

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

MODALIDAD:

- **PRESENCIAL**
- **VÍA TELEFÓNICA**
- **CORREO ELECTRÓNICO**

MP-E003-6100-009-17-003

Noviembre, 2017

**Manual de Procedimientos del Servicio de Asesoría Jurídica Gratuita a las
Personas Adultas Mayores
Modalidad: Presencial, Vía Telefónica y Correo Electrónico**

ELABORÓ

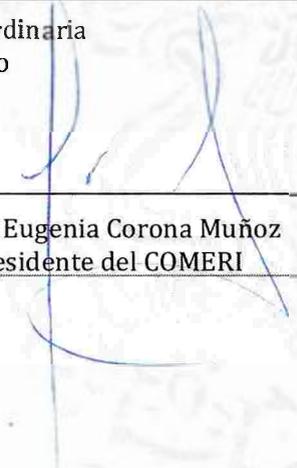

María Olga Sánchez Pérez
Jefa del Departamento de Asesoría Jurídica

REVISÓ


Jorge Luis Castillo Quintal
Subdirector Jurídico

AUTORIZACIÓN

Cuarta sesión ordinaria
Acuerdo número


María Eugenia Corona Muñoz
Presidente del COMERI

REGISTRO

CLAVE:

VERSIÓN:

FECHA:

ÍNDICE

1. Introducción.....	4
2. Objetivo del manual.....	5
3. Base legal.....	6
4. Políticas.....	9
5. Procedimiento: Asesoría Jurídica Gratuita a las Personas Adultas Mayores de Modo: Presencial.	10
5.1. Propósito.....	10
5.2. Alcance.....	11
5.3. Descripción del procedimiento.....	12
5.4. Diagrama de flujo.....	14
6. Procedimiento: Asesoría Jurídica Gratuita a las Personas Adultas Mayores de Modo: Vía Telefónica y Correo Electrónico.....	16
6.1. Propósito.....	16
6.2. Alcance.....	17
6.3. Descripción del procedimiento.....	18
6.4. Diagrama de flujo.....	19
7. Procedimiento: Control Interno del Servicio de Asesoría Jurídica.....	20
7.1. Propósito.....	20
7.2. Alcance.....	21
7.3. Descripción del procedimiento.....	22
7.4. Diagrama de flujo.....	24
8. Registros.....	25
9. Glosario.....	27
10. Anexos.....	30
11. Cambios de versión.....	47

1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos tiene como propósito contar con una guía clara y específica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades que comprenden el Servicio de Asesoría Jurídica Gratuita a las Personas Adultas Mayores de Modo Presencial, Vía Telefónica y Correo Electrónico del Departamento de Asesoría Jurídica.

Comprende en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de los procedimientos a seguir para cada actividad, tiempos de atención y requisitos necesarios, que los servidores públicos adscritos al Departamento de Asesoría Jurídica deben conocer para promover el buen desarrollo administrativo tendiente a brindar con eficiencia y eficacia la asistencia en materia jurídica gratuita que brinda el Inapam a las personas adultas mayores que lo solicitan.

Contempla también la lista de los formatos necesarios para brindar el servicio de asesoría jurídica así como el desarrollo de los procedimientos con su respectivo diagrama de flujo.

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

El Departamento de Asesoría Jurídica en coordinación con la Subdirección Jurídica presentan el siguiente Manual de Procedimientos del Servicio de Asesoría Jurídica Gratuita a las Personas Adultas Mayores de Modo Presencial, Vía Telefónica y Correo Electrónico, dando cumplimiento con ello al objeto señalado en los Artículos 25 y 28, Fracción II de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, así como el de servir como un instrumento de apoyo y mejora Institucional.

Lo anterior, aunado al cumplimiento del compromiso por parte del Instituto para contar con un Manual de Procedimientos del Programa E003 “Servicios a grupos con necesidades especiales”.

2. OBJETIVO DEL MANUAL

Formalizar los procedimientos que actualmente se ejecutan en el Departamento de Asesoría Jurídica, a través de la consolidación y documentación de las acciones que se realizan al brindar el Servicio de Asesoría Jurídica Gratuita a las Personas Adultas Mayores de Modo Presencial, Vía Telefónica y Correo Electrónico, para facilitar su ejecución y seguimiento, e incrementar la eficiencia de este servicio en orden de contribuir a la mejora de la operación del Programa E003 en el marco del Presupuesto basado en Resultados.

Servir de base para la orientación del personal de nuevo ingreso, al proveerle la herramienta técnica que facilite su incorporación al puesto de trabajo.

Cumplir con las normas que regulan el control interno administrativo, mediante la ejecución de procesos, la observancia de normas y logro de metas y objetivos, que conduzcan a la eficiencia y eficacia institucional.

3. BASE LEGAL

ORDENAMIENTO	APARTADO
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos,	D.O.F. 05-02-1917. Última reforma publicada en D.O.F. 27-01-2016. Título Primero, Capítulo I, Artículo 1º.
Plan Nacional de Desarrollo 2013 - 2018	D.O.F. 20-05-2013. Meta Nacional 2. México Incluyente Objetivo 2.2 Estrategia 2.2.1. Línea de Acción Párrafo 1 Estrategia 2.2.2. Línea de Acción Párrafo 3
Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores	D.O.F. 25-06-2002. Última reforma publicada en D.O.F. 17-12-2015 Título Primero, Capítulo Único, Artículo 1; 2 Fracción IV; 3 Fracción XI; Título Segundo, Capítulo I, Artículo 4, Capítulo II, Artículo 5, Fracciones I, incisos a) y b), II y IX; Título Tercero, Capítulo Único, Artículo 6, Fracciones II y III, Artículo 8; Título Cuarto, Capítulo I, Artículo 10, Fracciones II, III, IV, XVIII; Capítulo II, Artículos 11, 13 y 14; Título Quinto, Capítulo I, Artículos 24, 25, 27 y 28 Fracciones II y IV.
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental	D.O.F. 04-05-2015 Título Primero, Capítulo I, Artículos 1, 3, Fracciones XII, XVIII, 4, 5, 6 y 7; Capítulo Segundo, Sección Primera, Artículo 8; Sección Segunda, Artículos 9, 11, 12, 13, 14, 15 al 22; Capítulo III, Artículos 23 y 25; Título Quinto, Capítulo I, Artículos 68 y 69.
Ley Orgánica de la Administración Pública Federal	D.O.F. 29-12-1976. Última reforma publicada en el D.O.F. 17-12-2015. Título Primero, Capítulo Único, Artículos 1 y 3; Título Segundo, Capítulo I, Artículos 19 y 23; Título Tercero, Capítulo Único, Artículo 45.
Ley Federal de las Entidades Paraestatales	D.O.F. 14-05-1986. Última reforma publicada en el D.O.F. 18-12-2015. Capítulo I, Artículo 1;

Capítulo II, Artículo 14, Fracciones II y III;
Artículo 21 y 22; Capítulo V, Art. 59.

Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos D.O.F. 3I-12-1982. Última reforma D.O.F. 18-07-2016.

Ley General de Responsabilidades Administrativas D.O.F. 18-07-2016. Texto vigente a partir del 19-07-2017.

Ley General de Desarrollo Social D.O.F. 20-01-2004. Última reforma publicada en el D.O.F. 01-06-2016, Título Primero, Capítulo I, Artículo 1, Artículo 3, Fracciones I, II, III, IV, VII, IX, X, Artículo 5, Fracciones I y VI; Título Segundo, Capítulo Único, Artículos 6 al 10.

Reglamentos

Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental D.O.F. 11-06-2003. Capítulo I, Artículos 1, 2, 3, 5 y 7; Capítulo II, Artículos 8, 9, 10 y 12; Capítulo VIII, Artículos 47 y 48.

