




MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AFILIACIÓN

MP-DFOPP-03

JUNIO, 2021



1 CÉDULA DE REGISTRO

NOMBRE DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE AFILIACIÓN

ELABORÓ

LIC. ROCÍO RUIZ LÓPEZ DIRECTORA DE FORTALECIMIENTO Y OPERACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

REGISTRÓ

LIC. EDGAR OLIVARES AGUSTÍN SUBDIRECTOR JURÍDICO

AUTORIZÓ
SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA DEL COMITÉ DE MEJORA REGULATORIA INTERNA DEL INAPAM
ACUERDO: COMERI 03/02-ORD/21

LIC. JORGE ALBERTO VALENCIA SANDOVAL PRESIDENTE DE COMERI

REGISTRO
CLAVE:
VERSIÓN:
FECHA:



ÍNDICE

1	CÉDULA DE REGISTRO	2
2	INTRODUCCIÓN	5
3	OBJETIVO DEL MANUAL.....	7
4	BASE LEGAL	7
5	POLÍTICAS	10
6	PROCEDIMIENTO DE DOTACIÓN DE CREDENCIALES INAPAM	14
	Procedimiento de Dotación de Credenciales INAPAM a los Módulos de Atención INAPAM.	14
6.1	Propósito	14
6.2	Alcance.....	14
6.3	Descripción del procedimiento.....	14
6.4	Diagrama de flujo	17
6.5	Conservación de registros	19
6.6	Anexo.....	20
7	PROCEDIMIENTO DE EXPEDICIÓN DE CREDENCIALES INAPAM	22
7.1	Propósito	22
7.2	Alcance.....	22
7.3	Descripción del procedimiento.....	22
7.4	Diagrama de flujo	26
7.5	Conservación de registros	28
7.6	Anexos	29
8	PROCEDIMIENTO DE INFORME MENSUAL DE CREDENCIALES INAPAM EXPEDIDAS	36
8.1	Propósito	36
8.2	Alcance.....	36
8.3	Descripción de procedimiento.....	36
8.4	Diagrama de flujo	40
8.5	Conservación de registros	42
8.6	Anexos	43
9	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS DEL TRÁMITE DE AFILIACIÓN.....	47

9.1	Propósito	47
9.2	Alcance	47
9.3	Descripción del procedimiento	47
9.4	Diagrama de flujo	50
9.5	Conservación de registros	52
9.6	Anexo	53
	Anexo 9: Formato de Quejas y/o Denuncias.....	53
10	GLOSARIO	55
11	DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y DE INTERPRETACIÓN AL PRESENTE MANUAL	57
12	CAMBIO DE VERSIÓN.....	57



2 INTRODUCCIÓN

El presente Manual de procedimientos constituye una norma interna sustantiva, que contiene la descripción sistemática y ordenada de las actividades correspondientes a los procedimientos de Dotación de Credenciales, Expedición de Credenciales, Quejas y/o Denuncias y del Informe mensual, que deben realizar las áreas y personas servidoras públicas que intervienen en la prestación del trámite de afiliación, precisando su responsabilidad y participación, así como los documentos generados durante los procesos y su lugar de resguardo. Se emite como una herramienta que apoye el cumplimiento de las atribuciones y facultades encomendadas en la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, el Estatuto Orgánico del INAPAM y demás normatividad aplicable, acorde con las funciones que se describen en el Manual de Organización General del propio Instituto.

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

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

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

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

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

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

Por lo anterior, y con el objetivo de mejorar la efectividad del trámite de afiliación de las personas mayores, el presente manual de procedimiento, permitirá al Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores simplificar el trámite de expedición de credenciales en cada módulo de atención INAPAM que se encuentran en las 32 Entidades Federativas del país.

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

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

Así mismo, integra elementos de control interno como el proceso de Atención y Recepción de Quejas y/o Denuncias, para proporcionar una seguridad razonable, más no absoluta, a la consecución de los objetivos institucionales, minimizar los riesgos, reducir la probabilidad de ocurrencia de actos de corrupción y de faltas administrativas previstas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas (LGRA) así como, la salvaguarda de los recursos públicos buscando mejorar la calidad del trámite; también reafirma la integridad y el comportamiento ético de los servidores públicos, quienes durante el desarrollo del proceso de afiliación, deben observar los principios y directrices que rigen la actuación de los servidores públicos, establecidos en la LGRA.





3 OBJETIVO DEL MANUAL

Normar la operación y responsabilidades de las personas servidores públicos que participan en el trámite de afiliación, logrando con esto regular y homologar el trámite de afiliación a nivel Nacional, en las 32 Entidades Federativas del país, para brindar un mejor servicio a las Personas Mayores.

Este documento es de observancia obligatoria para todo el personal adscrito a la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas del INAPAM que interviene en los procedimientos de Dotación de Credenciales, Expedición de Credenciales, Quejas y/o Denuncias y del Informe Mensual que deben realizar las áreas y personas servidoras públicas para el trámite de afiliación; y se emite como un instrumento de información y consulta para una clara identificación de las responsabilidades, ámbitos de competencia y funciones del personal, evitando la duplicidad de funciones; facilita las líneas de comunicación y de mando, y aporta los elementos necesarios para el logro de sus objetivos. Su incumplimiento es sancionable en términos de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

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

4 BASE LEGAL

ORDENAMIENTO

APARTADO

DISPOSICIONES CONSTITUCIONALES

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Última reforma publicada en el D.O.F. 17 de mayo 2021.

LEYES

Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores

Última reforma publicada en el D.O.F. el 24 de enero de 2020.

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.	Última reforma publicada en el D.O.F el 21 de junio de 2018.
Ley General de Responsabilidades Administrativas	Última reforma publicada en el D.O.F. el 13 de abril de 2020.
Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Última reforma publicada en el D.O.F. el 27 de enero de 2017.
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Última reforma publicada en el D.O.F. el 13 de agosto 2020.
Ley Federal de Procedimiento Administrativo.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 18 de mayo de 2018.
Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 11 de enero de 2020
Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.	Última reforma publicada en el D.O.F. el 26 de enero 2017.
Ley Federal de Austeridad Republicana	Última reforma publicada en el D.O.F. el 19 de noviembre de 2019.
Ley General de Desarrollo Social	Última reforma publicada en el D.O.F. el 25 de junio de 2018.
Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación	Última reforma publicada en el D.O.F el 21 de junio de 2018.
Ley General de Archivos	Publicada en el D.O.F. el 15 de junio de 2018.





**DOCUMENTOS NORMATIVOS-
ADMINISTRATIVOS**

Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno. Última reforma publicada en el D.O.F. el 5 de septiembre de 2018.

Guía técnica para elaborar y actualizar Manuales de Procedimiento del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. Segunda actualización octubre de 2019.

Guía para Emitir Documentos Normativos Subsecretaria de la Función Pública, Unidad de Mejora y Gestión Pública, junio de 2011.

OTRAS DISPOSICIONES

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

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

5 POLÍTICAS

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

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



evitar su recurrencia de acuerdo con lo establecido en el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno y en los términos que lo solicite la Coordinación de Control Interno del INAPAM.

- n) En su caso, remitir al Órgano Interno de Control (OIC) en el Instituto la falta administrativa que por su carácter no pueda ser subsanada por las Personas Titulares de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas y el Departamento de Inclusión Social y Productiva.
- o) En caso de observar alguna falta en la conducta o de índole ético por parte del Servidor Público, se canalizará la misma, al Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI) para su atención correspondiente.

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

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

3.- El Servidor Público asignado al Módulo de Atención INAPAM, que brinda el trámite de afiliación:

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

- c) Realizará debidamente el control y la distribución de las credenciales INAPAM a los Módulos de Atención por Transversalidad, y en su caso también el material requerido.
- d) Capacitará y asesorará sobre el trámite de afiliación al personal asignado al Módulo de Atención por Transversalidad, con base a lo establecido en el presente Manual de Procedimientos.
- e) Verificará puntualmente que el número de Credenciales INAPAM expedidas en el mes a reportar corresponda con el número de registros de la Base de Datos de las personas afiliadas, tanto en el Módulo de Atención por Transversalidad como en el Módulo de Atención INAPAM.
- f) Se encargará de verificar, concentrar y remitir al Departamento de Inclusión Social y Productiva del INAPAM, el Informe Mensual de Credenciales INAPAM expedidas y sin excepción será acompañado del archivo de la Base de Datos de las personas afiliadas, de acuerdo con el calendario establecido por la Persona Titular de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas.
- g) Brindará un servicio preferencial y diferenciado a las personas mayores que presenten alguna discapacidad y que asistan a cualquier Módulo de Atención INAPAM.
- h) Deberán difundir la información sobre los medios para la recepción de quejas y/o denuncias del Trámite de Afiliación del INAPAM.
- i) Será responsabilidad de todos los servidores públicos asignados al Módulo de Atención INAPAM que brindan el trámite de afiliación, conducirse en el desempeño de sus funciones de acuerdo con lo establecido en el Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del Gobierno Federal, las Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública y el Código de Conducta de las y los Trabajadores del INAPAM.
- j) Los datos personales de las personas solicitantes serán recabados y protegidos con fundamento en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley general de Protección de datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

4.- Módulo de Atención por Transversalidad:

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

- a) Ejecutarán el trámite de afiliación en el municipio correspondiente.
- b) Resguardarán bajo la más estricta responsabilidad las credenciales INAPAM que el Módulo de Atención INAPAM de la Entidad Federativa correspondiente, le proporcione para su expedición a la población mayor. En caso de robo o extravío



- deberá denunciar ante la instancia correspondiente y Notificará de inmediato al Módulo de Atención INAPAM, quien a su vez Notificará a la Persona Titular del Departamento de Inclusión Social y Productiva, por correo electrónico oficial y anexando copia electrónica del documento probatorio de la denuncia.
- c) Remitirá al Módulo de Atención INAPAM de la Entidad Federativa correspondiente, el informe mensual y sin excepción el archivo de Base de Datos de los afiliados en el Estado, de acuerdo con la fecha establecida en el calendario por el Módulo de Atención INAPAM.
 - d) Verificará puntualmente que el número de Credenciales INAPAM expedidas en el mes a reportar corresponda con número de registros de la Base de Datos de las personas afiliadas, en el Módulo de Atención por Transversalidad.
 - e) Brindará un servicio preferencial y diferenciado a las personas mayores que presenten alguna discapacidad y que asistan a cualquier Módulo de Atención por Transversalidad.
 - f) Vigilará que se efectúe el debido resguardo del Formato de Solicitud de Afiliación en el Módulo de Atención por Transversalidad o en el lugar asignado para ello, y que cada credencial emitida cumpla con las normas y procedimientos establecidos en el presente Manual de Procedimientos.

