



BIENESTAR

SECRETARÍA DE BIENESTAR



V. PRESENTACIÓN Y, EN SU CASO, APROBACIÓN DEL INFORME DE AUTOEVALUACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO GENERAL DE LA ENTIDAD, CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL 2018



Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. SERVICIOS PÚBLICOS OTORGADOS A PERSONAS MAYORES	4
2.1 Tarjeta INAPAM	4
2.2 Asesoría Jurídica.....	5
2.3 Centro de Atención Integral (CAI).....	7
2.4 Albergues.....	8
2.5 Residencias de Día	8
2.6 Vinculación Productiva.....	9
2.7 Centros Culturales.....	12
2.8 Clubes.....	13
2.9 Avances de los servicios en el Programa Presupuestario E003 “Servicios a Grupos con Necesidades Especiales”.....	13
3. ACCIONES DE POLÍTICA PÚBLICA REALIZADAS POR EL INAPAM.....	14
3.1 Firma de Convenios de Colaboración	16
3.2 Convocar y Coordinar el Consejo Interinstitucional a Favor de las Personas Adultas Mayores en funcionamiento.	17
3.3 Fomentar la Realización de Reuniones de Consejos Estatales de Coordinación Interinstitucional.....	19
3.4 Visitas de Supervisión a Unidades de Atención Gerontológica para Personas Adultas Mayores	20
3.5 Registro Único de Centros de Atención para Personas Adultas Mayores.....	21
3.6 Capacitación de Profesionales Vinculados con la Atención de las personas mayores.....	23
3.7 Firma de Convenios de Concertación	24
3.8 Campaña de Comunicación.....	25
3.9 Avances de las acciones realizadas en materia de política pública por el INAPAM.	27
4. CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS GENERALES DE GOBIERNO	29
4.1 Programa para un Gobierno Cercano y Moderno (PGCM).....	29
4.2 Control Interno y Administración de Riesgos	29
a) Control Interno	29
b) Administración de Riesgos	30



4.3 Informe de los Comités de Apoyo del INAPAM	30
Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés	30
Comité de Mejora Regulatoria Interna	32
Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios	34
Comité de Bienes Muebles	37
Comité de Transparencia	38
F. Grupo de Trabajo para la Dirección de TIC	39
Contraloría Social	40
5. DESARROLLO ADMINISTRATIVO	41
5.1 Situación Presupuestal durante el ejercicio fiscal 2018.....	41
A. Presupuesto Autorizado	41
B. Presupuesto Ejercido	41
C. Servicios Personales	42
D. Materiales y Suministros	42
E. Servicios Generales	42
F. Transferencias, Asignaciones, Subsidios y otras ayudas	43
5.2 Estructura Administrativa y Organizacional.....	43
5.3 Adquisiciones.....	44
5.4 Sistemas Informáticos	50



1. INTRODUCCIÓN

El Informe de Autoevaluación sobre el Desempeño de la Entidad correspondiente al Ejercicio Fiscal 2018, tiene como finalidad informar sobre las actividades desarrolladas por el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM) durante este periodo.

La Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores (LDPAM), faculta al Instituto para coordinar, promover, apoyar, fomentar, vigilar y evaluar las acciones públicas, estrategias y programas que se deriven de la política nacional a favor de las personas mayores, de conformidad con los principios, objetivos y disposiciones contenidas en la Ley. Por lo anterior, el INAPAM en el Programa Anual de Trabajo 2018 (PAT) definió los mecanismos de operación que le permitieron realizar actividades institucionales para las personas mayores a partir de los Programas Presupuestarios (Pp):

- **Pp E003. Servicios a Grupos con Necesidades Especiales.**

Este Pp impulsó actividades enfocadas a brindar servicios de atención relacionados con el desarrollo social y cultural de las personas mayores.

- **Pp P001. Diseño y Conducción de la Política Pública de Desarrollo Social.**

Este Pp estuvo a cargo de la en ese entonces, Secretaría de Desarrollo Social ahora Secretaría de Bienestar; el INAPAM participa como una Unidad Responsable, en dicho programa se busca el realizar acciones enfocadas a consolidar la rectoría de la política nacional a favor de las personas mayores.

- **Pp M001, Actividades de Apoyo Administrativo.**

Este Pp fue para acciones enfocadas en la mejora administrativa.

- **Pp O001. Actividades de Apoyo a la Función Pública y Buen Gobierno.**

Este Pp se destinó para las actividades que realizó el Órgano Interno de Control en el INAPAM.

A continuación, se presenta el avance realizado por el INAPAM durante el Ejercicio Fiscal citado y conforme a lo establecido en el Programa Anual de Trabajo 2018.



2. SERVICIOS PÚBLICOS OTORGADOS A PERSONAS MAYORES

El INAPAM llevó a cabo actividades enfocadas a brindar servicios de atención relacionados con el desarrollo social y cultural de las personas mayores, las cuales fueron realizadas bajo el ejercicio del programa presupuestario E003 “Servicios a Grupos con Necesidades Especiales”, mismas que se describen a continuación:

2.1 Tarjeta INAPAM

El INAPAM expidió credenciales de afiliación a las personas mayores para dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en el artículo 28, fracción XIX de LDPAM.

Durante el ejercicio fiscal 2018 el INAPAM expidió un total de 1,152,535 tarjetas, Cuadro 1; lo que representa un porcentaje de cumplimiento del 89.8% con respecto a las 1,282,903 tarjetas contempladas en la meta anual. Comparativamente, esta cifra significa el 90% de las tarjetas expedidas durante el ejercicio fiscal 2017.