Reglamento de la Ley de Entidades Paraestatales D.O.F. 26-01-1990. Última reforma publicada en el D.O.F. 23-11-2010, Capítulo I, Art. 1; Capítulo III, Art. 15; Capítulo V, Artículos 22 y 27.

Acuerdos

Acuerdo por el cual el Organismo descentralizado denominado Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, queda agrupado en el sector coordinado por la Secretaría de Desarrollo Social. D.O.F. 13-03-2003.

Estatutos

Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores D.O.F. 16-06-2014. Capítulo Primero, Artículo 1; Capítulo Cuarto, Artículo 18, Fracción II, Inciso a); Capítulo Sexto, Artículos 25 y 26 Fracción XXVIII.

Condiciones Generales de Trabajo del 23-06-2011.
Instituto Nacional de las Personas Adultas
Mayores.

Manuales

Manual General de Organización del Instituto 8-09-2014. Versión aprobada por el Comité
Nacional de las Personas Adultas Mayores. de Mejora Regulatoria Interna (COMERI).

Guía para la elaboración del Manual de Versión 2009.05
Procedimientos de la Secretaría de Desarrollo
Social.

Guía técnica para elaborar y actualizar Mayo 2016.
manuales de procedimientos del Instituto
Nacional de las Personas Adultas Mayores.



4. POLÍTICAS

El Departamento de Asesoría Jurídica:

1. Proporcionará a las personas adultas mayores la asesoría jurídica gratuita que soliciten de modo presencial, vía telefónica y correo electrónico y en su caso canalizará a las instancias que correspondan, según su competencia.
2. Planeará y programará las metas para los rubros de atención y servicio de asesoría jurídica gratuita.
3. Asignará y vigilará que el personal adscrito desarrolle con eficiencia las funciones y actividades que tenga señaladas, tomando en cuenta sus aptitudes y capacidades.
4. Registrará y concentrará la información que se desprenda de las solicitudes de atención y servicio, vigilando que se cumplan los criterios de protección de datos personales de acuerdo a la normatividad competente.
5. Actualizará de manera constante el padrón de beneficiarios de asesoría jurídica, proporcionando la información pertinente cuando sea requerida para su difusión tanto interna como externa.
6. Atenderá la atención a solicitudes de instituciones públicas o privadas para la impartición de pláticas relacionadas con la problemática de la población adulta mayor.
7. Evaluará de manera constante el cumplimiento de los atributos y estándares establecidos para la prestación del servicio de asesoría jurídica gratuita, estableciendo con base en los resultados, áreas de oportunidad y acciones de mejora, garantizando la profesionalización del servicio.

5. PROCEDIMIENTO: ASESORÍA JURÍDICA GRATUITA A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES DE MODO: PRESENCIAL.

5.1 Propósito:

Establecer de manera objetiva las actividades que permitan de una manera ordenada, proporcionar asesoría jurídica gratuita a las personas adultas mayores, en modo presencial y en su caso canalizarlos a otras instancias y fortalecer sus posibilidades de gestión de su problemática específica, siempre con alineación a los objetivos estratégicos del INAPAM.

5.2. Alcance

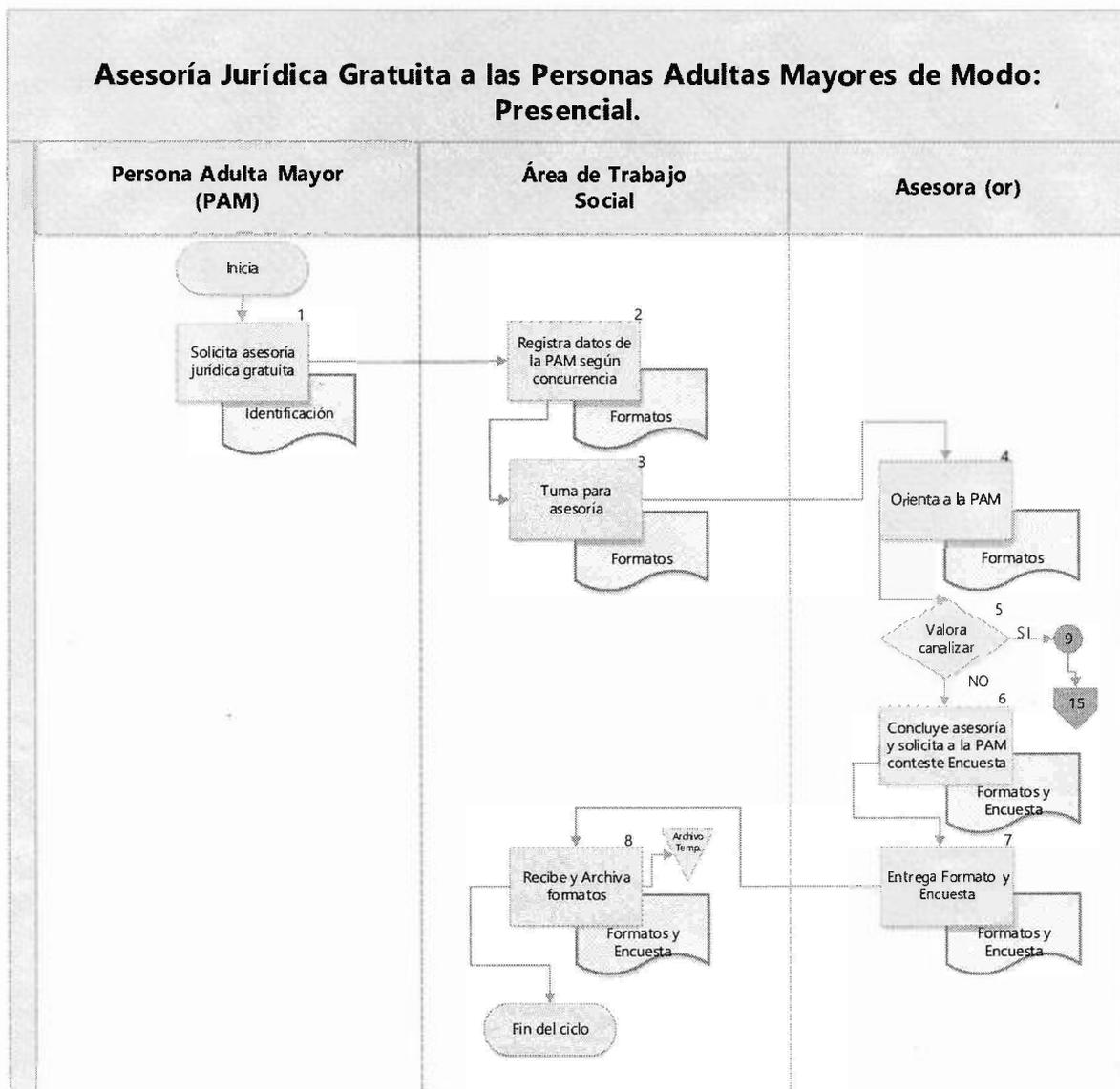
El proceso aplica a toda la población de las personas adultas mayores de sesenta años o más que soliciten el servicio de asesoría jurídica gratuita de modo presencial. Asimismo involucra a los servidores y funcionarios públicos del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, los tres niveles de gobierno, la familia de nuestros beneficiarios y la sociedad civil.