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

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

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

6 PROCEDIMIENTO DE DOTACIÓN DE CREDENCIALES INAPAM

Procedimiento de Dotación de Credenciales INAPAM a los Módulos de Atención INAPAM.

6.1 Propósito

Garantizar el abasto y distribución de Credenciales INAPAM en las 32 entidades federativas, a fin de atender la demanda del trámite de expedición de credencial INAPAM por parte de las personas mayores.

6.2 Alcance

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

6.3 Descripción del procedimiento

NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	<p>Solicita credenciales para el Módulo de Atención INAPAM. El número de credenciales a solicitar se determinará y establecerá a través del Formato Informe Mensual de Credenciales INAPAM, considerando la existencia actual de credenciales más la cantidad solicitada; sea igual o mayor al doble de credenciales en promedio mensual, que ha utilizado en el último año.</p> <p>Se solicitará vía correo electrónico, de acuerdo con el calendario establecido por la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas. (FO-DFOPP-03-06, Anexo 6)</p>	<p>Personal asignado al Módulo de Atención INAPAM que brinda el trámite de afiliación en la Entidad Federativa</p>
2	<p>Recibe la solicitud de credenciales INAPAM y acusa de recibido vía correo electrónico al Módulo de Atención INAPAM de la Entidad Federativa.</p>	<p>La Persona Titular del Departamento de Inclusión Social y Productiva</p>



NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
3	Analiza la procedencia de la solicitud de credenciales INAPAM mediante el siguiente cálculo: "Que el resultado de las credenciales enviadas menos las credenciales reportadas sea menor al doble del promedio mensual de emisión."	La Persona Titular del Departamento de Inclusión Social y Productiva
4	¿Requiere credenciales? Sí, continúa al paso 6 No, regresa al paso 1	La Persona Titular del Departamento de Inclusión Social y Productiva
5	En caso de no proceder el envío de credenciales INAPAM , notifica al Módulo de Atención de la Entidad Federativa, a través de correo electrónico.	La Persona Titular del Departamento de Inclusión Social y Productiva
6	Elabora paquete de credenciales y realiza el envío al Módulo de Atención INAPAM de la Entidad Federativa solicitante, mediante servicio de paquetería.	La Persona Titular del Departamento de Inclusión Social y Productiva
7	Notifica al Módulo de Atención INAPAM de la Entidad Federativa correspondiente, el número de guía de envío.	La Persona Titular del Departamento de Inclusión Social y Productiva
8	En caso de que el Departamento de Inclusión Social y Productiva no cuente con credenciales en existencia para realizar el envío, notificará via correo electrónico la fecha en la que se realizará el envío.	La Persona Titular del Departamento de Inclusión Social y Productiva
9	Recibe el paquete de credenciales INAPAM y envía escaneado, mediante correo electrónico, al Departamento de Inclusión Social y Productiva, el Formato Recibo de Credenciales INAPAM , debidamente firmado por el personal que recibió y verificó los folios de las credenciales. (FO-DFOPP-03-01, Anexo 1)	Personal asignado al Módulo de Atención INAPAM que brinda el trámite de afiliación

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

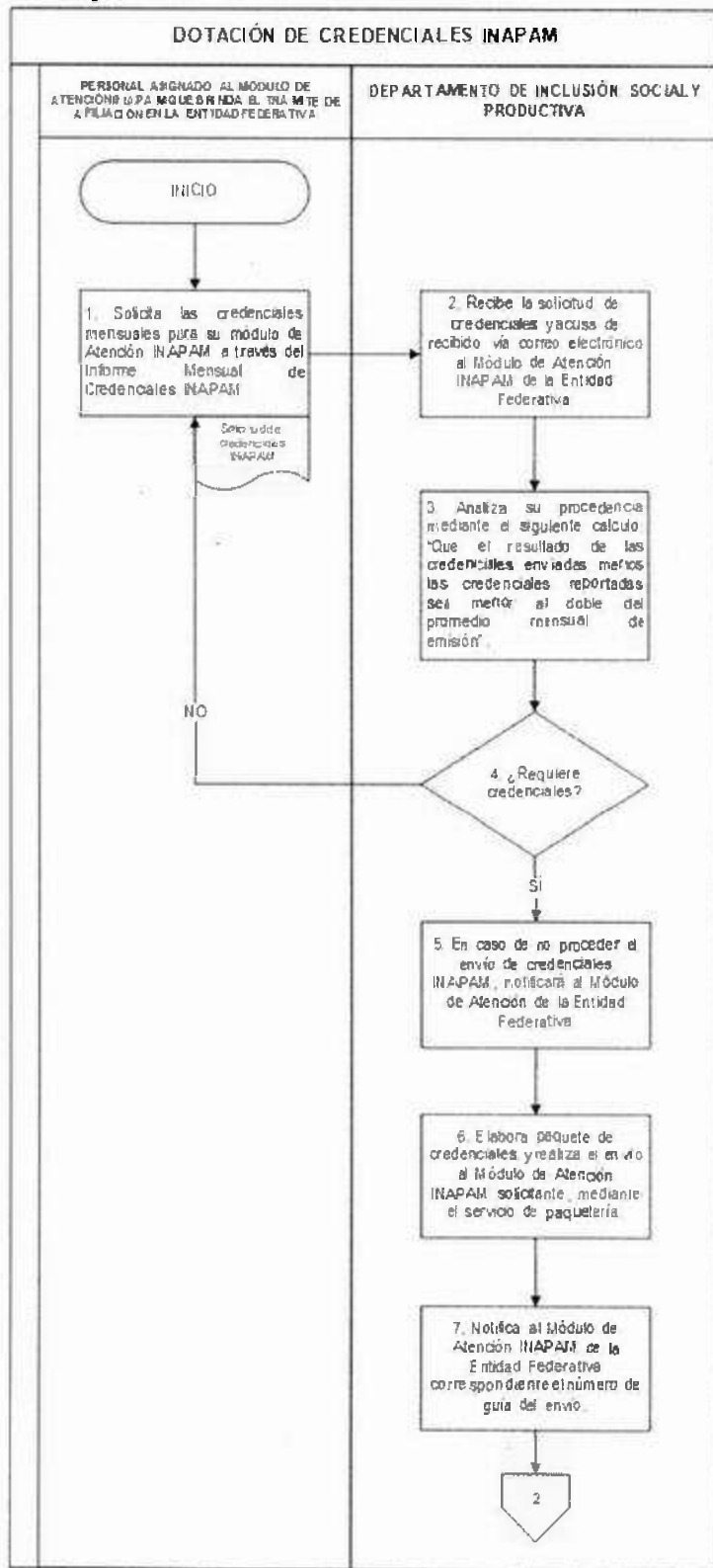
[Handwritten signature]