Del total de tarjetas de afiliación expedidas, 928 mil 414 fueron por trámite de primera vez, permitiendo con ello que las personas mayores accedieran a los beneficios, como descuentos ofrecidos por las instituciones públicas y privadas que cuentan con un convenio vigente con el Instituto, entre otros.

El 53.7% de tarjetas expedidas se entregaron a través de la modalidad de Transversalidad, la cual se realiza a partir de acciones coordinadas con diversas instituciones del orden federal, estatal o municipal, para facilitar la entrega de las tarjetas a nivel nacional. Es de señalar que sólo en la Ciudad de México no se realizaron acciones de Transversalidad, debido a que el Instituto cuenta con más infraestructura en esta localidad en comparación con el resto del país.

Respecto a los módulos de afiliación a nivel nacional, se conjuntaron entre la modalidad de Transversalidad y el Instituto un total de 1, 526, distribuidos en diferentes municipios.

La meta programada no se alcanzó por dos razones: 1) los procesos electorales durante el ejercicio fiscal 2018 fueron determinantes en la disminución del número de Tarjetas INAPAM expedidas, debido a que más de la mitad se emitieron en módulos que operan a través del esquema de transversalidad con los gobiernos estatales y municipales, quienes implementaron acciones de blindaje electoral y posteriormente, transitaron por



cambios en las administraciones; y, 2) se sobreestimó la meta de 2018 ya que no se ponderó la tendencia a la baja de la demanda de la tarjeta por parte de las personas mayores.

2.2 Asesoría Jurídica

El INAPAM ofreció a las personas mayores orientación legal en materia civil, familiar, laboral, penal y administrativa, como apoyo para que realizaran sus trámites ante las instancias correspondientes; aquellos casos en los que el INAPAM no fue competente se les canalizó a otras instancias para su atención, evitando con ello dejar a las personas mayores en estado de indefensión.

Mediante este servicio el INAPAM, buscó concientizar a este sector de la población sobre sus derechos y obligaciones, al hacer valer los primeros y cumplir con los segundos, así como denunciar los actos en los que son vulnerados sus derechos y brindarles por medio de la asesoría legal la información que requieren.

Tipos de Atención

Siendo evidente la necesidad de ampliación de cobertura en beneficio de un mayor número de personas mayores que por sus particulares circunstancias no puedan acudir al módulo para solicitar el servicio, a partir del ejercicio fiscal 2014, se sumó la asesoría por correo electrónico y vía telefónica, con lo que se alcanzó lo siguiente:

- Mayor cobertura nacional.
- Facilitar el acceso al servicio a las personas mayores que por algún impedimento físico o por razón de su domicilio, no pueden acudir al módulo de asesoría jurídica.
- Brindar información jurídica que requieran con oportunidad y eficacia, y
- Contribuir al conocimiento de los adultos mayores acerca de sus derechos.

La información solicitada del servicio de asesoría jurídica con mayor frecuencia fue la siguiente:

- Elaboración de testamento.
 - Sucesión intestamentaria.
 - Sucesión testamentaria.
-



- **Violencia familiar.**
- **Medios preparatorios.**
- **Pensión y jubilación (IMSS e ISSSTE).**
- **Subsidios gubernamentales (Programa “Pensión para adultos mayores” y “Pensión alimentaria para adultos mayores de 68 años que residen en la CDMX”).**

En el periodo, el número de servicios otorgados fue de 5,613 (Cuadro 2), cifra que representa un cumplimiento de la meta anual del 86.1%, la cual contemplaba brindar 6,521 servicios. Es de mencionar que la cifra anterior representa un porcentaje del 95.6% con respecto a los servicios otorgados en el ejercicio fiscal 2017.

La meta anual programada no se alcanzó debido a diversos factores que desincentivaron a las personas mayores presentarse a solicitar el servicio, entre ellos se encuentra el periodo electoral y los periodos vacacionales de Semana Santa, verano e invierno; así como la temporada de lluvias y de bajas temperaturas. Es importante mencionar que la programación de la meta se realiza tomando en cuenta los factores que podrían causar una baja afluencia de los solicitantes, sin embargo, al ser la asesoría jurídica un servicio que se solicita de acuerdo a las necesidades y posibilidades de las personas mayores, es difícil llevar a cabo una exacta programación al inicio del año.

Los servicios jurídicos fueron otorgados de la siguiente forma:

- 3,924, fueron por servicios de Asesoría jurídica presencial, telefónica o vía correo electrónico.
- 126 canalizaciones a las autoridades competentes, mediante oficio.
- 1,563 asistencias jurídicas y de trámites administrativos.

Las dependencias a las que se canaliza a las personas mayores con mayor frecuencia fueron:

- Instituto Federal de Defensoría de Oficio
 - Defensoría de Oficio en la Ciudad de México.
 - Centro de Justicia Alternativa del Tribunal de Justicia de la Ciudad de México.
 - Agencia especializada para la atención de personas adultas mayores víctimas de violencia familiar.
 - Diversas notarias de la Ciudad de México y del Estado de México.
-



- Defensoría Pública Dirección General Valle de México Zona Oriente.
- JUD de Asistencia Jurídica e Indagatoria Juzgado Civil y de Paz Penal.
- Dirección General de Atención a Víctimas del Delito Violento ADEVI.

2.3 Centro de Atención Integral (CAI)

En el CAI se otorgan servicios médicos integrales y servicios de laboratorio y gabinete para la elaboración de diagnósticos y tratamientos oportunos para las personas mayores. Se brindan consultas programadas que ofrecen la oportunidad de efectuar acciones preventivas que permiten un mejor control de las enfermedades crónicas no transmisibles y evitar, de esa manera, la hospitalización.