5.3. Descripción del Procedimiento Asesoría Jurídica Gratuita a las Personas Adultas Mayores de Modo: Presencial.

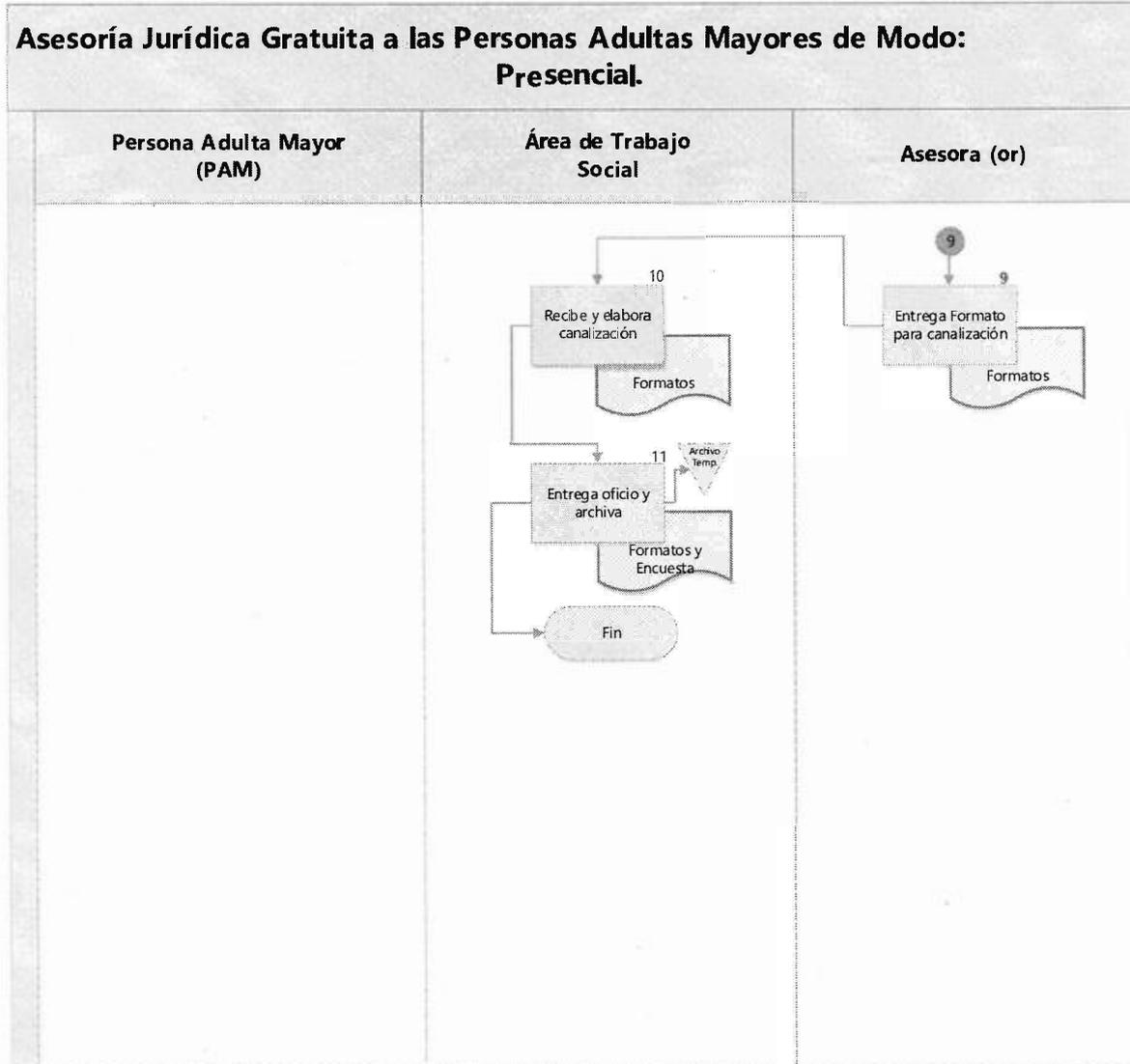
ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>Inicio.</p> <p>1. Solicita asesoría jurídica gratuita Modo: ➤ Presencial.</p> <p>Requisitos: Credencial INAPAM o INE, IMSS, ISSSTE.</p>	<p>Persona adulta mayor (PAM).</p>
<p>2. Registra datos de la PAM solicitante del servicio de asesoría jurídica gratuita, en el formato de Atención (Primera vez) o Servicio (Subsecuente).</p> <p>Anexos: 1, 2 y 3.</p>	<p>Área de Trabajo Social</p>
<p>3. Turna al Asesor (a) los formatos requisitados para orientar a la PAM.</p> <p>Anexos: 1, 2 y 3.</p>	<p>Área de Trabajo Social</p>
<p>4. Orienta y proporciona la información necesaria de acuerdo al problema expuesto por la PAM, detallando el asesor la problemática y opinión en el formato correspondiente.</p> <p>Anexos: 1, 2 y 3.</p>	<p>Asesor (a)</p>
<p>5. Valora si el problema planteado por la PAM se debe canalizar a otra Dependencia o Institución: NO: ir a actividad 6 SI: ir a la actividad 9</p>	<p>Asesor (a)</p>
<p>6. Concluye la asesoría jurídica gratuita y solicita a la PAM conteste la Encuesta de Servicio con el fin de evaluar el cumplimiento de los atributos y estándares establecidos.</p> <p>Anexo: 8</p>	<p>Asesor (a)</p>
<p>7. Entrega el formato correspondiente así como la Encuesta de Servicio, al Área de Trabajo Social.</p> <p>Anexos: 1, 2, 3 y 8.</p>	<p>Asesor (a)</p>
<p>8. Recibe y archiva los formatos</p> <p>Anexos: 1, 2, 3 y 8. Fin del ciclo.</p>	<p>Área de Trabajo Social</p>

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>9. Entrega al Área de Trabajo Social, el formato correspondiente para realizar oficio de canalización a la instancia competente. Anexos: 1, 2 y 3.</p>	<p>Asesor (a)</p>
<p>10. Recibe formato y elabora oficio de canalización. Anexos: 1, 2, 3 y 4.</p>	<p>Área de Trabajo Social</p>
<p>11. Entrega oficio de canalización a la PAM, dirigido a la instancia correspondiente, esperando respuesta de la misma y archiva. En el supuesto de que la PAM regrese, se archivará el acuse correspondiente. Anexo: 1, 2, 3, y 4. Fin.</p>	<p>Área de Trabajo Social</p>

5.4 Diagrama de Flujo



5.4 Diagrama de Flujo



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

6.1 Propósito:

Determinar de manera puntual las actividades que deben realizarse para una eficaz asesoría jurídica a las personas adultas mayores que soliciten orientación vía telefónica y correo electrónico, aprovechando las tecnologías de la información para acercar el servicio a la población objetivo.