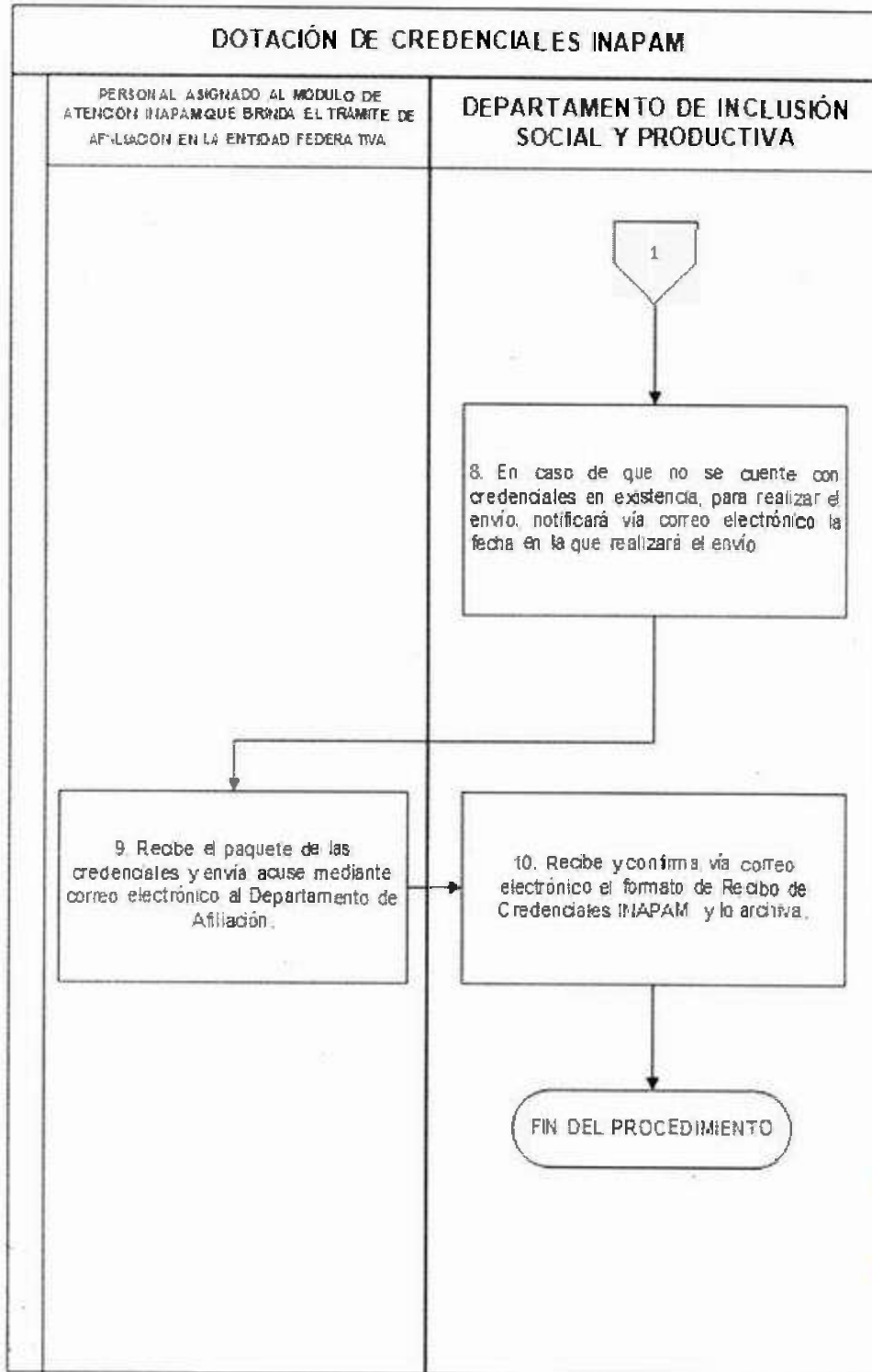
NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Recibe acuse y confirma via correo electrónico el Formato de Recibo de Credenciales INAPAM y lo archiva. (FO-DFOPP-03-01, Anexo 1) Fin del proceso	La Persona Titular del Departamento de Inclusión Social y Productiva

Tiempo total: de 8 días hábiles



6.4 Diagrama de flujo






**6.5 Conservación de registros**

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
Formato de Recibo de Credenciales INAPAM (Anexo 1)	1 año	Departamento de Inclusión Social y Productiva	FO-DFOPP-03-01
Formato de Informe Mensual de Credenciales INAPAM (Anexo 5)	1 año	Departamento de Inclusión Social y Productiva	FO-DFOPP-03-03

6.6 Anexo

Anexo 1: Formato de Recibo de Credenciales INAPAM

FO-DFOPP-03-01

 INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO Y OPERACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS DEPARTAMENTO DE INCLUSIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVA RECIBO DE CREDENCIALES INAPAM				
MÓDULO DE ATENCIÓN (Estado, Municipio o Alcaldía)			NO. DE RECIBO	
NO.	CANTIDAD RECIBIDA	DESCRIPCIÓN	FOLIO	
			DEL	AL
1				
2				
3				
4				
5				
FECHA		ENTREGÓ	RECIBÓ	
_____ del/m/aaaa		_____ NOMBRE COMPLETO Y FIRMA	_____ NOMBRE COMPLETO Y FIRMA	



Anexo 6: Formato de Informe Mensual de Credenciales INAPAM

FO-DFOPP-03-06

MÓDULO DE EXPIRACIÓN DE CREDENCIALES INAPAM		CREDENCIALES EXPIRADA YA TRAVÉS DE INAPAM		FOLIO DE CREDENCIALES INAPAM			MAYORES CISTRO (M)			LAMBOR ACUATAS (M)			REGIÓN (M)			EXTRINSECO		CANTIDAD		TOTAL				
				DE		AL		HOMBRE			MUJER			HOMBRE			MUJER			TOTAL		TOTAL		TOTAL

7 PROCEDIMIENTO DE EXPEDICIÓN DE CREDENCIALES INAPAM

Procedimiento de expedición de credenciales INAPAM a las personas mayores.

7.1 Propósito

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

7.2 Alcance

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

7.3 Descripción del procedimiento

NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	<p>Los Módulos de Atención INAPAM y por Transversalidad que cuenten con los medios para realizarlo, podrán organizar la atención de las personas mayores a través de citas telefónicas o por correo electrónico, con el fin de agilizar el trámite y disminuir los tiempos de espera de las personas mayores o sus representantes.</p> <p>Así mismo podrá programar la entrega de credenciales a las Personas Mayores o su Representante.</p> <p>No habrá un número de citas por día, únicamente se considerará el horario de atención de 8:00 a las 14:00 hrs y de conformidad con el personal que se encuentre laborando en el Módulo de Atención INAPAM.</p>	<p>Personal asignado al Módulo de Atención INAPAM y por Transversalidad que brinda el trámite de afiliación</p>



NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
2	<p>Solicita credencial INAPAM ante el Módulo de Atención, a través del Formato de Solicitud de Afiliación.</p> <p>La credencial podrá ser solicitada por la Persona Mayor de manera directa o bien, designar a un Representante que podrá ser un familiar directo o vecino de la Persona Mayor a través de una carta poder simple o escrito, en cualquiera de los dos casos deberá ser firmados por la Persona Mayor.</p> <p>(No podrá ser tramitado a través de gestor o alguna asociación civil)</p> <p>(FO-DFOPP-03-02, Anexo 2).</p>	Persona Mayor o Representante
3	<p>Orienta a la Persona Mayor o a su Representante, sobre los documentos necesarios para la afiliación, los cuales se encuentran señalados de manera específica en la Guía de documentos probatorios para filiación.</p> <p>(FO-DFOPP-03-03, Anexo 3)</p>	Personal asignado al Módulo de Atención INAPAM y por Transversalidad que brinda el trámite de afiliación
4	Presenta los documentos solicitados.	Persona Mayor o Representante
5	<p>Revisa la documentación probatoria.</p> <p>En caso de que sea el Representante de la Persona Mayor quien realice el trámite de afiliación, deberá presentar su carta poder simple o escrito.</p> <p>¿Los documentos están completos?</p> <p>Sí, continúa al paso 6</p> <p>No, regresa al paso 3</p>	Personal asignado al Módulo de Atención INAPAM y por Transversalidad que brinda el trámite de afiliación
6	Registra los datos personales de la Persona Mayor en el Registro de Credencial INAPAM el cual se vinculará a un registro electrónico, con el fin de optimizar tiempos y generar de manera automática,	Personal asignado al Módulo de Atención INAPAM y por

NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	<p>el Registro de la Base de Datos de las Personas Mayores Afiliadas, mismo que enviará de manera mensual sin excepción, al Departamento de Inclusión Social y Productiva, junto con el Informe Mensual de Credenciales INAPAM.</p> <p>(FO-DFOPP-03-04, Anexo 4)</p> <p>(FO-DFOPP-03-05, Anexo 5)</p> <p>(FO-DFOPP-03-06, Anexo 6).</p>	<p>Transversalidad que brinda el trámite de afiliación</p>
7	<p>Solicita a la Persona Mayor o Representante verifique que sus datos sean correctos.</p>	<p>Personal asignado al Módulo de Atención INAPAM y por Transversalidad que brinda el trámite de afiliación</p>
8	<p>Verifica que sus datos sean correctos, y si es necesario deberá pedir la corrección de éstos.</p>	<p>Persona Mayor o Representante</p>
9	<p>Imprime la credencial INAPAM.</p>	<p>Personal asignado al Módulo de Atención INAPAM y por Transversalidad que brinda el trámite de afiliación</p>
10	<p>Firma y coloca su huella dactilar en los espacios correspondientes de la credencial INAPAM.</p> <p>Si la credencial INAPAM la recibe el Representante, se comprometerá a recabar la firma y huella dactilar de la Persona Mayor.</p>	<p>Persona Mayor o Representante</p>
11	<p>Valida la credencial INAPAM colocando el sello institucional.</p>	<p>Personal asignado al Módulo de Atención INAPAM y por Transversalidad que brinda el</p>

