de inscripción a las materias de interés de la persona adulta mayor. • La inscripción se realiza directamente en el centro cultural de su interés. • Cubrir las cuotas de recuperación trimestral, que correspondan, ya sea de inscripción o de reinscripción.
Clubes	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de la solicitud de inscripción al club de interés de la PAM, firmado por los familiares, donde se especifique a qué lugar debe canalizarse a la PAM en caso de emergencia. • Recibe información sobre actividades y horarios del club.

5.10 Registro de operaciones

Avances Físicos y Financieros

El INAPAM presentará ante su órgano de gobierno, a partir de la información que reporte cada una de las Instancias Ejecutoras responsables de los Tipos de Apoyo, los informes trimestrales sobre el presupuesto ejercido, así como el cumplimiento de las metas y objetivos con base en los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2017, de acuerdo con las fracciones X y XI de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

Cierre del Ejercicio

INAPAM, con objeto de informar a la Cámara de Diputados sobre el gasto ejercido,

incorporará en los reportes de la Cuenta de la Hacienda Pública Federal la información relativa al Programa, enviándola a las instancias correspondientes para su integración y presentación. Dentro de la cuenta pública se presentarán las explicaciones a las variaciones programáticas para tener mayores elementos acerca de las diferencias entre el presupuesto original autorizado y el ejercicio real del comunicado, para solventar el señalamiento.

6 Supervisión

El INAPAM, realizará la supervisión de la entrega de los apoyos de acuerdo con la normatividad aplicable.

Asimismo, la Subdirección de Planeación, Sistemas y Evaluación podrá solicitar que le sea enviada información para verificar la correcta aplicación de los recursos destinados en cada uno de los tipos de apoyo descritos en estos Lineamientos.

7 Mecanismos de Evaluación

Conforme a lo establecido en el artículo 78 de la Ley Federal de Presupuesto Responsabilidad Hacendaria (LFPRH) y con el objeto de enfocar la gestión del Programa al logro de resultados, así como fortalecer la rendición de cuentas y la transparencia en el ejercicio de los recursos, se podrá evaluar la operación y resultados del Programa. La evaluación se complementará con un monitoreo periódico de los recursos ejercidos, acciones ejecutadas y metas alcanzadas, orientado a consolidar una presupuestación basada en resultados.

Las evaluaciones externas que se realicen al Programa serán coordinadas por la SPSE en coordinación con la Dirección General de Evaluación y Monitoreo de los Programas Sociales (DGEMPS) de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), conforme a lo señalado en los "*Lineamientos generales para la evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal*"⁷ y deberán realizarse de acuerdo con lo establecido en el Programa Anual de Evaluación del ejercicio fiscal que corresponde (PAE) que emita el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Adicionalmente a las evaluaciones establecidas en el PAE, se podrán llevar a cabo las evaluaciones que se consideren apropiadas conforme a las necesidades del Programa y los recursos disponibles, mismos que también serán coordinadas por la SPSE en coordinación con la DGEMPS.

La SPSE y la DGEMPS presentarán los resultados de las evaluaciones externas de acuerdo con los plazos y términos previstos en la normatividad vigente y los difundirá a través de la página de Internet del INAPAM.

⁷ Diario Oficial de la Federación, 30 de marzo 2007. Recuperado de: http://www.coneval.org.mx/rw/resource/coneval/eval_mon/361.pdf

8 Auditoría, Control y Seguimiento

Los recursos que el INAPAM ejerce a través de este Programa podrán ser revisados por la SFP, y en su caso por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y demás instancias que en el ámbito de sus respectivas atribuciones resulten competentes.

Como resultado de las acciones de auditoría que se lleven a cabo, la instancia de control que las realice mantendrá un seguimiento interno que permita emitir informes de las revisiones efectuadas, dando principal importancia a la atención en tiempo y forma de las anomalías detectadas hasta que queden totalmente solventadas.

9 Mecanismos de Transparencia

9.1 Procesos de Difusión

Estos Lineamientos estarán disponibles para su consulta en la página electrónica del INAPAM: http://www.INAPAM.gob.mx/es/INAPAM/Normateca_Interna_del_INAPAM.

Las delegaciones estatales del INAPAM en coordinación con la Subdirección de Comunicación Social del Instituto, serán las encargadas de realizar la promoción y difusión de los Lineamientos Operativos del Programa, para que sean puestas a disposición de la población adulta mayor.

Conforme al artículo 28 de la Ley General de Desarrollo Social, la publicidad y la información relativa a este Programa deberá identificarse con el Escudo Nacional en los términos que establece la Ley sobre el Escudo, la Bandera y el Himno Nacional e incluir la siguiente leyenda: “Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos al desarrollo social”.