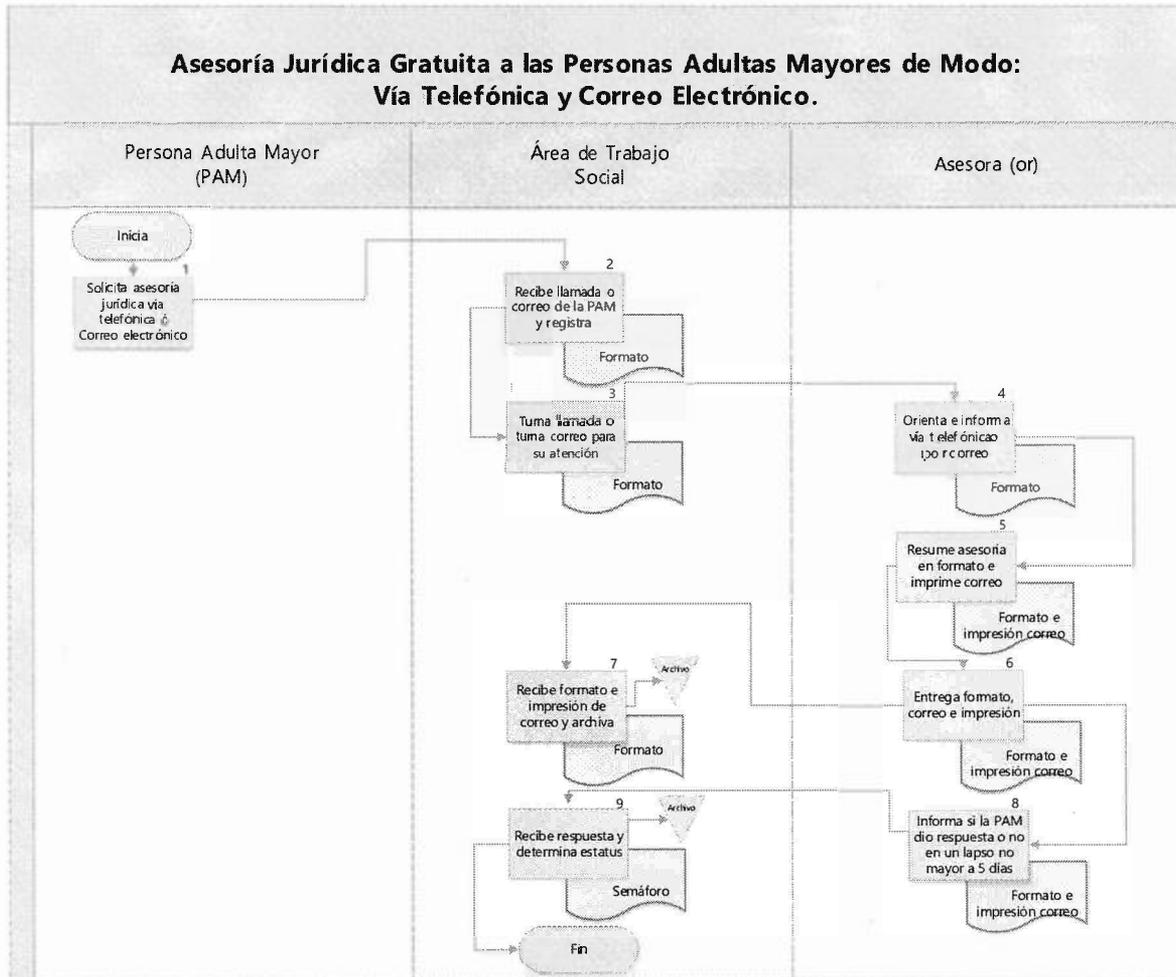
6.2. Alcance

El procedimiento aplica a toda la población de las personas adultas mayores de sesenta años o más que soliciten el servicio de asesoría jurídica gratuita vía telefónica y correo electrónico, que por razón de su domicilio, estado físico y/o de salud, no se encuentren en posibilidad de trasladarse a la oficina del Departamento de Asesoría Jurídica, proporcionando la información de las instituciones competentes a las que deben dirigirse para el trámite del problema planteado.

6.3 Descripción del Procedimiento Asesoría Jurídica Gratuita a las Personas Adultas Mayores de Modo: Vía Telefónica y Correo Electrónico

<p>Inicio 1. Solicita asesoría jurídica Vía Telefónica o Correo Electrónico</p>	<p>Persona Adulta Mayor (PAM)</p>
<p>2. Recibe llamada Telefónica o Correo Electrónico por parte de la PAM y registra sus datos en el formato. Anexo:10</p>	<p>Área de Trabajo Social</p>
<p>3. Turna llamada o reenvía correo electrónico entregando la solicitud de la PAM a la asesora (or) para su atención. Anexo:10</p>	<p>Área de Trabajo Social</p>
<p>4. Orienta y proporciona la información necesaria Vía Telefónica o Correo Electrónico de acuerdo al problema expuesto por la PAM. Anexo:10</p>	<p>Asesora (or)</p>
<p>5. Resume la asesoría jurídica de la PAM en el formato y en el caso del correo electrónico imprime la orientación jurídica y espera respuesta de la PAM en un lapso de 5 días naturales. Anexo: 10</p>	<p>Asesora (or)</p>
<p>6. Entrega el formato, y en el caso de correo electrónico imprime la orientación de la PAM y entrega al Área de Trabajo Social. Anexo:10</p>	<p>Asesora (or)</p>
<p>7. Recibe formato y en su caso la impresión de la orientación jurídica del correo electrónico y archiva. Anexo:10</p>	<p>Área de Trabajo Social</p>
<p>8. Informa al Área de Trabajo Social si la PAM dio respuesta o no en el lapso de los 5 días. En caso de contestación se entrega impresión de la respuesta al Área de Trabajo Social.</p>	<p>Asesora (or)</p>
<p>9. Recibe respuesta por parte del Asesor y determina el estatus de conclusión de la solicitud realizada por la PAM, de acuerdo al Semáforo establecido para este fin y archiva. a) Concluida positiva. b) Concluida por orientación. b) Concluida por canalización. c) Cancelada por falta de interés. Anexo: 15. Fin.</p>	<p>Área de Trabajo Social</p>

6.4 Diagrama de Flujo



7. PROCEDIMIENTO: CONTROL INTERNO DEL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA.

7.1 Propósito:

Supervisar, coordinar y controlar todas las actividades, así como la documentación derivada del servicio de asesoría jurídica gratuita en las tres modalidades.

7.2. Alcance

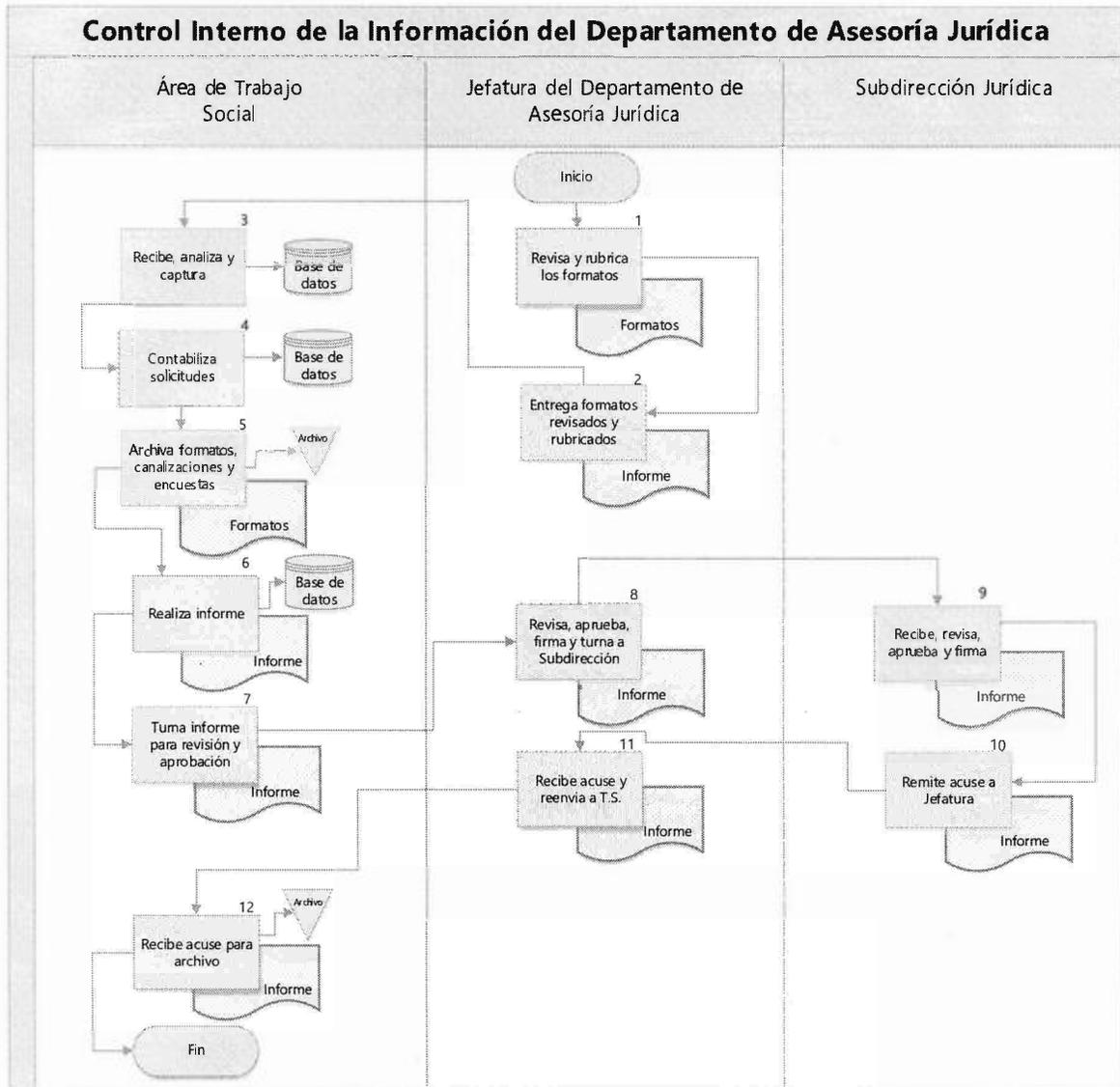
El procedimiento involucra a todo el personal del Departamento de Asesoría Jurídica, así como: Dirección General, Dirección de Administración y Finanzas y Subdirección Jurídica.