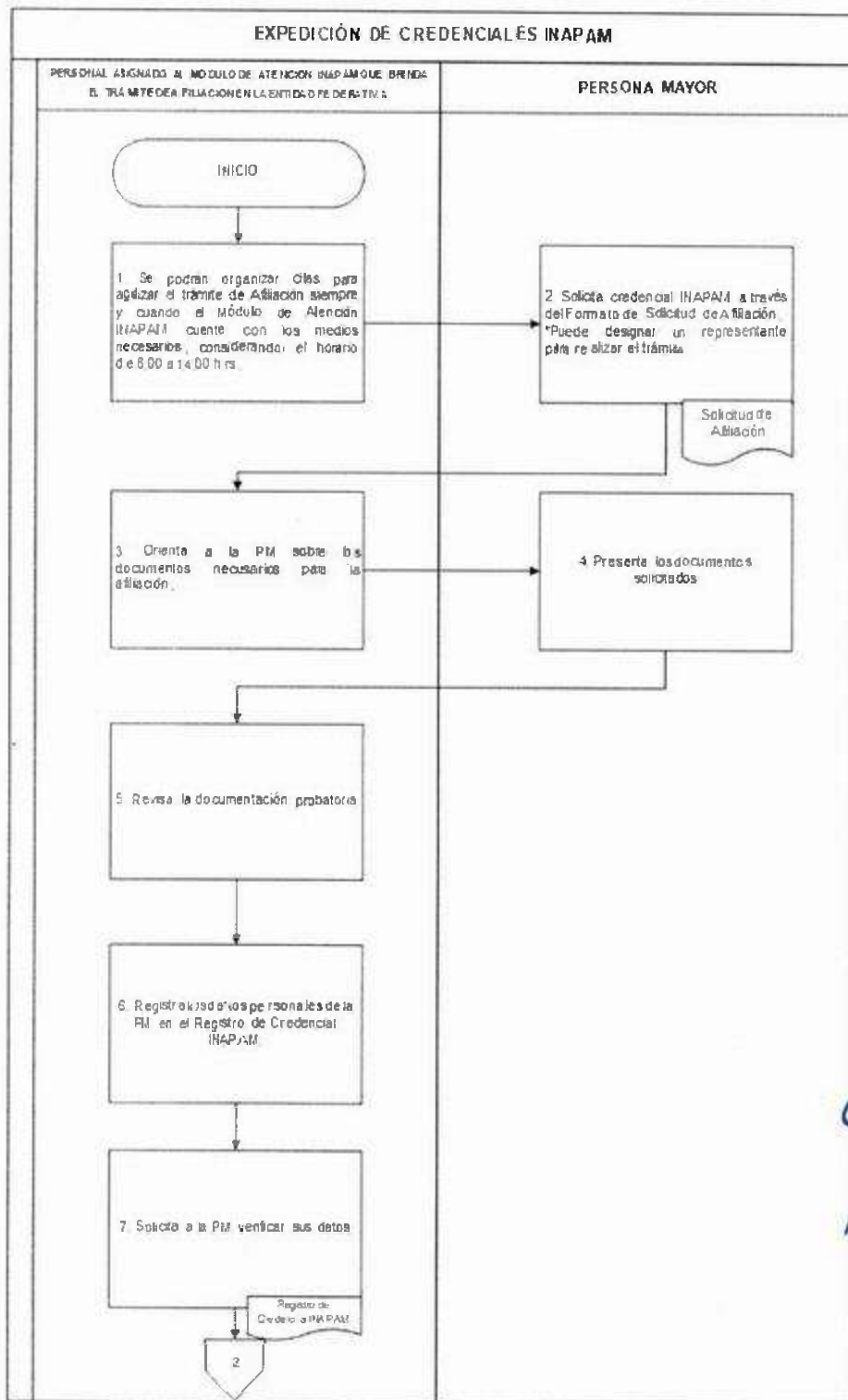
NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
		trámite de afiliación
12	Devuelve documentos originales a la Persona Mayor o Representante y verifica que la Solicitud de Afiliación se encuentre debidamente requisitada y firmada por la Persona Mayor o Representante y por el personal del Módulo que realizó la afiliación. (FO-DFOPP-03-02, Anexo 2)	Personal asignado al Módulo de Atención INAPAM y por Transversalidad que brinda el trámite de afiliación
13	Entrega de credencial a la Persona Mayor o Representante.	Personal asignado al Módulo de Atención INAPAM y por Transversalidad que brinda el trámite de afiliación
14	Resguarda el Formato de Solicitud de Afiliación, cabe señalar que será el único documento que el personal del Módulo de Atención archivará. (FO-DFOPP-03-02, Anexo 2)	Personal asignado al Módulo de Atención INAPAM y por Transversalidad que brinda el trámite de afiliación
15	En caso de que en el proceso del trámite de afiliación se cometiera un acto de corrupción o cualquier falta administrativa, se deberá reportar al correo atencionciudadana@inapam.gob.mx o bien, hacer uso de la siguiente plataforma: http://alertadores.funcionpublica.gob.mx	Persona Mayor o Representante

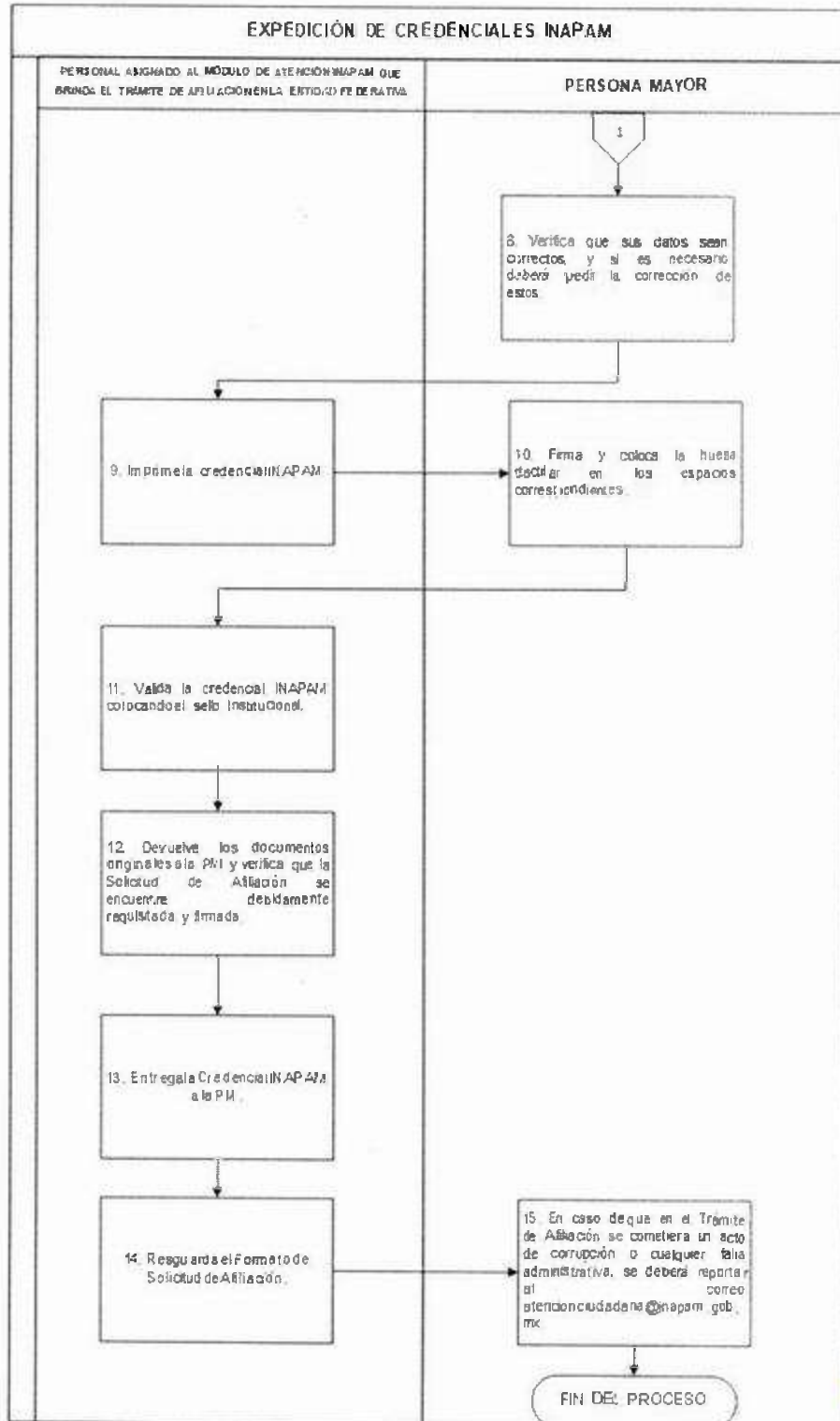
Termina el procedimiento

Tiempo total: 10 minutos



7.4 Diagrama de flujo





7.5 Conservación de registros

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
Formato de Solicitud de Afiliación (Anexo 2)	1 año	Personal asignado al Módulo de Atención INAPAM que brinda el trámite de afiliación	FO-DFOPP-03-02
Guía de Documentos Probatorios para Afiliación (Anexo 3)	1 año	Departamento de Inclusión Social y Productiva	FO-DFOPP-03-03
Formato de Registro de Credencial INAPAM (Anexo 4)	1 año	Departamento de Inclusión Social y Productiva	FO-DFOPP-03-04
Formato de Registro de la Base de Datos de las Personas Mayores Afiliadas (Anexo 5)	1 año	Departamento de Inclusión Social y Productiva	FO-DFOPP-03-05
Formato de Informe Mensual de Credenciales INAPAM (Anexo 6)	1 año	Departamento de Inclusión Social y Productiva	FO-DFOPP-03-06

7.6 Anexos

Anexo 2: Formato de Solicitud de Afiliación

FO-DFOPP-03-02

INSTITUCIÓN NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES
DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO Y OPERACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS
DEPARTAMENTO DE INCLUSIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVA

SECRETARÍA DE SALUD

SOLICITUD DE AFILIACIÓN

Fecha de elaboración: / / / /

Datos de la persona mayor
(datos a verificar en el momento de la afiliación)
 Apellido(s): _____
 Apellido(s) materno: _____
 Nombre(s): _____
 Fecha de nacimiento: / / Edad: Lugar de nacimiento: _____
 CURP: _____
 Estado civil: / / / / / Número telefónico: _____
 Domicilio: _____ Calle/vivienda: _____ C.P.: _____
 Colonia: _____ Ayuntamiento/Municipio: _____
 Ciudad/Municipio: _____
 Contacto en caso de emergencia: _____ Nombre: _____ Número telefónico de contacto: _____