Se expiden los certificados de salud que requieren algunas empresas que tienen convenio con el INAPAM para la incorporación de personas mayores al ámbito laboral, mismos que sirven de referente para el servicio de vinculación productiva.

Los objetivos específicos del CAI son: otorgar servicios de consulta médica integral especializada de primer nivel de atención, detectar, controlar y dar seguimiento a las enfermedades crónicas mediante la consulta programada, aplicar acciones preventivas oportunas, mejorar el entorno familiar y fomentar el autocuidado.

En el ejercicio fiscal 2018, se otorgaron 25,109 consultas, cifra que representa un porcentaje de cumplimiento de la meta anual del 93.9%, la cual contemplaba brindar 26,751 servicios. Es de mencionar que la cifra anterior representa un porcentaje del 106.9% con respecto a los servicios otorgados en el ejercicio fiscal 2017. Del total, se brindaron 12,556 consultas generales y 12,553 consultas de especialidad (Cuadro 3).

Los servicios en el CAI, son servicios que las personas mayores solicitan voluntariamente, por lo que es complejo el llevar a cabo una programación al inicio del año sobre el número exacto de beneficiarios que harán uso de los servicios. Derivado de lo anterior, la meta para el periodo no fue cumplida en su totalidad debido a que menos personas mayores de las contempladas cuando se programó se acercaron a solicitar el servicio. En el ejercicio fiscal 2019 se tomará en cuenta lo anterior para programar la meta.



2.4 Albergues

El INAPAM cuenta con 6 albergues (4 de estos se ubican en la Ciudad de México, 1 en Guanajuato y 1 en el estado de Oaxaca) en los cuales se brinda protección física, mental y social a las personas mayores en estado de desamparo y/o abandono, para retrasar su deterioro en la medida de lo posible y mantener su funcionalidad o bien ofrecer los cuidados paliativos para un buen morir. Los albergues son espacios donde se atiende de manera integral, las 24 horas del día, los 365 días del año, a las personas mayores que requieren servicios de estancia prolongada. Los servicios proporcionados están apegados a la **Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA3-2012, Asistencia Social. Prestación de servicios de asistencia social a adultos y adultos mayores en situación de riesgo y vulnerabilidad.**

Durante el ejercicio fiscal 2018, en los 6 albergues del Instituto, hubo un promedio de 128 lugares ocupados (Cuadro 4), cifra que representa un porcentaje de cumplimiento de la meta anual del 106.7%, la cual buscaba mantener un promedio de 120 lugares durante el año. Sin embargo, representa el 98.5% con respecto al promedio de lugares ocupados durante el ejercicio fiscal 2017.

Por otra parte, las personas mayores albergadas recibieron 2,844 consultas médicas como parte del servicio integral.

2.5 Residencias de Día

Las residencias de día son un modelo de atención en el que se atienden a personas de 60 años y más que por sus condiciones de vulnerabilidad no pueden permanecer solas en sus domicilios y requieren de atención integral especializada para su seguridad, salud y bienestar. En ellas se ha contribuido a cubrir algunas de sus necesidades básicas, como lo es la alimentación, ya que al brindarles dos de los tres alimentos del día se favorece su economía familiar, pero principalmente se logra que tengan una alimentación balanceada cubriendo sus requerimientos nutricios e impactando positivamente en su salud.

El INAPAM, cuenta con 7 Residencias de día (6 ubicadas en la Ciudad de México y 1 ubicada en el Estado de Zacatecas), en las cuales durante el ejercicio fiscal 2018 hubo un promedio de 116 lugares ocupados (Cuadro 4), la cual representa un porcentaje de



cumplimiento del 118.4% de la meta anual que buscaba mantener un promedio de 98 lugares ocupados. Es de mencionar, que al igual que en el caso de los albergues, el INAPAM buscó mantener dicho promedio en los cuatro trimestres del año tal como se señala en el PAT 2018. La cifra representa el 102.7% con respecto al promedio de lugares ocupados durante el ejercicio fiscal 2017.

Adicionalmente, durante el ejercicio fiscal 2018, se brindaron 6,848 consultas médicas a los usuarios de estas residencias.

2.6 Vinculación Productiva

El Servicio de Vinculación Productiva tiene como objetivo fomentar la inclusión social a través de la reincorporación laboral y productiva de las personas mayores en diversas empresas, buscando la instrumentación de acciones para promover empleo, así como actividades voluntarias que generen un ingreso para las personas mayores, conforme a su oficio, habilidad o profesión.

En el periodo, se vinculó a un total de 21,242 personas mayores a una actividad productiva, cifra que representa un porcentaje de cumplimiento de la meta anual del 91.7% (Cuadro 5), la cual contemplaba vincular a un total de 23,174 personas mayores. Es de mencionar que la cifra anterior representa un porcentaje del 103% con respecto a los servicios otorgados en el ejercicio fiscal 2017.

Al ser la vinculación productiva un servicio que las personas mayores solicitan de acuerdo a sus necesidades y posibilidades, es difícil llevar a cabo una íntegra programación al inicio del año, razón por la cual la meta anual no fue cumplida en su totalidad por una menor demanda del servicio. De igual forma, el incumplimiento de la meta estuvo relacionado con las acciones realizadas con motivo del blindaje electoral durante el ejercicio fiscal 2018.