7.3. Descripción del Procedimiento de Control Interno del Servicio de Asesoría Jurídica.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>1. Revisa y rubrica diariamente los formatos de las asesorías jurídicas gratuitas brindadas en las tres modalidades de servicio, vigilando que cuenten con la información general de las PAM's, se encuentre descrita la asesoría otorgada y contengan las firmas de las PAM's y de la asesora (or).</p> <p>Anexos: 1, 2, 3 y 10.</p>	<p>Jefatura del Departamento de Asesoría Jurídica.</p>
<p>2. Entrega al Área de Trabajo Social los formatos revisados y rubricados.</p> <p>Anexos: 1, 2, 3 y 10.</p>	<p>Jefatura del Departamento de Asesoría Jurídica.</p>
<p>3. Recibe, analiza y captura información de los formatos de las asesorías jurídicas gratuitas brindadas en las tres modalidades, así como de las canalizaciones y encuestas del servicio.</p> <p>Anexos: 1, 2, 3, 4, 8, 10, 11, 12, 13 y 14.</p>	<p>Área de Trabajo Social</p>
<p>4. Contabiliza los formatos derivados de las asesorías jurídicas gratuitas brindadas en las tres modalidades para generar información estadística de las PAM's, así como el resultado de las encuestas de servicio, mismas que será reportadas en los informes. (Paso 6).</p> <p>Anexos: 11, 12, 13 y 14.</p>	<p>Área de Trabajo Social</p>
<p>5. Archiva los formatos y oficios, así como las encuestas del servicio, de acuerdo con los criterios establecidos por la unidad administrativa encargada de archivos.</p> <p>Anexos: 1, 2, 3, 4, 8 y 10.</p>	<p>Área de Trabajo Social</p>
<p>6. Realiza informe de las asesorías jurídicas gratuitas brindadas en las tres modalidades del servicio.</p> <p>Anexos: 5, 6 y 7.</p>	<p>Área de Trabajo Social</p>
<p>7. Turna el informe a la Jefatura del Departamento de Asesoría Jurídica para revisión y aprobación.</p> <p>Anexos: 5, 6 y 7.</p>	<p>Área de Trabajo Social</p>

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
8. Revisa, aprueba y firma el informe, turnándolo a la Subdirección Jurídica para su aprobación y firma. Anexos: 5, 6 y 7.	Jefatura del Departamento de Asesoría Jurídica.
9. Recibe, revisa, aprueba y firma el informe, turnándolo nuevamente a: Dirección General, Dirección de Administración y Finanzas. Anexos: 5, 6 y 7.	Subdirección Jurídica
10. Remite acuse del informe a la Jefatura del Departamento de Asesoría Jurídica. Anexos: 5, 6 y 7.	Subdirección Jurídica.
11. Recibe el acuse del informe y lo envía al Área de Trabajo Social. Anexos: 5, 6 y 7.	Jefatura del Departamento de Asesoría Jurídica.
12. Recibe el acuse del informe y archiva Anexos: 5, 6 y 7. Fin	Área de Trabajo Social.

7.4 Diagrama de Flujo



8. Registros

NO.	REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACIÓN ÚNICA
1.	Solicitud de Atención	5 años	Jefatura del Departamento de Asesoría Jurídica	FO-V3A-SJ-09-01
2.	Requisitos	5 años	Jefatura del Departamento de Asesoría Jurídica	FO-V3A-SJ-09-01-02
3.	Solicitud de Servicio	5 años	Jefatura del Departamento de Asesoría Jurídica	FO-V3A-SJ-09-02
4.	Oficio de canalización	5 años	Jefatura del Departamento de Asesoría Jurídica	FO-V3A-SJ-09-03
5.	Informe Cuantitativo de Metas	5 años	Jefatura del Departamento de Asesoría Jurídica	FO-V3A-SJ-09-04
6.	Informe Avance de Metas	5 años	Jefatura del Departamento de Asesoría Jurídica	FO-V3A-SJ-09-04-01
7.	Informe Cualitativo de Metas	5 años	Jefatura del Departamento de Asesoría Jurídica	FO-V3A-SJ-09-05
8.	Encuesta de Servicio	5 años	Jefatura del Departamento de Asesoría Jurídica	FO-V3A-SJ-09-06
9.	Concentración de Atributos del Servicio	5 años	Jefatura del Departamento de Asesoría Jurídica	FO-V3A-SJ-09-07
10.	Solicitud Correo Electrónico / Vía Telefónica	5 años	Jefatura del Departamento de Asesoría Jurídica	FO-V3A-SJ-09-08
11.	Libro de Registro de Solicitudes de Atención a Personas Adultas Mayores	5 años	Jefatura del Departamento de Asesoría Jurídica	FO-V3A-SJ-09-09
12.	Libro de Registro de Solicitudes de Servicio a Personas Adultas Mayores	5 años	Jefatura del Departamento de Asesoría Jurídica	FO-V3A-SJ-09-10

13.	Libro de Registro de Expedientes de Control Interno	5 años	Jefatura del Departamento de Asesoría Jurídica	FO-V3A-SJ-09-10-01
14.	Libro de Registro de Solicitudes de Asesoría Jurídica por Correo Electrónico	5 años	Jefatura del Departamento de Asesoría Jurídica	FO-V3A-SJ-09-11
15.	Semáforo de Estatus de Conclusión de Solicitudes de Correo Electrónico	5 años	Jefatura del Departamento de Asesoría Jurídica	FO-V3A-SJ-09-12

8. Glosario

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

Asesora (or)	Abogada (o) adscrito al Departamento de Asesoría Jurídica que brinda orientación legal a las Personas Adultas Mayores.
Área de Trabajo Social	Licenciadas (os) en Trabajo Social, y personal administrativo que llevan a cabo las acciones inherentes al servicio de asesoría jurídica.
Estado de indefensión:	<p>Es un concepto jurídico indeterminado referido a aquella situación procesal en la que la parte se ve limitada o despojada por el órgano jurisdiccional de los medios de defensa que le corresponden en el desarrollo del proceso.</p> <p>Las consecuencias de la indefensión pueden suponer la imposibilidad de hacer valer un derecho o la alteración injustificada de la igualdad de medios entre las partes, otorgando a una de ellas ventajas procesales arbitrarias.</p>
COMERI:	Comité de Mejora Regulatoria Interna
Canalización:	Enlace a la instancia o dependencia competente para la atención de la Persona Adulta Mayor solicitante del servicio, cumpliendo con el Principio Rector de Corresponsabilidad, contemplado en la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, Título Segundo, Capítulo I, Artículo 4, Fracción IV.
Rubro Personas Adultas Mayores Atendidas por Primera Vez:	Número de Personas Adultas Mayores que acuden por primera vez a solicitar el servicio al Departamento de Asesoría Jurídica.
Rubro Servicios Brindados:	Número de servicios que se brindan a las Personas Adultas Mayores que acuden de manera subsecuente al Departamento de Asesoría Jurídica.
Modalidad del Servicio:	Con el objetivo de ampliar la capacidad de respuesta a las solicitudes de las personas adultas mayores, a partir del año 2015 se sumó a la asesoría de modo presencial, la atención vía telefónica y por correo electrónico, haciendo uso de la tecnología para acercar a nuestros usuarios.
Padrón de Beneficiarios:	Registro electrónico en el que se encuentran inscritos las solicitudes del servicio de asesoría jurídica gratuita.