FOTOFUERO

Para afiliación presento:
 Documentación Identitaria

<input type="checkbox"/> INE <input type="checkbox"/> Licencia de manejo <input type="checkbox"/> Pasaaporte vigente <input type="checkbox"/> Cartilla Militar <input type="checkbox"/> Cédula Profesional <input type="checkbox"/> Credencial / Carnet IMSS <input type="checkbox"/> SCATE (SENER) <input type="checkbox"/> Otro: _____	<input type="checkbox"/> Marca X <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<p style="text-align: center;">Firma</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div> <p style="text-align: center;">Especialista _____ Fecha _____</p>
---	--	--

Los datos personales serán recabados y protegidos con fundamento en los artículos 6 fracción III y 24, 41, XV, XVI, XVII y XIX de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, y el artículo 24 fracciones XXVII del Estatuto Orgánico del INAPAM, la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el artículo 17 de la Ley de Protección de Datos Personales y del Registro Público, así como en el artículo 17 de la Ley de Protección de Datos Personales y del Registro Público, y se comprometo a proporcionarlos de manera veraz, oportuna y completa, así como a mantenerlos actualizados y a proporcionarlos a las autoridades correspondientes. En caso contrario me hago acreedor a las sanciones que señalan el artículo 24 y 25 del Código Penal Federal.

Firma de conformidad (persona mayor): _____
 Lugar de nacimiento (Municipio y Estado): _____
 Firma de conformidad (representante): _____ Puntos de contacto (teléfono y correo): _____

Motivos de Afiliación: _____ Nombre completo y firma del servidor público que realizó la afiliación: _____

Bajo protesta de decir verdad me corroboré los documentos exhibidos, por comprobar identidad, edad, domicilio y firmé de la persona mayor solicitante y en su caso identidad y escrito o carta poder del representante

Anexo 3: Guía de documentos probatorios para Afiliación**FO-DFOPP-03-03****Documentación Probatoria**

Al solicitar la credencial INAPAM deberán cubrir cuatro requisitos:

1. Comprobar identidad

Para comprobar su identidad puede presentar los siguientes documentos vigentes en original y copia:

- a. Credencial para votar
- b. Licencia de manejo
- c. Pasaporte
- d. Credencial del IMSS
- e. Credencial del ISSSTE
- f. Cedula Profesional
- g. Carnet de servicio médico (IMSS, ISSSTE, PEMEX) siempre y cuando cuente con fecha de nacimiento, fotografía y sello sobre la misma
- h. Credencial Postal
- i. Credencial INAPAM (en caso de Renovación)

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

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

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

Para comprobar la edad puede presentar los siguientes documentos vigentes en original y copia:

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

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

- a. Acta de nacimiento de algún hijo
- b. Constancia de residencia con fotografía emitida por la autoridad del lugar donde reside el interesado



- c. Carta testimonial con fotografía de la autoridad tradicional indígena, municipal o la delegación del lugar.

3. Comprobar domicilio

Para comprobar el domicilio puede presentar en original y copia:

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

4. Fotografías

La Persona Mayor o su Representante deberá presentar dos fotografías, tamaño infantil, blanco y negro o a color, en papel fotográfico y con fondo blanco, sin lentes, ni gorra, de frente, ambas iguales y recientes.

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

En caso de ser extranjero puede presentar:

Así mismo si la Persona Mayor es migrante, podrá presentar cualquiera de los siguientes documentos en original para acreditar personalidad y edad, acompañados de un comprobante de domicilio del territorio mexicano:

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

Personas Mayores en circunstancias especiales

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

En tal caso, el funcionario público deberá dejar asentada una nota al final de la solicitud de afiliación, donde especifique la circunstancia especial, en la que se encuentra la persona mayor solicitante, y deberá registrar nombre completo y firma del servidor público que avala tal circunstancia. (Anexo 2)

Representante de la Persona Mayor



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

Nota:

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

Anexo 4: Registro de Credencial INAPAM
FO-DFOPP-03-04

REGISTRO DE CREDENCIAL INAPAM 1.21K

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

FECHA: SEXO: HOMBRE MUJER FOLIO DE LA TARJETA: EXPEDICIÓN: NUEVA REPOSICIÓN

DATOS DEL SOLICITANTE

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

LUGAR DE NACIMIENTO: CURP: ESTADO CIVIL: SOLTERA (O) CASADA (O) TELÉFONO MÓVIL (S):

DOMICILIO (CALLE): NO EXTERIOR: NO INTERIOR: CÓDIGO POSTAL: COLONIA: ENTIDAD FEDERATIVA:

ALCALDÍA O MUNICIPIO: DOCUMENTO DE IDENTIDAD: FOLIO DE DOCUMENTO: OTRO DOCUMENTO:

CONTACTO EN CASO DE EMERGENCIA: NÚMERO TELEFÓNICO DE CONTACTO:

DATOS DEL MÓDULO

MÓDULO: RESPONSABLE DE LA AFILIACIÓN: NOMBRE (S) (EN REALIDAD CAPITAL): FECHA DE CAPTURA:

DIRECCIÓN:

04-06-2021

SEARCH | CLEAR DATA | EXPORTAR | CANCELAR

NOTA:

Los datos personales serán recabados y protegidos con fundamento en *La Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 13, fracción I, artículo 116 y la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, artículo 31, 32, 42 y 59 fracción V, 64 inciso D, 67, 82 y 104 fracción I.*



8 PROCEDIMIENTO DE INFORME MENSUAL DE CREDENCIALES INAPAM EXPEDIDAS

Procedimiento de Informe Mensual de Credenciales INAPAM Expedidas.

8.1 Propósito

Recolectar los datos que inciden en el proceso de afiliación de las Personas Mayores en los siguientes niveles: municipal, estatal y central, con la finalidad de dar seguimiento al cumplimiento de metas.

8.2 Alcance

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

8.3 Descripción de procedimiento

NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	<p>Requisita el Formato Informe Mensual de Credenciales INAPAM, de acuerdo con el calendario establecido por la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas.</p> <p>Este Formato deberá considerar sin excepción, los siguiente:</p> <p>Nombre y firma del Servidor Público que elaboró el Informe.</p> <p>Mes y año que reportará.</p> <p>Verificará que las cifras de entrega de credenciales INAPAM coincidan con los datos registrados en la Base de Datos de Personas Mayores afiliadas, toda</p>	<p>Personal asignado al Módulo de Atención INAPAM y por Transversalidad que brinda el trámite de afiliación</p>



NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	vez que el registro electrónico es la evidencia del proceso de afiliación. (FO-DFOPP-03-06, Anexo 6)	
2	Envía vía correo electrónico al Módulo de Atención INAPAM en la Entidad Federativa, el Formato de Informe Mensual de Credenciales INAPAM, debidamente requisitado. (FO-DFOPP-03-06, Anexo 6)	Personal asignado al Módulo de Atención por Transversalidad que brinda el trámite de afiliación
3	Recibe vía correo electrónico el Formato Informe Mensual de Credenciales INAPAM y el Registro de la Base de Datos de las Personas Mayores Afiliadas. (FO-DFOPP-03-05, Anexo 5) (FO-DFOPP-03-06, Anexo 6)	Personal asignado al Módulo de Atención INAPAM que brinda el trámite de afiliación
4	Verifica que el Formato Informe Mensual de Credenciales INAPAM y el Registro de la Base de Datos de las Personas Mayores Afiliadas estén debidamente requisitados. (FO-DFOPP-03-05, Anexo 5). (FO-DFOPP-03-06, Anexo 6)	Personal asignado al Módulo de Atención INAPAM que brinda el trámite de afiliación
5	¿Está debidamente requisitado el Formato de Informe Mensual de Credenciales INAPAM? Si, continúa al paso 6. No, regresa al paso 1. (FO-DFOPP-03-06, Anexo 6)	Personal asignado al Módulo de Atención INAPAM que brinda el trámite de afiliación
6	Conjunta y valida el Formato de Informe Mensual de Credenciales INAPAM y el Registro de la Base de Datos de las Personas Mayores Afiliadas. (FO-DFOPP-03-05, Anexo 5) (FO-DFOPP-03-06, Anexo 6)	Personal asignado al Módulo de Atención INAPAM que brinda el trámite de afiliación