9.2 Procesos de Contraloría Social

La Contraloría Social se define como el conjunto de acciones de control, vigilancia y evaluación que realizan las personas, de manera organizada o independiente, en un modelo de derechos y compromisos ciudadanos, con el propósito de contribuir a que la gestión gubernamental y el manejo de los recursos públicos se realicen en términos de transparencia, eficacia, legalidad y honradez, así como para exigir la rendición de cuentas a sus gobernantes.

Para fortalecer la coordinación de manera conjunta y decidida entre el binomio sociedad e institución en el acatamiento de los propósitos de la política de Desarrollo Social y del Instituto, será importante poner en funcionamiento los Comités de Contraloría Social del Servicio de Afiliación para cumplir con los siguientes propósitos:

Se promoverá la participación de las personas adultas mayores beneficiarias de los clubes a través de la integración y operación de Comités de Contraloría Social, para el seguimiento, supervisión y vigilancia del cumplimiento de las metas y acciones comprometidas con el Servicio de Afiliación, así como de la correcta aplicación de los recursos públicos asignados

al mismo.

El programa deberá sujetarse a lo establecido en los Lineamientos para la promoción y operación de la Contraloría Social en los programas federales de desarrollo social publicados en el Diario Oficial de la Federación el 28 de octubre de 2016, con el fin de promover y realizar las acciones necesarias para la integración y operación de la Contraloría Social, bajo el esquema validado por la Secretaría de la Función Pública.

ESQUEMA DE CONTRALORIA SOCIAL DEL SERVICIO DE AFILIACIÓN 2018

La participación ciudadana se define como la colaboración de los individuos con derechos y obligaciones que toman parte en los asuntos públicos. Es decir, la participación ciudadana apunta, fundamentalmente, a la relación entre el gobierno y los ciudadanos, en una práctica de transparencia y rendición de cuentas que contribuye a lograr objetivos y estrategias en materia de política social.

No siempre las instituciones logran identificar y resolver los problemas que la ciudadanía visualiza, por lo que es importante promover la participación ciudadana de manera responsable, para obtener aportaciones que ayuden a mejorar la elaboración de planes y programas del gobierno para transparentar los servicios que proporciona.

Para lograr una mayor cercanía y presencia ciudadana en las decisiones del gobierno, es importante promover la participación ciudadana en diferentes niveles: vecinal, municipal, estatal y nacional, estableciendo mecanismos de vigilancia social; creación y fortalecimiento de instrumentos sencillos para la participación, con un sentido de responsabilidad compartida entre la ciudadanía y el Estado en las acciones de beneficio colectivo.

El propósito del gobierno federal es que la ciudadanía se dé cuenta que su participación puede influir en las decisiones con sentido del bien común y en el quehacer de los servidores públicos.

La Contraloría Social, se define como el conjunto de acciones que realiza la ciudadanía de manera individual u organizada para participar activamente en la vigilancia y control de las acciones de gobierno, y con ello elevar el cumplimiento de los compromisos de las entidades de los tres órdenes de gobierno, mejorar la credibilidad y confianza de la sociedad en la administración pública.

Ante esta situación, el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores se ha sumado a esta tarea, con el propósito de transparentar sus acciones en beneficio de su población objetivo. La finalidad de crear la Contraloría Social es fundamental ya que en este proceso los adultos mayores realizarán actividades de acuerdo a su nivel de responsabilidad, compromiso y participación.

La Dirección de Programas Estatales será la Instancia Normativa responsable de elaborar y diseñar la estrategia operativa de Contraloría Social, coordinará las actividades a nivel nacional y generará los lineamientos operativos y documentos de Contraloría Social.

Las/os Delegados Estatales son personal del Instituto, y tienen a su cargo la representatividad del INAPAM en cada estado y para fines de la Contraloría Social serán las (os) Ejecutoras (res) Estatales o Instancias Ejecutoras y asumirán la responsabilidad de organizar la constitución de los Comités y de proporcionar la capacitación y asesoría a los mismos, así como de la captación de sus informes, además de impulsar, promover, difundir, dar seguimiento y asesorar a la población adulta mayor, para que de manera organizada participe en la Contraloría Social.

Es importante señalar que serán los responsables de los mecanismos de seguimiento de las actividades de Contraloría Social, así como de sus resultados y, en su caso, la vinculación que éstos tendrán con los mecanismos de denuncia existentes.

Las líneas de acción que integran el esquema de operación de la Contraloría Social son: Difusión, Capacitación y Asesoría, Seguimiento y Actividades de Coordinación.