Atributos de servicio:	Son las características del servicio que son más relevantes para las Personas Adultas Mayores solicitantes.
Estándares de servicio:	Son la descripción cualitativa del servicio. Son los valores que se dan a cada uno de los atributos con el propósito de medirlo.
Áreas de Oportunidad:	Áreas en las que mediante un plan de trabajo es posible lograr mejores resultados.
Acciones de Mejora:	Cualquier acción que suponga una mejora en la eficacia y/o eficiencia de cualquier actividad del sistema de gestión de calidad.
Semáforo de Estatus de Conclusión:	<p>de Para efectos de determinar el estado de atención a las solicitudes de asesoría jurídica por correo electrónico, se utilizarán las siguientes modalidades:</p> <p>a) Concluida positiva: Cuando una petición ha tenido una resolución satisfactoria para el peticionario por parte del Departamento de Asesoría Jurídica.</p> <p>b) Concluida por orientación: Cuando el Departamento de Asesoría Jurídica proporcione a la Persona Adulta Mayor la asesoría jurídica e información correspondiente al caso que planteó.</p> <p>c) Concluida por canalización: Cuando el Departamento de Asesoría Jurídica, canaliza el asunto a una instancia o dependencia competente para la atención de la Persona Adulta Mayor solicitante del servicio.</p> <p>d) Concluida por falta de interés: Estatus que se asigna a las peticiones cuyos solicitantes manifiestan desinterés para continuar con el proceso de atención. Lo anterior se determina si transcurren 5 días sin recibir respuesta de la Persona Adulta Mayor que solicitó el servicio.</p>

9. ANEXOS

ANEXO 2 REQUISITOS FO-V3A-SJ-09-01-02



DEPARTAMENTO DE ASESORÍA JURÍDICA

**Requisitos y Consideraciones respecto al servicio de
Asesoría Jurídica**

FO-V3A-SJ-09-01-02

NOMBRE: _____ **FECHA:** _____

Requisitos:

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

Consideraciones respecto al servicio jurídico gratuito:

- El personal del Departamento de Asesoría Jurídica debe atenderlo gratuitamente y proporcionarle asesoría y orientación de manera OPORTUNA, CLARA, AMABLE Y HONESTA.
- Rechaza invitaciones para acudir a despachos particulares de las (os) Asesores Jurídicos de este Departamento. En caso de hacerlo, este Departamento se exime de cualquier responsabilidad.
- La asesoría y orientación jurídica sólo se brindará a las Personas Adultas Mayores de 60 años o más edad.
- Si el problema planteado por la Persona Adulta Mayor requiere representación jurídica, los (os) Asesores Jurídicos le canalizarán a la Dependencia competente.
- En caso que este Departamento le esté realizando algún trámite, deberá acudir regularmente para la debida continuidad y cumplimiento del mismo.

IMPORTANTE:

**SI DETECTA CUALQUIER IRREGULARIDAD POR PARTE DE NUESTRO PERSONAL,
REPÓRTELA DE INMEDIATO A LA JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE ASESORÍA
JURÍDICA UBICADA EN ESTA OFICINA O AL TELÉFONO 5530 47 48.
CON GUSTO LE ATENDEREMOS Y BRINDAREMOS RESPUESTA.**

FIRMA: _____
NOMBRE/ FECHA Y FIRMA DE "LA PERSONA ADULTA MAYOR"

Puebla No. 182, Esq. Insurgentes, Col. Roma Norte, De Ileg. Cuauhtémoc, C.P. 06700 CDMX.

www.inapam.gob.mx

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa".

ANEXO 3 SOLICITUD DE SERVICIO FO-V3A-SJ-09-02



DEPARTAMENTO DE ASESORÍA JURÍDICA

Solicitud de Servicio

Con fundamento en los artículos 110, Frac. V, 113, Frac. I, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Arriba. 37 y 40 de su
 Reglamento, así como los Lineamientos para la prestación de los servicios jurídicos a personas mayores a quienes por el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública, los datos
 personales contenidos en el presente documento se han proporcionado, por tanto sólo podrán ser usados para los fines por los cuales fueron otorgados, cualquier otro
 uso deberá ser autorizado por el titular de los mismos.

PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO DE ASESORÍA JURÍDICA			
FO-V3A-SJ-08-02		Nº DA	
		Nº MS	
		Nº AO	
Nº EXP. INTERNADA			
HORA DE REGISTRO POR T.S.	HORA DE ENTRADA A ASESORÍA	HORA DE SALIDA DE ASESORÍA	

FECHA: _____

NOMBRE: _____ Nº DE AFILIACIÓN: _____

DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO: _____

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

¿PERTENECE A ALGÚN GRUPO ÉTNICO?		
SI	NO	¿A CUAL?:

ES PERSONA ADULTA MAYOR CON DISCAPACIDAD:		
SI	NO	TIPO DE DISCAPACIDAD:

¿LA PERSONA ADULTA MAYOR ES JUBILADA O PENSIONADA?		
SI	NO	POR QUE INSTITUCIÓN:

PROBLEMA JURÍDICO QUE PLANTEA LA PERSONA ADULTA MAYOR SOLICITANTE: _____

SERVICIO QUE REQUIERE: _____

ASESORÍA Y OPINIÓN JURÍDICA: _____

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA ADULTA MAYOR

ASESORÍA ATENDIDA POR: _____
 NOMBRE Y FIRMA

Puebla No.182, Col. Roma Norte, Deleg. Cuauhtémoc, C.P. 06700CDMX

© Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa.

ANEXO4 OFICIO DE CANALIZACIÓN FO-V3A-SJ-09-03



PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO DE ASESORÍA JURÍDICA
FO-V3A-SJ-09-03

Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores
Departamento de Asesoría Jurídica
Oficio Ref. Núm. DAI-XXXX/2017
México, D.F., a **** de ***** del 2017

LIC. MA. EVANGELINA RAMÍREZ RODRÍGUEZ
ENCARGADA DE LA AGENCIA ESPECIALIZADA
PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS ADULTAS
MAYORES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR
AV. DEL ROSAL S/N, COL. MAGDALENA ATLAZOLPA
DELEGACIÓN IZTAPALAPA
09410, CDMX

Con toda atención me dirijo a usted para hacer de su conocimiento que la Adulta Mayor xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, con domicilio en xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx acudió a este Departamento para solicitar asesoría y apoyo jurídico respecto al problema de maltrato que actualmente vive.

De lo expresado por la Adulta Mayor se advierte que no es competencia del INAPAM, solicitando que dentro de sus facultades, gire sus apreciables instrucciones a quien corresponda para que a nuestra afiliada le sea proporcionada la atención y apoyo necesarios para la solución de su problema.