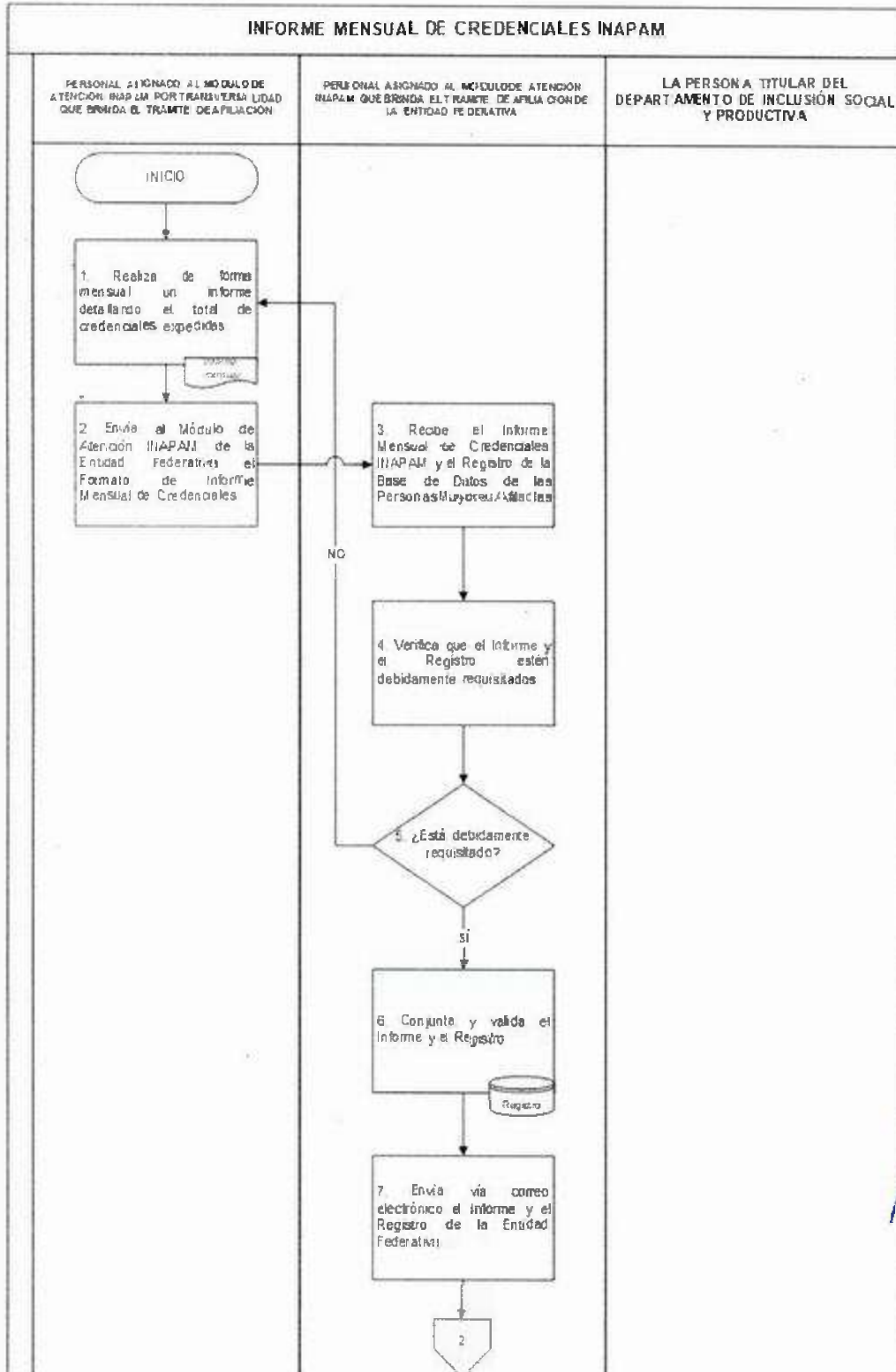
NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
7	<p>Envía por vía correo electrónico, el Formato de Informe Mensual de Credenciales INAPAM y sin excepción, anexa los Registro de la Base de Datos de las Personas Afiliadas de la Entidad Federativa correspondiente al Departamento de Inclusión Social y Productiva, de acuerdo con el calendario establecido.</p> <p>(FO-DFOPP-03-05, Anexo 5) (FO-DFOPP-03-06, Anexo 6)</p>	<p>Personal asignado al Módulo de Atención INAPAM que brinda el trámite de afiliación</p>
8	<p>Recibe y confirma vía correo electrónico la recepción del Formato de Informe Mensual de Credenciales INAPAM y el Registro de Base de Datos de las Personas Mayores Afiliadas.</p> <p>(FO-DFOPP-03-05, Anexo 5) (FO-DFOPP-03-06, Anexo 6)</p>	<p>La Persona titular del Departamento de Inclusión Social y Productiva</p>
9	<p>¿El Informe Mensual de Credenciales INAPAM y el Registro de la Base de Datos de las Personas Mayores Afiliadas, están debidamente requisitados, acorde con lo establecido en el punto 1 de este procedimiento?</p> <p>Sí, continúa al paso 10 No, regresa al paso 4</p> <p>(FO-DFOPP-03-05, Anexo 5) (FO-DFOPP-03-06, Anexo 6)</p>	<p>La Persona titular del Departamento de Inclusión Social y Productiva</p>
10	<p>Consolida la información de los Registros de la Base de Datos de las Personas Mayores Afiliadas en el registro electrónico denominado "Concentrado Nacional". Así mismo, consolida los Informes Mensuales de Credenciales INAPAM en el Informe Mensual de Expedición de Credenciales INAPAM.</p> <p>(FO-DFOPP-03-05, Anexo 5) (FO-DFOPP-03-06, Anexo 6) (FO-DFOPP-03-07, Anexo 7)</p>	<p>La Persona titular del Departamento de Inclusión Social y Productiva</p>

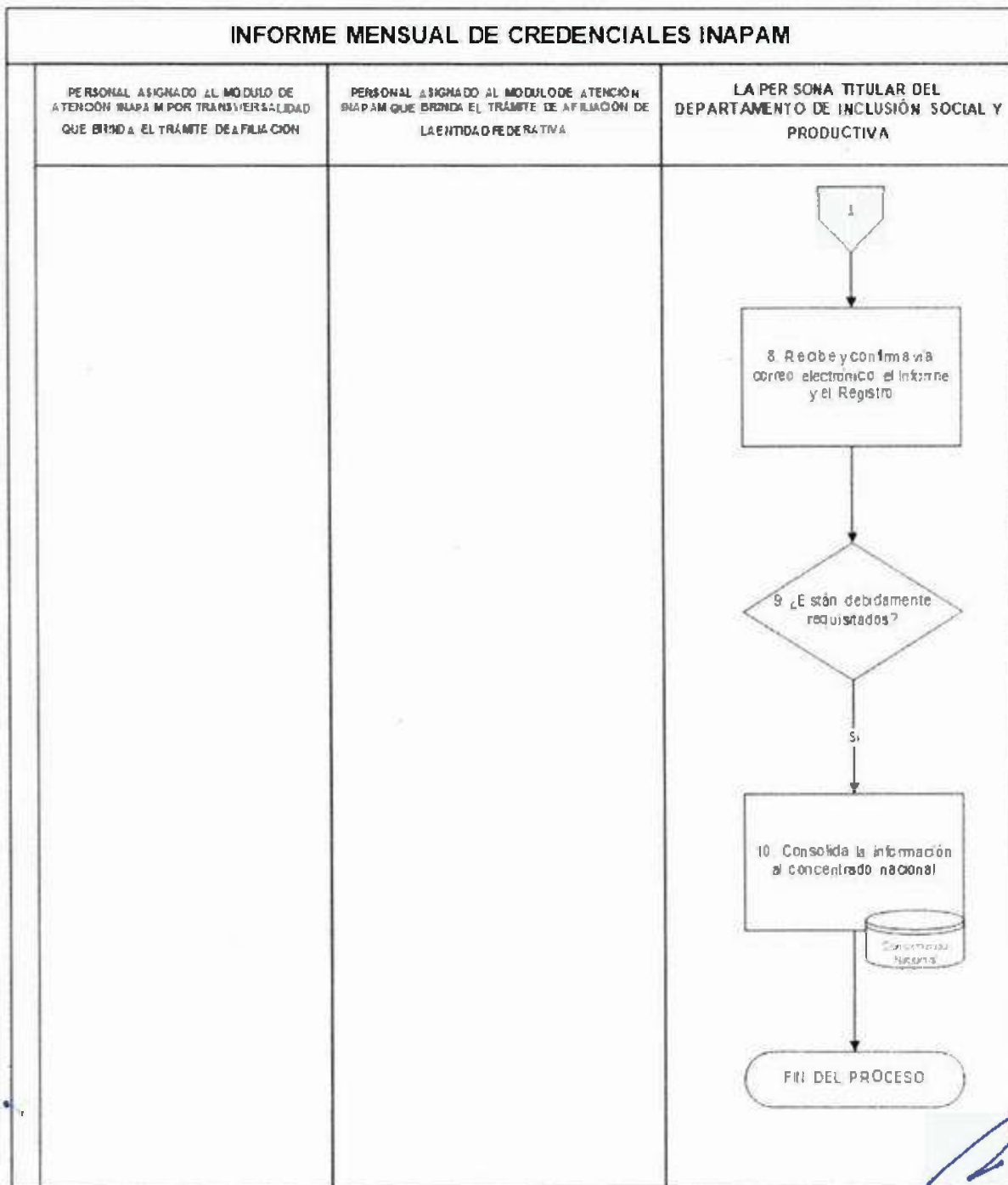


NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	(FO-DFOPP-03-08, Anexo 8) Termina el procedimiento	

Tiempo total: 8 días hábiles

8.4 Diagrama de flujo





8.5 Conservación de registros

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
Formato de Registro de la Base de Datos de las Personas Mayores Afiliadas (Anexo 5)	1 año	Departamento de Inclusión Social y Productiva	FO-DFOPP-03-05
Formato de Informe Mensual de Credenciales INAPAM (Anexo 6)	1 año	Departamento de Inclusión Social y Productiva	FO-DFOPP-03-06
Formato de Registro Electrónico "Concentrado Nacional" (Anexo 7)	1 año	Departamento de Inclusión Social y Productiva	FO-DFOPP-03-07
Formato de Informe Mensual de Expedición de Credenciales INAPAM (Anexo 8)	1 año	Departamento de Inclusión Social y Productiva	FO-DFOPP-03-08

Anexo 7: Formato de Registro Electrónico "Concentrado Nacional"
FO-DFOPP-03-07

The image shows a screenshot of an Excel spreadsheet. The menu bar at the top includes 'Archivo', 'Inicio', 'Insertar', 'Diseño de página', 'Formulas', 'Datos', 'Revisar', 'Vista', and '¿Qué desea hacer?'. The ribbon is set to 'Inicio' and shows various formatting options. The spreadsheet has a header row with the following columns: TEC_EXP, CVE_MOV, FOLIO_CLUP, ENT_FED, AP_PAT, AP_MAT, NOMBRE, SEXO, FEC_NAC, CALLE, NUM_EXT, NUM_INT, COLONIA, CP, MUNICIPIO, TEL_PER, ACCIDENTE, TEL_EMERGENCIA, ENT_NAC, CAPTURISTA, and MOD. The rows are numbered 1 through 22. A small rectangular box is visible in cell H6.