De igual manera el servicio de vinculación productiva en la Ciudad de México se vio afectado por la jubilación de dos personas adscritas al Departamento de Gestión y Seguimiento, razón por la cual se cerró un módulo de atención al público.

Una de las estrategias efectivas para promover el empleo formal es el seguimiento operativo a los convenios de colaboración que se establecen entre el INAPAM y las



empresas para fomentar acciones y estrategias orientadas a la vinculación productiva de las personas mayores; para lo cual, se realiza la adaptación de perfiles laborales en coordinación con las empresas, de acuerdo a sus necesidades y requerimientos.

Los convenios más destacados fueron los siguientes:

- ✓ La empresa Fábricas de Calzado Andrea, S.A. de C.V., a nivel nacional.
- ✓ Empacadores Voluntarios con la empresa Wal-Mart de México y Centroamérica.
- ✓ Domino's Pizza en la Delegación Estado de México.
- ✓ Grupo Zorro Abarrotero, S.A., de C.V.
- ✓ Operadora Crucero, S.A. de C.V. (Chedraui) a nivel nacional
- ✓ Best Buy Enterprises, S. de R.L. de C.V. a nivel nacional
- ✓ Super San Francisco de Asis, S.A. de C.V. operando en Yucatán
- ✓ Papelería Papfarah, D.A. de C.V. operando en Yucatán
- ✓ Grupo Comercial DSW, S.A. de C.V. (Woolworth Centro) operando en el estado de Guerrero.
- ✓ Waldos Dólar Mart de México nivel nacional
- ✓ Protección y Vigilancia de la Península, S.A. de C.V., operando en el estado de Yucatán.
- ✓ Online World Comunicaciones, S.A. de C.V. operando en el estado de Sonora.
- ✓ AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.

Por otra parte, se brindó sensibilización con el área de recursos humanos de los corporativos de las empresas colaboradoras, sobre la inclusión al mercado laboral de las personas mayores, que buscan una ocupación voluntaria y/o actividad productiva al interior de sus empresas; dicha acción contribuye a reducir la discriminación en el país en el ámbito laboral. Las acciones de sensibilización se llevaron a cabo en los siguientes corporativos:

- ✓ Chedraui sucursal universidad (empacadores voluntarios)
 - ✓ Domino's Pizza (empleo formal)
 - ✓ Operadora Crucero, S.A. de C.V. (Chedraui)
 - ✓ Starbucks (empleo formal)
 - ✓ AT&T (empleo formal)
-



- ✓ City Fresko, equipos gerenciales en las ciudades de Querétaro, Morelos y Ciudad de México.
- ✓ Waldos Dólar Mart de México (empacadores voluntarios)
- ✓ Palacio de Hierro sucursal Polanco

Por último, se informa que se difundió el servicio en diferentes eventos y ferias del empleo, entre los que se encuentran:

- ✓ Asistencia bimestral a las reuniones de la Red de vinculación laboral STPS de la Ciudad de México.
 - ✓ Iniciativa para la Protección en contra de la Discriminación Laboral, organizado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo y Heartland Alliance Internacional.
 - ✓ Jornada informativa para el Adulto Mayor organizado por el Instituto Nacional de Rehabilitación
 - ✓ Feria del Trabajo Caritas
 - ✓ Cursos de inducción para personas adultas mayores que son contratadas por la empresa CINEMEX
 - ✓ Feria Anual del Empleo Delegación Azcapotzalco.
 - ✓ Reunión de trabajo con la empresa Adecco México (Proyecto del Programa Talento sin Etiquetas).
 - ✓ Feria de Servicios “II Jornada de Salud de los Adultos Mayores” organizado por el Instituto Mexicano del Seguro Social
 - ✓ Reunión informativa Distintivo Empresa Incluyente “Gilberto Rincón Gallardo”. Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
 - ✓ Asistencia al evento de la empresa Adecco “The Future of Work”
 - ✓ Jornada de Seguridad Social Ciudad de México Sur Instituto Mexicano del Seguro Social, Deportivo Churubusco
 - ✓ Sesión de Dictaminación Distintivo “Gilberto Rincón Gallardo” STPS
 - ✓ Invitación a INAPAM como miembro del Comité Dictaminador a la entrega del Distintivo Empresa Incluyente “Gilberto Rincón Gallardo” a las empresas que fueron acreedoras a recibir dicho distintivo.
 - ✓ Inauguración de la primer cafetería Starbucks a nivel Latinoamérica, atendida únicamente por personas adultas mayores vinculadas por el INAPAM.
-



De igual forma se realizan acciones de promoción de empleos remunerados y actividades voluntarias que generen un ingreso para las personas mayores por medio de la creación de perfiles que, adaptados a su oficio, habilidad, experiencia o profesión, permitan romper estigmas sobre la inclusión de las personas mayores en el mercado laboral.

2.7 Centros Culturales

Los Centros Culturales son espacios donde las personas mayores reciben educación en diversas áreas como humanidades, psicología, salud, lenguas extranjeras, iniciación artística, talleres de artesanías, artes plásticas, educación para la salud y cultura física. Lo anterior, les permite mejorar su calidad de vida ofreciéndoles la oportunidad de realizar actividades que los ayudan a fortalecer y desarrollar habilidades y destrezas para su vida cotidiana, al igual que a socializar; permitiéndoles permanecer integrados a su núcleo familiar y a su comunidad. Esta educación se implementa a través de cursos trimestrales a los cuales se inscriben las personas mayores.