Agradecidos por la consideración que otorga a las personas adultas mayores al comprender las circunstancias de carácter socioeconómicas que este grupo social vulnerable presenta y con Fundamento en el Título Segundo, Capítulo II "De los derechos", Artículo 5; y Título Quinto "Del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores", Capítulo I "De su Naturaleza, Objeto y Atribuciones", Artículos 24, 25 y 27 Párrafos I, II y III, Artículo 28 Párrafos II, III y IV, todos pertenecientes a la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, distraemos su fina atención con el objeto de seguir contando con el apoyo que hasta la fecha brinda a nuestros afiliados para la resolución de los trámites que requieren, solicitando atentamente referir a este Departamento las acciones que se sirva brindar para ello.

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

ATENTAMENTE

LIC. MA. OLGA SANCHEZ PEREZ
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE
ASESORÍA JURÍDICA.

MOS:mms

ANEXO 5 INFORME CUANTITATIVO DE METAS FO-V3A-SJ-09-04

  INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, SISTEMAS Y EVALUACIÓN ASESORÍA JURÍDICA A PERSONAS ADULTAS MAYORES				
No.	SERVICIOS	Trimestre		
		Mes 1	Mes2	Mes 3
1	Servicios brindados a las Personas Adultas Mayores de Primera Vez			
2	Atención de Personas Adultas Mayores a quienes se les brindó un servicio.			
3	Atención de Personas Adultas Mayores a quienes se les brindó más de un servicio.			
4	Canalización a otras Dependencias.			
5	Asistencia Jurídica y Trámites Administrativos ante diferentes Instancias en favor de las Personas Adultas Mayores			
TOTAL				
6	Personas Adultas Mayores Atendidas por Primera Vez.			
TOTAL:				

ANEXO 6 INFORME AVANCE DE METAS FO-V3A-SJ-09-04-01

Unidad de Medida	Meta Anual	Acumulado Meta Anual	Porcentaje de Avance Meta Anual	Meta Mensual programada	Porcentaje de cumplimiento Meta mensual
Personas Adultas Mayores Atendidas por Primera Vez					
Servicios Brindados					

FECHA QUE SE INFORMA:	FECHA DE ELABORACIÓN	Vo. Bo.
-----------------------	----------------------	---------

C.c.p. DIRECCION GENERAL	DIRECCION ADMINISTRATIVA	SUBDIRECCION JURIDICA
-----------------------------	--------------------------	-----------------------

ANEXO 7 INFORME CUALITATIVO FO-V3A-SJ-09-05



FO-V3A-SJ-09-05

2. Eje Rector: Fomento

2.2 Programa estratégico: Promoción del bienestar

2.2.1 Líneas de acción

J) Asesoría Jurídica a Personas Adultas Mayores

- En caso de no haber cumplido con el porcentaje de avance correspondiente al trimestre a reportar (en relación con la meta anual), explique las razones.

Respuesta:

- En caso de haber superado el porcentaje de avance correspondiente al trimestre a reportar (en relación a la meta anual), explique las razones.

Respuesta:

- En caso de existir algún problema que impida dar cumplimiento a esta línea de acción, explicar qué se está haciendo al respecto o cómo se piensa resolver.

Respuesta:

- Mencionar si está contemplado llevar acabo alguna actividad adicional o mejoras a esta línea de acción en los siguientes trimestres.

Respuesta:

- Comentarios y observaciones que consideren relevantes señalar para esta línea de acción.

Respuesta:

ANEXO 8 ENCUESTA DE SERVICIO FO-V3A-SJ-09-06
FORMATO FO-V3A-SJ-09-06

Nombre: (OPCIONAL) _____

Fecha: _____

Favor de señalar con una X la respuesta elegida:
LOS SERVICIOS QUE BRINDA ESTE DEPARTAMENTO SON AJENOS A CUALQUIER PARTIDO POLÍTICO

TRANSPARENCIA Y DIFUSIÓN	1. El personal le proporcionó información acerca de los servicios que presta el Departamento de Asesoría Jurídica? a) Si b) No
	2. ¿De qué forma se enteró de la existencia del servicio de asesoría jurídica que presta el Inapam? _____
OPORTUNIDAD	3. ¿Cuánto tiempo esperó antes de ser atendido? 0 a 15 minutos () Más de 1 hora () 16 a 30 minutos () 31 a 45 minutos () 46 min. a 1 hora ()
	4. ¿Está satisfecho con el tiempo de espera? a) Si b) No 5. ¿Cuanto tiempo considera razonable para ser atendido? _____
AMABILIDAD	6. ¿El personal del Departamento de Asesoría Jurídica se identificó al atenderlo? a) Si b) No
	7. ¿El personal del Departamento de Asesoría Jurídica lo atendió con amabilidad? a) Si b) No Porqué: _____
CLARIDAD	8. ¿La orientación jurídica que le proporcionó el abogado fue en un lenguaje claro? a) Si b) No Porqué: _____
	9. ¿En el juicio que se le tramita, el lenguaje utilizado por el abogado es claro? a) Si b) No

ENCUESTA DE SERVICIO FO-V3A-SJ-09-06



**DEPARTAMENTO DE ASESORÍA JURÍDICA
ENCUESTA**

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

HONESTIDAD	10.- ¿Le fue solicitado por el personal que lo atendió, dinero, obsequio o comisión para realizar el trámite? a) Si b) No Por quien?: _____ ¿Cuanto le solicitó? _____
	11.- Le fue recomendado acudir a algún despacho particular para resolver su asunto? a) Si b) No Por quien?: _____ ¿A donde? _____
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO	12.- ¿Cómo se encuentra Usted, RESPECTO AL SERVICIO que recibió en el Departamento de Asesoría Jurídica? Muy satisfecho () Satisfecho () Poco Satisfecho () Nada Satisfecho ()
	13.- ¿Cómo califica el DESEMPEÑO EN EL SERVICIO del personal del Departamento de Asesoría Jurídica? Muy eficiente () Eficiente () Poco Eficiente () Nada Eficiente ()
EQUIDAD IMPARCIALIDAD	14.- ¿En la atención que recibió sufrió algún tipo de discriminación? a) Si b) No ¿En qué consistió? _____ ¿Por quien? _____
	15.- ¿Algún servidor público de este Departamento le sugirió o aconsejó votar por algún partido político en particular? a) Si b) No Por Quien? _____
BLINDAJE ELECTORAL	16.- ¿Se le condicionó el servicio para votar a favor de algún partido o candidato político? a) Si b) No Por Quien? _____
	17.- ¿Desea manifestar alguna queja o sugerencia para la mejora en los servicios jurídicos que brinda esta área del Inapam? _____ _____

ANEXO 9 CONCENTRACIÓN DE ATRIBUTOS DEL SERVICIO FO-V3A-SJ-09-07
**NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES
 CONCENTRADO DE RESULTADOS
 FO-V3A-SJ-09-07**

MES	ATRIBUTOS COMPROMETIDOS						EVALUACIÓN CIUDADANA PORCENTAJE ALCANZADO	ATENCIÓN INMEDIATA (CASOS)	QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL SERVICIO (CASOS)		QUEJAS C.I.C.
	OPORTUNIDAD PORCENTAJE ALCANZADO (MEDICIÓN INTERNA) SOLICITUD PRIMERA VEZ	OPORTUNIDAD PORCENTAJE ALCANZADO (MEDICIÓN EXTERNA) ENCUESTAS	CLARIDAD PORCENTAJE ALCANZADO (MEDICIÓN EXTERNA)	AMABILIDAD PORCENTAJE ALCANZADO (MEDICIÓN EXTERNA)	HONESTIDAD PORCENTAJE ALCANZADO (MEDICIÓN EXTERNA)	FRASES			REVISIÓN		
										FRASES	
ENERO 2016											
FEBRERO 2016											
MARZO 2016											
ABRIL 2016											
MAYO 2016											
JUNIO 2016											
JULIO 2016											
AGOSTO 2016											
SEPTIEMBRE 2016											
OCTUBRE 2016											
NOVIEMBRE 2016											
DICIEMBRE 2016											
TOTAL ENERO DICIEMBRE 2016											

ANEXO 10 SOLICITUD CORREO ELECTRÓNICO/ VÍA TELEFÓNICA FO-V3A-SJ-09-08



DEPARTAMENTO DE ASESORÍA JURÍDICA

Solicitud Correo Electrónico / Vía Telefónica

Con fundamento en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Archivos FOTIA, y el artículo 17 y 18 de su Reglamento, así como los lineamientos para la gestión de los datos personales que emite el INAPAM, se informa que los datos que se recaban en este formulario son de carácter público y serán utilizados para el desarrollo de las actividades que corresponden a la prestación de los servicios que ofrece el INAPAM, así como para el cumplimiento de las obligaciones que corresponden a la institución.