NOTA:

Los datos personales serán recabados y protegidos con fundamento en *La Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 13, fracción I, artículo 116 y la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, artículo 31,32, 42 y 59 fracción V, 64 inciso D, 67,82 y 104 fracción I.*

Anexo 8: Formato de Informe Mensual de Expedición de Credenciales INAPAM

FO-DFOPP-03-08

INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES
DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO Y OPERACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS
DEPARTAMENTO DE INCLUSIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVA

FO-DFOPP-03

Informe Mensual de Expedición de Credenciales INAPAM

Clave	Entidad Federativa	Credencial INAPAM							Credenciales Expedidas	No. de Módulos de Atención INAPAM	No. de Módulos de Atención en Transcurren. pag
		Nuevo Registro (NR)			Recepción (R)			Total (NR+CR+EXT+CAN)			
		Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total				
1	Agencias de										
2	Baja California										
3	Baja California Sur										
4	Campeche										
5	Coahuila de Zaragoza										
6	Colima										
7	Chiapas										
8	Chihuahua										
9	CDMX										
10	Durango										
11	Guanajuato										
12	Guerrero										
13	Hidalgo										
14	Jalisco										
15	México										
16	Michoacán de Ocampo										
17	Moravia										
18	Nayarit										
19	Nuevo León										
20	Oaxaca										
21	Puebla										
22	Quintana Roo										
23	Querétaro										
24	Sonora										
25	Tlaxcala										
26	Veracruz										
27	Zacatecas										
28	Zamboraigo										
29	Zaragoza										
30	Veracruz Independencia (Clave)										
31	Yucatán										
32	Zuluzulú										
	Total Nacional										

Elaboró:

(Nombre completo y firma)

Autorizó:

Jefe del Departamento de Afiliación

(Nombre completo y firma)

Nota: La columna sombreada de las Credenciales INAPAM emitidas sin contemplar Credenciales extirpadas y canceladas.



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

Procedimiento para la atención de quejas y/o denuncias del trámite de afiliación.

9.1 Propósito

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

9.2 Alcance

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

9.3 Descripción del procedimiento

NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	El personal que brinda el trámite de Afiliación en los Módulos de Atención INAPAM deberán difundir a las personas mayores los siguientes canales para la Atención de quejas y/o denuncias del trámite de afiliación: a) Correo electrónico: atencionciudadana@inapam.gob.mx b) Cuentas institucionales de Facebook y Twitter.	Personal asignado al Módulo de Atención INAPAM que brinda el trámite de afiliación
2	Emite una queja o denuncia a través de los canales antes mencionados. Además deberá registrar dicha queja y/o denuncia a través de la siguiente plataforma: http://alertadores.funcionpublica.gob.mx	Denunciante
3	Recibe la queja y/o denuncia por cualquier medio mencionado en el punto 1 de este procedimiento.	Personal de la Dirección de Fortalecimiento y

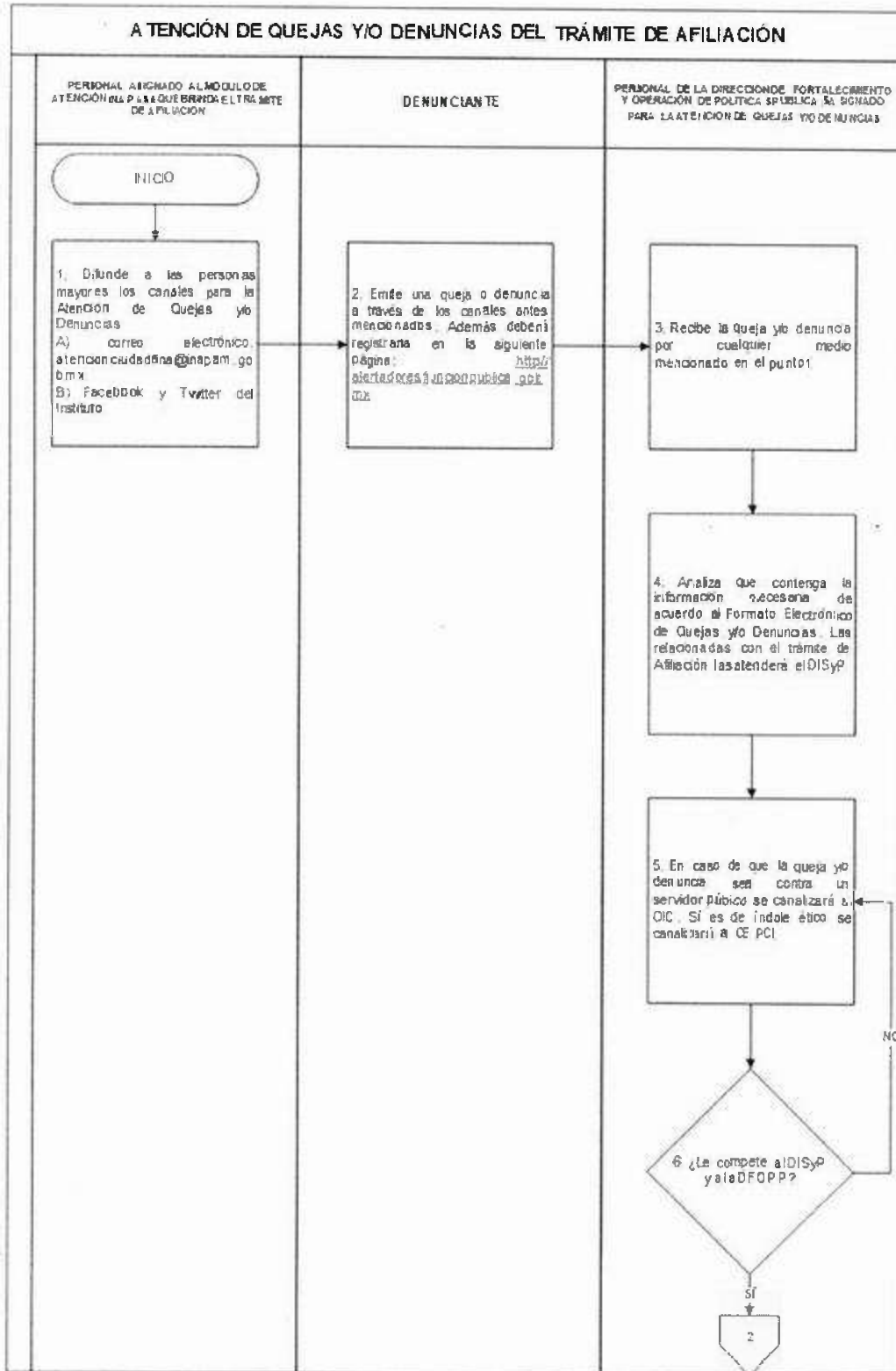
NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
		Operación de Políticas Públicas, asignado para la atención de quejas y/o denuncias
4	<p>Analiza que la queja y/o denuncia contenga la información necesaria, de acuerdo con los datos del Formato Electrónico de Quejas y/o Denuncias (datos del reporte, información del Denunciante, fecha y lugar de los hechos y motivo). Las Quejas y/o Denuncias relacionadas con la operación del trámite de afiliación, serán atendidas por el Departamento de Inclusión Social y Productiva en conjunto con la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas.</p> <p>(FO-DFOPP-03-09, Anexo 9)</p>	Personal de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas, asignado para la atención de quejas y/o denuncias
5	<p>En caso de que la Queja y/o Denuncia sea en contra de un servidor público, se canalizarán al Órgano Interno de Control del INAPAM, para su atención procedente.</p> <p>Si la Queja y/o Denuncia es de índole ético, o de conducta, se canalizará al Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés, para su atención procedente.</p>	Personal de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas, asignado para la atención de quejas y/o denuncias
6	<p>¿Le compete al Departamento de Inclusión Social y Productiva y a la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas?</p> <p>Si, continúa el paso 7</p> <p>No, se regresa al paso 5</p>	Personal de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas, asignado para la atención de quejas y/o denuncias
7	Asigna folio a la Queja y/o Denuncia y captura los datos en el Formato Electrónico la Queja y/o Denuncia.	Personal de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de