Al cierre del ejercicio fiscal 2018, en los cuatro centros culturales ubicados en la Ciudad de México, se inscribieron un promedio de un mil 764 (Cuadro 6) personas mayores, cifra que representa un porcentaje de cumplimiento del 96.8% de la meta anual programada, la cual contemplaba inscribir a un promedio de 1,823 personas mayores. La cifra anterior representa un porcentaje del 106% con respecto al promedio de personas inscritas durante el mismo periodo del pasado ejercicio fiscal 2017.

Es de mencionar que la unidad de medida establecida en el PAT 2018 es incorrecta, puesto que debió establecerse como el promedio de personas mayores inscritas en los centros culturales y no como el número de personas mayores que asisten a las actividades proporcionadas, ya que el objetivo de la meta era mantener el promedio de personas mayores inscritas a lo largo de los cuatro trimestres del año en curso.

Las actividades que se realizan en los centros culturales son solicitadas por las personas mayores de manera voluntaria, por lo cual es difícil programar con exactitud al inicio del año sobre el número de personas mayores que se inscribirán a los centros culturales. Derivado de lo anterior, la meta para el periodo no fue cumplida en su totalidad debido a que menos personas mayores de las contempladas se acercaron a inscribirse en los centros culturales del INAPAM.



En el periodo se ofrecieron 167 mil 238 actividades en los centros culturales, las cuales están divididas de la siguiente manera:

- 40,803 Servicios socioculturales que atendieron a un total de 12,076 beneficiarios.
- 63,676 Actividades para la Ocupación del Tiempo Libre que beneficiaron a 12,916 personas mayores.
- 62,759 Servicios Educativos que atendieron a 15,355 personas mayores.

2.8 Clubes

Un club es un centro destinado a la convivencia y recreación para las personas mayores, un lugar donde tienen la oportunidad de realizar diversas actividades, fomentando así, actitudes de autosuficiencia y participación activa en la sociedad.

Los clubes les ofrecen a las personas mayores la posibilidad de promocionar y organizar grupos comunitarios, así como, el gestionar apoyos a instituciones y grupos que se encuentran dentro de su comunidad, para que les otorguen actividades de corte educativo y cultural. De igual forma, a través de los clubes se impulsa la participación de las personas mayores en actividades de auto organización que promueven su bienestar.

Durante el ejercicio fiscal 2018, se proporcionaron siete 7,746,597 de servicios (Cuadro 7), cifra que representa un porcentaje de cumplimiento de la meta anual del 112.3%; la cual contemplaba otorgar 6,895,994 servicios. Comparativamente, la cifra anterior representa el 100.6% con respecto a los servicios otorgados durante el ejercicio fiscal 2017.

La meta fue superada debido a que los servicios reportados en este rubro corresponden a los otorgados tanto por el INAPAM como a través del esquema de transversalidad.

2.9 Avances de los servicios en el Programa Presupuestario E003 “Servicios a Grupos con Necesidades Especiales”.

A continuación, se resume el avance de los servicios del programa, conforme a lo programado, en dicha tabla se ilustra el avance anual contra la meta anual del presente ejercicio fiscal 2018.

TABLA 1

AVANCES DE LOS SERVICIOS EN EL PROGRAMA PRESUPUESTARIO E003 “SERVICIOS A



*GRUPOS CON NECESIDADES ESPECIALES**

Actividad	Unidad de medida	Meta anual	Avance anual	Porcentaje de cumplimiento meta anual 2018
Tarjeta INAPAM	Tarjeta expedida	1,283,903	1,152,535	89.8%
Asesoría Jurídica	Servicio	6,521	5,613	86.1%
Servicios de consulta médica en el CAI	Consulta	26,751	25,109	93.9%
Albergues	Número de espacios ocupados	120	128	106.7%
Residencias de día	Número de espacios ocupados	98	116	118.4%
Vinculación Productiva	Persona adulta mayor vinculada	23,174	21,242	91.7%
Centros Culturales	Promedio de personas mayores inscritas en Centros Culturales*	1,823	1,764	96.8%
Clubes	Número de servicios otorgados en los Clubes	6,895,994	7,746,597	112.3%

*La unidad de medida establecida en el PAT 2018 es incorrecta, puesto que debería estar establecida como el promedio de personas mayores inscritas en los centros culturales, y no como el número de personas mayores que asisten a las actividades proporcionadas.

3. ACCIONES DE POLÍTICA PÚBLICA REALIZADAS POR EL INAPAM

El Artículo 25 de la LDPAM, establece que el INAPAM es un organismo público rector de la política nacional a favor de las personas mayores, que tiene por objeto 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 dicha Ley.



Diversas auditorías y evaluaciones realizadas al desempeño del INAPAM y a su Programa Presupuestario E003 “Servicios a Grupos con Necesidades Especiales”, se han derivado recomendaciones relacionadas a la necesidad del INAPAM de fortalecer su labor como rector de la política pública a favor de las personas mayores.

Como consecuencia de las auditorías y evaluaciones, el INAPAM y la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) actualmente Secretaría de Bienestar, propusieron a la SHCP, la creación de un nuevo Programa presupuestario “P”; para lo cual, el INAPAM, la SEDESOL y la empresa de consultoría “*Politeia Consultores en Evaluación S.A. de C.V.*”, elaboraron un diagnóstico denominado “*Programa P001. Rectoría de la Política Nacional a Favor de las Personas Adultas Mayores*”, con el propósito de definir las acciones que realiza el INAPAM como rector de la política nacional a favor de los derechos de las personas mayores.