PARA USO EXCLUSIVO DEL DEPARTAMENTO DE ASESORÍA JURÍDICA			
FO-V3A-SJ-09-08		NOMBRE	_____
		Y NOMBRES	_____
		Y APELLIDOS	_____
		Nº EXP. INTERNADA	_____
HORA DE REGISTRO POR T.S.	HORA DE ENTRADA A ASESORÍA	HORA DE SALIDA DE ASESORÍA	_____

FECHA: _____

NOMBRE: _____ Nº DE AFILIACIÓN: _____

DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____

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

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

PROBLEMA JURÍDICO QUE PLANTEA LA PERSONA ADULTA MAYOR SOLICITANTE: _____

SERVICIO QUE REQUIERE: _____

ASESORÍA Y OPINIÓN JURÍDICA: _____

ASESORÍA ATENDIDA POR: _____ NOMBRE Y FIRMA

ANEXO 11 LIBRO DE REGISTRO DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES FO-V3A-SJ-09-09

REFERENCIA DAJ	NO. DIA	NO. MES	NO. AÑO	NOMBRE	SEXO	EDAD	ESTADO CIVIL
No. Consecutivo de control interno del Departamento iniciando con DAJ- número consecutivo/día/mes/año de registro ejemplo DAJ16948/07/01-15	número consecutivo que le toca por día ejemplo 1	número consecutivo que le toca por mes ejemplo 1	número consecutivo que le toca por año ejemplo 1	Nombre completo de la persona adulta mayor ejemplo Ventura Ramirez Eduarda	Genero F= Femenino, M= masculino ejemplo F	años cumplidos de las personas adultas mayores ejemplo 67	Clase o condicio de una persona en el orden social Casado = C , soltero = S ejemplo S

**ANEXO 12 LIBRO DE REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO A PERSONAS
 ADULTAS MAYORES FO-V3A-SJ-09-10**

REFERENCIA DAJ	NO. DIA	NO. MES	NO. AÑO	NOMBRE	SEXO	EDAD	ESTADO CIVIL
No. Consecutivo de servicio control interno del Departamento iniciando con DAJS- número consecutivo/día/mes/año de registro ejemplo DAJS16948/07/01-15	número consecutivo que le toca por día ejemplo 1	número consecutivo que le toca por mes ejemplo 1	número consecutivo que le toca por año ejemplo 1	Nombre completo de la persona adulta mayor ejemplo Ventura Ramirez Eduarda	Genero F= Femenino, M= masculino ejemplo F	años cumplidos de las personas adultas mayores ejemplo 67	Clase o condición de una persona en el orden social. Casado =C, soltero =S ejemplo S

ANEXO 13 LIBRO DE EXPEDIENTES DE CONTROL INTERNO FO-V3A-SJ-09-10-01

REFERENCIA DAJ	NO. DIA	NO. MES	NO. AÑO	NOMBRE	SEXO	EDAD
Se respeta la referencia de con la cual es iniciado el tramite ya sea de atención o de servicio ejemplo DAJ y DAJS	número consecutivo que le toco por día ejemplo 1	número consecutivo que le toco por mes ejemplo 1	número consecutivo que le toco por año agregando la letra C ejemplo 1-C	Nombre completo de la persona adulta mayor ejemplo Ventura Ramírez Eduarda	Genero F= Femenino, M= masculino ejemplo F	años cumplidos de las personas adultas mayores ejemplo 67

ANEXO 15 SEMÁFORO DE ESTATUS DE CONCLUSIÓN DE SOLICITUDES DE CORREO ELECTRÓNICO FO-V3A-SJ-09-12



DEPARTAMENTO DE ASESORÍA JURÍDICA

SEMÁFORO DE ESTATUS DE CONCLUSIÓN DE SOLICITUDES DE CORREO ELECTRÓNICO

FO-V3A-SJ-09-12

En la modalidad de Asesoría por Correo Electrónico, el Departamento de Asesoría Jurídica determinará el Estatus de Conclusión de las Solicitudes de las Personas Adultas Mayores.

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

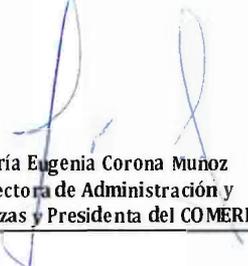
1. **Concluida Positiva**: cuando la Persona Adulta Mayor solicitante manifiesta su satisfacción por la atención y orientación recibida por parte del Departamento de Asesoría Jurídica.
2. **Concluida por Orientación**: cuando le sean proporcionados a la Persona Adulta Mayor solicitante, la información correspondiente sobre los requisitos y/o trámites que deberá realizar de acuerdo al problema ;
3. **Concluida por Canalización**: cuando la Persona Adulta Mayor sea canalizada a la instancia competente, no susceptible de seguimiento;
4. **Cancelada Por Falta de Interés**: Estatus que se asigna a las solicitudes de las Personas Adultas Mayores quienes manifiestan desinterés por continuar con el proceso de atención por parte del Departamento de Asesoría Jurídica. Lo anterior se determina si transcurren 5 días sin recibir respuesta de la Persona Adulta Mayor que solicitó el servicio.

10. Cambios de Versión.

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

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

		<p>mayores que así lo requieran, se ha implementado el Servicio de Asesoría Jurídica Gratuita Vía Internet y Call Center, sumándose al modo presencial originario a través del cual las personas adultas mayores.</p> <p>Con lo anterior, el INAPAM busca brindar certeza jurídica a un mayor número de personas adultas mayores en las inquietudes, dudas o problemáticas que cada uno de ellos manifieste.</p>
9.	22/07/2017	<p>Con la finalidad de atender la estrategia 4.5 “Simplificar la Regulación que rige a las dependencias y entidades para garantizar la eficiente operación del gobierno”, del Programa de Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018, en el que se encuentra el objetivo de “Mejorar la Gestión Pública Gubernamental en la Administración Pública Federal”, se realizó un análisis por parte de la Subdirección de Planeación, Sistemas y Evaluación del Inapam así como del propio Departamento de Asesoría Jurídica, para actualizar y migrar la información del Procedimiento de Asesoría Jurídica Gratuita a las Personas Adultas Mayores de Modo Presencial, Vía Telefónica y Correo Electrónico de acuerdo a la Guía Técnica para elaborar y actualizar Manuales de Procedimientos del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores 2016.</p> <p>Se someterá a aprobación del Comité de Mejora Regulatoria Interna en la Primera Sesión de 2017.</p>

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 María Olga Sánchez Pérez Jefa del Departamento de Asesoría Jurídica	 Jorge Luis Castillo Quintal Subdirector Jurídico y Asesor del COMERI	 María Eugenia Corona Muñoz Directora de Administración y Finanzas y Presidenta del COMERI
Noviembre de 2017	Noviembre de 2017	Noviembre de 2017