A. Difusión

El Instituto llevará a cabo actividades de Contraloría Social a través de Comités, con la finalidad de que estos vigilen que el Servicio de Afiliación se otorgue con amabilidad, calidez y transparencia.

Personas Adultas Mayores

Se informará a las Personas Adultas Mayores sobre el tema de Contraloría Social, su importancia y el papel fundamental de su participación en este proceso.

Se invitará a los integrantes de los diferentes clubes a participar en la formación de Comités de Contraloría Social, para que sean ellos, quienes puedan rendir cuentas a la ciudadanía, sobre el Servicio de Afiliación que se otorga a las personas adultas mayores que lo solicitan.

La difusión se llevará a cabo a través de carteles y dípticos, distribuidos en los estados y la Ciudad de México a través de medios electrónicos por la Instancia Normativa.

Servidores Públicos

Se informará a los servidores públicos sobre la Contraloría Social, la importancia de los Comités y su función. El valor de la participación ciudadana en la vigilancia y supervisión de la atención que se brinda en los módulos de afiliación.

Las (os) Ejecutoras (es) Estatales o Instancias Ejecutoras serán las (os) responsables de la difusión del proceso de la Contraloría Social en cada estado, la cual llevarán a cabo a través de carteles y dípticos informativos para la conformación de los Comités.

El material informativo que se difunda, contendrá información del Servicio de Afiliación, de la Contraloría Social, su finalidad y la conformación de Comités, así como la atención que deben recibir los beneficiarios al tramitar la Tarjeta INAPAM. La elaboración de este material estará a cargo de la Instancia Normativa.

B. Capacitación y Asesoría

La Instancia Normativa brindará capacitación a las instancias ejecutoras y éstas serán las responsables de organizar la constitución de los Comités y de proporcionar la capacitación y asesoría a los mismos, así como de la captación de los informes que ellos generen.

Tomando en cuenta lo anterior, es importante mencionar algunas de las acciones:

Conformación de Comités de Contraloría Social

Se conformarán los Comités de acuerdo al resultado de la difusión e interés de la población y lineamientos para la participación.

Los Comités de Contraloría Social serán las instancias integradas para favorecer la participación organizada y responsable de los adultos mayores en el desarrollo de las acciones dirigidas a su atención (Servicio de Afiliación).

Capacitación

Se proporcionará capacitación a los integrantes de los Comités sobre sus funciones, actividades y compromisos en la Contraloría Social.

Se brindará asesoría a los integrantes de los Comités para que éstos realicen en tiempo y forma sus actividades de supervisión y vigilancia en períodos establecidos, así mismo se orientará sobre el llenado de los informes.

C. Seguimiento

Las actividades de promoción y capacitación que realicen las Instancias Ejecutoras serán capturadas en el Sistema Informático de la Contraloría Social (SICS) de la Secretaría de la Función Pública, por la Instancia Normativa en los periodos establecidos, a través del perfil en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) de Ejecutora Regional.

Asimismo se promoverá la vinculación de los mecanismos de seguimiento a las actividades de Contraloría Social, así como de sus resultados y, en su caso, la vinculación que éstos tendrán con los mecanismos de denuncias existentes.

Los principales mecanismos de seguimiento son:

- Cumplimiento de las actividades establecidas en el Programa Estatal de Trabajo.
- Monitoreo del registro de actividades, a través de videoconferencias, correos electrónicos y asistencia telefónica.
- La captura en el sistema Informático de Contraloría Social (SICS), de las actividades realizadas por los Comités de Contraloría Social.
- Seguimiento a las sugerencias, quejas y denuncias existentes.
- Resultados de Contraloría Social en el Sistema Informático de Contraloría Social

D. Actividades de Coordinación

En el marco de sus atribuciones, las (os) Ejecutoras (es) Estatales podrán concertar acciones y celebrar acuerdos de coordinación con los gobiernos estatales, así como con todos los actores sociales interesados para promover y ejecutar el Esquema de Contraloría Social en sus respectivos ámbitos de competencia.

Las actividades a realizar en coordinación serán de capacitación, asesoría y seguimiento en el tema de Contraloría Social.

9.3 Acciones de Blindaje Electoral

En la operación y ejecución de los recursos federales y servicios sujetos a los presentes Lineamientos, el INAPAM observará y atenderá las medidas de carácter permanente, así como aquellas específicas que sean emitidas de forma previa para los procesos electorales federales, estatales y municipales por la Unidad del Abogado General y Comisionado para la Transparencia, y que se deriven de las disposiciones en materia de legalidad y transparencia, con el objeto de garantizar su correcta aplicación.