A partir de ese Diagnóstico, el INAPAM en el 2018 se integró como Unidad Responsable de la operación del Programa P001 “Diseño y conducción de la Política de Desarrollo Social”, el cual está a cargo de la SEDESOL actualmente BIENESTAR y en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) de dicho programa se integraron indicadores a nivel componente que establecen algunas de las actividades señaladas por los evaluadores en el Diagnóstico citado. Las actividades integradas en la MIR son:

- Convocar y coordinar el Consejo Interinstitucional a Favor de las Personas Adultas Mayores en funcionamiento
- Fomentar la realización de reuniones de Consejos Estatales de Coordinación Interinstitucional
- Firma de Convenios de Colaboración
- Firma de Convenios de Concertación

En el Programa Anual de Trabajo 2018, se establecieron ocho acciones de política pública a realizar en dicho ejercicio. Aunque es importante señalar que el presupuesto ejercido para dar cumplimiento a dichas acciones, corresponde al del Pp E003 y P001, dado que aún no se obtiene la autonomía de un Pp de modalidad “P” que es exclusivo del INAPAM, con la cantidad de presupuesto que se requiere para el mismo.

Las acciones establecidas en el PAT 2018, en relación con las actividades de política pública, son las siguientes:



3.1 Firma de Convenios de Colaboración

El INAPAM tiene la facultad de celebrar convenios con el sector público, privado, y organizaciones de la sociedad civil. Este tipo de convenios dependen del sector o nivel donde se pretendan llevar a cabo y se pueden destacar aquellos que brindan asesoría, orientación y acompañamiento para el diseño, implementación y evaluación de políticas públicas que contribuyen al desarrollo integral de las personas mayores.

El objetivo de estos convenios es establecer los mecanismos de colaboración y coordinación entre las partes para conjuntar esfuerzos mediante acciones y política social orientada a la protección, observancia, promoción, estudio y difusión de los derechos de las personas mayores dentro de sus respectivas competencias. Los convenios se signan con las dependencias de los tres órdenes de gobierno y el sector privado para beneficio de las personas mayores.

Durante el ejercicio fiscal 2018 se firmaron un total de 708 (Cuadro 8) convenios de colaboración, cifra que representa un porcentaje de cumplimiento del 101.9% con respecto a la meta anual, la cual contemplaba la firma de 695 convenios. Es de mencionar que con respecto a los convenios de colaboración firmados durante el ejercicio fiscal 2017, en el ejercicio fiscal 2018 se firmaron un 12.6% más.

De los convenios de colaboración firmados, el 43.4% (n=307) fueron para promover los modelos del INAPAM a través de la figura de los representantes municipales; este tipo de convenios se establecen con los ayuntamientos para la asignación de personal con el fin de implementar acciones que favorezcan la participación comunitaria y ciudadana de las personas mayores a nivel local. El 49.3% (n=349) de los convenios de colaboración realizados, brindan un descuento en los servicios de agua y predial, constituyendo así, una forma de apoyar la economía de las personas mayores a nivel local por el sector público. Por otro lado, el 5.4% (n=38) de los convenios fueron firmados con instituciones pertenecientes a los 3 niveles de gobierno y el 2% (n=14) con empresas, lo anterior con la intención con estar en posibilidades de vincular a las personas mayores a una actividad productiva (Gráfica 1).

Los convenios de colaboración firmados más destacados fueron los siguientes:



- Secretaría de Salud y Bienestar Social del estado de Colima
- Universidad Tecnológica de Acapulco en el estado de Guerrero
- Instituto de Capacitación para el Trabajo del estado de Nayarit
- Instituto Estatal de Mujeres en Durango

Los convenios más destacados firmados con empresas con el propósito de poder vincular a las personas mayores a una actividad productiva, fueron los siguientes:

- Grupo Comercial DSW S.A. de C.V., Woolworth centro, estado Guerrero
- Supermercado San Francisco de Asis S.A. de C.V., estado Yucatán
- Papelería Farah S. de R.L., estado Yucatán
- Best Buy Enterprises, S. de R.L. de C.V., Ciudad de México
- Waldos Dolar Mart de México, Ciudad de México
- AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V., Ciudad de México.

Los estados con mayor número de convenios de colaboración realizados son: Veracruz, Jalisco, Tlaxcala y Tamaulipas.

3.2 Convocar y Coordinar el Consejo Interinstitucional a Favor de las Personas Adultas Mayores en funcionamiento.

El Consejo de Coordinación Interinstitucional tiene como finalidad consensuar, bajo criterios de corresponsabilidad y transversalidad, con todos los actores involucrados en el proceso, el diseño e implantación de una política pública de Estado incluyente, democrática, participativa y multisectorial para atender a la población de 60 años y más, con acciones acordes a sus necesidades sentidas, optimizando los recursos humanos y financieros que eleven la eficacia, eficiencia y efectividad de los programas que se derivan de esta política pública a nivel nacional.

En el ejercicio fiscal 2018 se llevaron a cabo cinco sesiones en las instalaciones del INAPAM, en las cuales se celebró el acuerdo de Aprobación de la Minuta de la Sesión Anterior del Consejo Interinstitucional a Favor de las Personas Adultas Mayores, lo cual representa un porcentaje de cumplimiento del 100% con respecto a la meta anual que contemplaba la realización de 5 sesiones. Se informa, que aun cuando en el Programa Anual de Trabajo 2018 la unidad de medida para esta actividad está establecida como el



número de acuerdos aprobados en cada sesión, la forma en la que se cuantificó el avance de este servicio es mediante la aprobación de la minuta de la sesión anterior, la cual se integra en el Orden del Día de cada sesión celebrada. Por lo que se midió conforme a las sesiones celebradas.