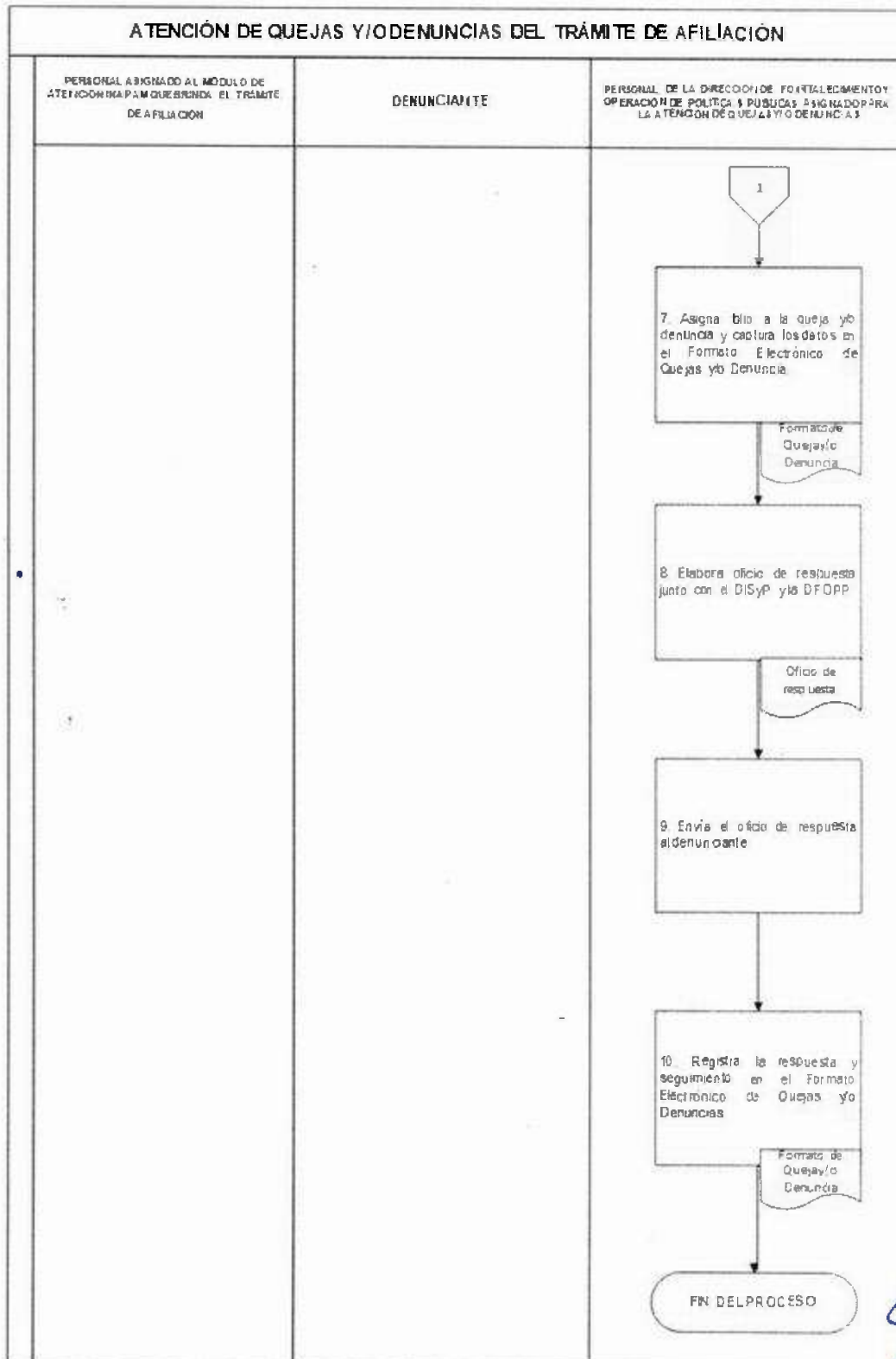


NO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	(FO-DFOPP-03-09, Anexo 9)	Políticas Públicas, asignado para la atención de quejas y/o denuncias
8	Elabora el oficio de respuesta en conjunto con el Departamento de Inclusión Social y Productiva y la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas.	Personal de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas, asignado para la atención de quejas y/o denuncias
9	Envía el oficio de respuesta al Denunciante a través del medio en que se contactó.	Personal de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas, asignado para la atención de quejas y/o denuncias
10	Registra la respuesta y el seguimiento del caso en el Formato Electrónico de Quejas y/o Denuncias. (FO-DFOPP-03-09, Anexo 9) Termina el procedimiento	Personal de la Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas, asignado para la atención de quejas y/o denuncias

Tiempo total: 8 días hábiles

9.4 Diagrama de flujo







2



9.5 Conservación de registros

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
Formato Electrónico de Quejas y/o Denuncias. (Anexo 9)	1 año	Departamento Inclusión Social y Productiva	FO-DFOPP-03-09

9.6 Anexo

**Anexo 9: Formato de Quejas y/o Denuncias
FO-DFOPP-03-09**

DATOS DEL REPORTE			INFORMACIÓN DEL DENUNCIANTE							
Fecha de recepción	Folio	Medio por el que se envía	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre (e apellidos)	Edad	Sexo	Cuenta de correo electrónico	No. Teléfono fijo	No. Teléfono celular

FECHA Y LUGAR DE LOS HECHOS		MOTIVO			
Fecha	Módulo de Atención	Descripción breve de la queja o denuncia	Es pedique nombre del servidor o servidores públicos involucrados (sólo si aplica)	Nombre de un tercero que haya presenciado los hechos (sólo si aplica)	Sugerencia

[Handwritten signature]

CONCLUSIÓN				
Resolución	Notificación a persnal	Respuesta (No. De oficio)	Fecha de notificación al denunciante	Estatus de la queja

NOTA:

Los datos personales serán recabados y protegidos con fundamento en *La Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 13, fracción I, artículo 116 y la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, artículo 31,32, 42 y 59 fracción V, 64 inciso D, 67,82 y 104 fracción I.*



10 GLOSARIO

1. **Base de datos:** Registro electrónico de datos personales relacionados a las personas mayores que solicitaron afiliarse al INAPAM. Este registro es para uso del personal asignado al Módulo de Atención que brinda el trámite de afiliación.
2. **Canal de atención:** Unidad administrativa, institución, dependencia y/o instancia, a quien, de acuerdo con sus atribuciones y/o condiciones establecidas en el convenio de colaboración, le corresponde la atención de la queja y/o denuncia.
3. **CEPCI:** Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés, órgano de consulta y asesoría especializada en asuntos relacionados con la emisión, aplicación y cumplimiento de los Códigos de Conducta y Ética, así como de las Reglas de Integridad para el ejercicio de la Función pública y emitir las recomendaciones que se deriven del cumplimiento de estas.
4. **Código de Conducta del INAPAM:** Instrumento emitido por la titular del INAPAM a propuesta del CEPCI.
5. **DA:** Departamento de Inclusión Social y Productiva
6. **Denuncia:** Es la manifestación de la persona mediante la cual hace del conocimiento a la autoridad, fallas o incumplimientos en los servicios prestados, así como de actos u omisiones de los servidores públicos contrarios a los principios que rigen la administración pública, pero en este supuesto no le significan afectación directa al interesado.
7. **DFOPP:** Dirección de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas
8. **Módulo de Atención por Transversalidad:** Espacio de atención en los Municipios de las Entidades Federativas quienes, a través de su personal, acercan la atención a toda Persona Mayor, o al público en general que solicite información y afiliación al INAPAM.
9. **Módulo de Atención INAPAM:** Espacio de atención a toda Persona Mayor, o al público en general que solicite información atendido en su mayoría por personal del INAPAM.
10. **Órgano Interno de Control (OIC):** Instancia fiscalizadora encargado de vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas en materia administrativa, a través de la realización de auditorías y revisiones; así como de sustanciar los procedimientos de responsabilidad administrativa en el ámbito de su competencia, con independencia técnica, autonomía de su gestión y la estructura necesaria para el desempeño de sus funciones.
11. **Persona Mayor (PM):** Se considera personas mayores aquellas que cuenten con sesenta años y más de edad, que residen o están en tránsito en el territorio nacional. Este concepto incluye el de persona adulta mayor.
12. **Personal asignado al Módulo de Atención INAPAM, que brinda el trámite de afiliación:** Servidor Público del INAPAM, encargado de brindar atención y orientación sobre el trámite de afiliación y realiza el procedimiento de afiliación, así

como el control de credenciales INAPAM, archivo del recibo de credenciales INAPAM, manejo y archivo del formato Solicitud de Afiliación, elaboración de informes correspondientes e integración del Registro Electrónico de Datos de las Personas Mayores Afiliadas.

13. **Personas en circunstancias especiales:** Aquellas personas que se encuentran en estado de necesidad, desprotección o desventaja física.
14. **Queja:** Es la manifestación de la persona mediante la cual hace del conocimiento de la autoridad, incumplimientos o fallas en los servicios prestados, así como actos u omisiones de los servidores públicos contrarios a los principios que rigen la administración pública y que le significan una afectación directa.



**11 DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y DE INTERPRETACIÓN AL PRESENTE MANUAL.**

El presente manual entrará en vigor al día siguiente de su inclusión en el inventario vigente del Sistema de Administración de Normas Internas de la Administración Pública Federal. El cual estará disponible en la página oficial www.inapam.gob.mx

12 CAMBIO DE VERSIÓN

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

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Lic. Rocío Ruiz López Directora de Fortalecimiento y Operación de Políticas Públicas	 Lic. Edgar Olivares Agustín Subdirector Jurídico	 Lic. Jorge Alberto Valencia Sandoval Presidente del COMERI
Junio, 2021	Junio, 2021	Junio, 2021