10 Participación ciudadana

De acuerdo al Artículo 38 de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores y a los Artículos 37 al 39 del Estatuto Orgánico del INAPAM, el Instituto cuenta con un Consejo Ciudadano de Personas Adultas Mayores que tiene por objeto conocer el seguimiento a los programas, opinar sobre los mismos, recabar las propuestas de la ciudadanía con relación a las personas adultas mayores y presentarlas al Consejo Directivo, por conducto del Titular de la Entidad.

Este Consejo está integrado por 10 personas adultas mayores de manera equitativa en cuanto a género, con cargo de carácter honorífico, reuniendo los requisitos de ser de nacionalidad mexicana, tener 60 años o más de edad, estar en pleno goce y ejercicio de sus derechos civiles y políticos y haber desempeñado algún cargo de sobresaliente trayectoria.

11 Perspectiva de Género

En el ámbito de su competencia, el Programa incorporará la perspectiva de género, para lo cual podrá identificar las circunstancias que profundizan las brechas de desigualdad, generando sobrecargas o desventajas, en particular a las mujeres, a fin de determinar los mecanismos que incidan en su reducción o eliminación y potenciar la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres para alcanzar un desarrollo pleno, en condiciones de igualdad, que garantice la vigencia y el ejercicio de sus derechos.

12 Quejas y Denuncias

Las quejas y denuncias podrán realizarse de manera directa, por escrito y/o vía telefónica: tal como sigue:

Directa

En el domicilio que ocupa el Órgano Interno de Control (OIC) en el INAPAM, ubicado en San Francisco No. 1825, Primer Piso, Colonia Actipan Del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03230, Ciudad de México.

Vía telefónica

Al número 5524-5093, en el que será atendido por algún servidor público adscrito al OIC, proporcionándole la atención y asesoría correspondiente.

Correo electrónico

La dirección de correo electrónico es quejasydenuncias@INAPAM.gob.mx. La presentación de la inconformidad será a elección del promovente, a través de los medios remotos de comunicación electrónica, utilizando los medios de identificación en sustitución de la firma autógrafa, o en forma escrita, dentro de los diez días hábiles siguientes a aquel en que ocurra el acto presuntamente irregular; o bien, a aquel en que el inconforme tenga conocimiento de este, debiendo reunir en ambos casos dicha inconformidad.

Fechas y horarios

Las oficinas para presentar quejas y denuncias atienden de lunes a viernes en un horario de 09:00 a 18:00 horas.

13 Anexos

Anexo 1

Tarifas de los servicios que presta el Centro de Atención Integral (CAI)*

Servicio	Costo
Consulta médica general o consulta con especialista (psicología, nutrición, cardiología, geriatría, acupuntura, dermatología, ginecología, optometría, ortopedia, otorrinolaringología y reumatología)	\$10.00
Consulta dental	Primera vez \$5.00 Tratamiento dental I \$10.00 Tratamiento dental II \$20.00
Estudio de audiometría	\$18.00
Electrocardiograma	\$18.00
Ultrasonido	\$100.00 por región
Rayos x	\$18.00 cada placa
Laboratorio clínico	
Química sanguínea	\$28.00
Perfil de lípidos	\$28.00
Electrolitos (calcio)	\$7.00
Examen general de orina	\$6.00
Perfil hepático	\$41.00
Transaminasas	\$14.00
Inmunología	\$24.00
Hematología	\$24.00

Fuente: INAPAM, 2017.

* Los precios de los servicios podrían incrementarse, lo cual se notificaría a los beneficiarios en el propio CAI, así como la modificación a los presentes Lineamientos.

Anexo 2

Talleres que se imparten en los Centros Culturales

Orientación Psicológica.
Cursos de computación.
Talleres de iniciación y educación artística, en materias como guitarra, canto, teatro, danza regional y baile de salón. Y los que se oferten en el catálogo de opciones disponible
Programación mensual de video clubes, con sentido recreativo y análisis de temas de interés para la población.
Organización de exposiciones, de artesanías, artes plásticas y labores manuales elaboradas por los adultos mayores en actividades como: dibujo, pintura, pintura en porcelana, cerámica, alfarería, talla en madera, pirograbado, marquetería, vitrales, tapices, orfebrería, joyería, artesanías en piel y cuero.
Organización de concursos y encuentros de corte artístico cultural o literario, que promuevan y rescaten sus experiencias, vivencias y su conocimiento de las tradiciones populares.
Desarrollo de conferencias educativas y culturales sobre temas relacionados con historia, costumbres, tradiciones y técnicas artesanales.
También se imparten clases de idiomas como inglés y francés, además de cursos de Desarrollo y crecimiento personal.

Fuente: INAPAM, 2017.