Primera Sesión Ordinaria (22 de febrero).

Esta sesión tuvo como objetivo difundir y promover la aplicación de las áreas temáticas de la “Guía de Ciudades Globales Amigables con los mayores”, emitida por la OMS y que de forma puntual hace referencia a contar con oportunidades para este sector de la población en materia de Transporte, vivienda, participación social, respeto e inclusión social, participación cívica y empleo, comunicación e información, servicios comunitarios y de salud, espacios al aire libre y edificios.

Segunda Sesión Ordinaria (26 de abril).

En esta sesión se dieron a conocer aspectos sobre la “*Cultura y Diversidad Lingüística de los Pueblos Indígenas*” en donde el Lic. Víctor Manuel Rojo Leyva, de la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CDI) expuso el tema “Pueblos Indígenas de México” y refirió que en la actualidad la población indígena se concentra mayormente en 24 estados de la República, la mayoría alejados de la civilización, lo cual ocasiona su invisibilidad ante la mayoría de la población y las políticas sociales.

Tercera Sesión Ordinaria (28 de junio).

El tema de esta sesión fue el “*Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez*” y se contó con la participación del Dr. Carlos D’Hyver de las Deses de Julliac y Wiechers, de la Facultad de Medicina (UNAM), quien expuso el tema “Maltrato a las Personas Adultas Mayores”. Asimismo, el Dr. Guillermo E. Amaro Rangel, integrante de la Asociación Mexicana de Gerontología y Geriatria, basó su conferencia abordando el tema “Envejecer con Derechos”.

Cuarta Sesión Ordinaria (30 de agosto)

En esta sesión se impartió la conferencia “*Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad un Enfoque en Personas Adultas Mayores*” por la Subprocuradora de



Derechos Humanos, Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad de la Procuraduría General de la República (PGR). Asimismo, se presentaron los avances del “*Programa Iberoamericano de Cooperación sobre la Situación de los Adultos Mayores en la Región*”, contando con la participación del Director General de Planeación de Cooperación Internacional para el Desarrollo de la Secretaría de Relaciones Exteriores.

Quinta Sesión Ordinaria (25 de octubre)

En esta sesión se presentó el tema de “Vulnerabilidad en Adultos mayores” por parte del Comisión Nacional de Arbitraje Médico, en la cual se informó que durante el evento “Bailar es Recordar” de 2018 se levantó una encuesta de medición de la fragilidad nutricional en personas mayores con el fin de presentar información que sustente políticas de apoyo en el tema.

3.3 Fomentar la Realización de Reuniones de Consejos Estatales de Coordinación Interinstitucional

En el ejercicio fiscal 2018 el INAPAM participó en 138 reuniones llevadas a cabo por los Comités Estatales de Atención al Envejecimiento (COESAEN) (Cuadro 9), donde se trataron temas de salud, bienestar, economía y educación para las personas mayores. Éstas se realizaron en 31 entidades federativas entre las que destacan: Colima, Guanajuato, Michoacán y Veracruz.

En 18 entidades federativas el INAPAM participó en cuatro o más sesiones de los Consejos Estatales de Coordinación Interinstitucional, lo cual representa un porcentaje de cumplimiento del 56.3% con respecto a la meta anual, la cual contemplaba que 32 entidades federativas tuvieran al menos 4 sesiones durante el año a las cuales pudiera asistir el INAPAM.

La meta para el periodo no fue cumplida debido a que los gobiernos estatales celebraron menos reuniones durante el ejercicio fiscal 2018, derivado de los procesos electorales celebrados y las acciones en materia de blindaje electoral en municipios y entidades federativas.



3.4 Visitas de Supervisión a Unidades de Atención Gerontológica para Personas Adultas Mayores

En el ejercicio fiscal 2018, se logró que el grupo de trabajo conformado con personal de la Dirección de Atención Geriátrica capacitada para tal fin, acudiera a 15 centros gerontológicos con la intención de supervisar que la atención se realice con calidad, y que cumplan con sus programas, objetivos y metas. Las visitas representan un porcentaje de cumplimiento de la meta anual del 100%, la cual contemplaba la realización de 15 visitas de supervisión.

La evaluación de calidad en los centros de atención visitados se llevó a cabo a partir de cuatro instrumentos, los cuales fueron:

- Escala de Clima social.
- Inventario de Características de Organización.
- Inventario de Características Físicas.
- Visita y Perfil de Instituciones.

Los centros supervisados con el levantamiento de los cuatro instrumentos mencionados anteriormente, durante el ejercicio fiscal 2018 fueron:

1. Albergue “Alabama” (Alabama N° 17, Col. Nápoles, Delegación Benito Juárez, C.P.03810, Ciudad de México).
 2. Albergue “Nebraska” (Nebraska N°. 180, Col. Nápoles, Delegación Benito Juárez C.P. 03810, ciudad de México).
 3. Albergue “Niséforo Guerrero Sr.” (Callejón de los Hospitales N°. 8. Col. Centro, C.P. 03600 Guanajuato, Guanajuato).
 4. Residencia de Día “Cerro San Andrés” Cerro de San Andrés N° 440, Col. (Campestre Churubusco, Delegación Coyoacán, C.P. 04200, Ciudad de México).
 5. Residencia de Día “Dr. Atl” (Dr. Atl n°. 29, col. Belisario Domínguez, Delegación Tlalpan, C.P. 14310, Ciudad de México).
 6. Residencia de Día “Corpus Christi” (Sacramento N°. 25, Col. Corpus Christi, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01530, Ciudad de México).
 7. Centro Cultural Alhambra. (Alhambra 1113Bis, Portales Norte, 03300, Ciudad de México).
 8. Centro Cultural Cuauhtémoc. INAPAM (Av. Cuauhtémoc 956, Narvarte Poniente,
-



03020, Ciudad de México).

9. Casa hogar para adultos mayores Matías Romero. IAP (Sor Juana Inés de la Cruz 179 Santa Ma. la Ribera, del Cuauhtémoc, C.P. 06400, entre las calles de cedro y nogal, Ciudad de México).
10. Centro Nacional Modelo de Atención, Investigación y Capacitación Gerontológico “Arturo Mundet”, del Sistema Nacional DIF (Av. Revolución 1445, Col. Campestre, Delegación Álvaro Obregón).
11. Centro de Atención Integral “CAI Universidad” (Av. Universidad Número 150. Col Narvarte, Delegación Benito Juárez. Ciudad de México). INAPAM.
12. Fundación para ancianos “Concepción Beistegui” (Regina No. 07 Col. Centro Histórico. Delegación Cuauhtémoc. Ciudad de México) IAP.
13. Albergue “Celsa Aguirre Viuda de Bravo” (Calle 10 esq. Calle 17, Col. Infonavit, C.P. 68333, Tuxtepec, Oaxaca) INAPAM.
14. Casa Hogar “Olga Tamayo” (Cerrada De Tequesquitengo, No. 103. Col. Fraccionamiento Canahuac, Cuernavaca, Morelos) DIF NACIONAL.
15. Residencia de día “Guadalupe Proletaria” (Calle 7 y corona del rosal S/N Col. Guadalupe Proletaria, Delegación Gustavo A. Madero, C.P. 07670) INAPAM.

En las supervisiones realizadas, el INAPAM detectó que las instituciones supervisadas se apegan al cumplimiento de la normatividad vigente, siendo sólo necesario la emisión de algunas recomendaciones. El INAPAM entrega un reconocimiento de Buenas Prácticas a cada centro con la finalidad de motivar y reforzar la atención integral que brindan a las personas mayores.

3.5 Registro Único de Centros de Atención para Personas Adultas Mayores

De conformidad a lo establecido en el artículo 28, fracción XXX de la LDPAM, el Instituto cuenta con un Registro Único de todas las instituciones públicas y privadas de casas hogar, albergues, residencias de día, clubes o cualquier centro de atención a las personas mayores.

El Registro a lo largo de los años ha presentado grandes cambios en su estructura. De lo cual, hasta finales del año 2016, se registró en una base de datos con información mínima



que desglosaba nombre, estado y dirección de cada unidad, motivo por el cual se consideró necesaria una reestructuración para mejorar y enriquecer el contenido. Entre los beneficios se obtuvo mayor claridad en la información, orden cronológico y temporal y, sobre todo, depuración de unidades removidas al no contar con el estatus necesario para permanecer dentro del registro.

Al inicio del año 2018, la Dirección de Atención Geriátrica comenzó una actualización a la base de datos del Registro Único Nacional, en la cual se consideran datos específicos de cada unidad, incluyendo un número de folio para tener mayor orden y estructura en la información registrada.

Con la finalidad de darle seguimiento a las acciones de mejora, se continúa trabajando en la sistematización y homologación de la información recabada, realizando las depuraciones correspondientes para así contar con la cantidad exacta de registros obtenidos desde el 2014 hasta diciembre de 2018. Como resultado, se modificó la cifra correspondiente al número total de centros de atención registrados, actualizándose para tener un resultado preciso.

En el ejercicio fiscal 2018, se registraron un total de 337 Unidades Gerontológicas, entre las cuales destacan 25 en Colima, 186 en Estado de México, 29 en Sinaloa y 40 en Tlaxcala (Cuadro 10). Al 31 de diciembre de 2018, el INAPAM cuenta con un registro de 3,629 centros de atención, lo cual representa un porcentaje de cumplimiento de la meta anual del 102.8%, la cual contemplaba mantener un promedio de 3,530 registros durante el año. Lo anterior se debe a que se tomó en consideración el avance acumulado a 2018 ya que se incluyen años anteriores en dicho registro.

Por otro lado, es importante informar que la manera en la cual están establecidas las metas trimestrales en el PAT 2018 es errónea, ya que se realizó una división de la meta anual, la cual representa el número de centros de atención para las personas mayores en el Registro Único que el INAPAM esperaba tener para el final del ejercicio fiscal 2018. Por lo anterior, las metas trimestrales establecidas no corresponden a un avance real, en virtud de que el Registro es histórico y acumulativo, por lo que no obedece a una lógica de división entre los trimestres tal como está planteado actualmente.



3.6 Capacitación de Profesionales Vinculados con la Atención de las personas mayores.

La Formación y Educación comprende distintas actividades de capacitación, principalmente cursos, talleres y conferencias. Estas acciones están dirigidas al personal técnico profesional que trabaja con las personas mayores y se promueve permanentemente entre los coordinadores de grupos de profesionistas, en foros, mesas de trabajo y reuniones interinstitucionales, para finalmente ser impartidas en Universidades, Empresas, Institutos de Salud e Instancias Gubernamentales Federales, Estatales o Locales.

La Dirección de Atención Geriátrica imparte dichas actividades a través de dos modalidades: Educación Permanente o Formación Profesional Inicial, que es una modalidad de capacitación que se propone desarrollar o fortalecer competencias laborales de carácter básico que facilite la inserción o el mejor desempeño de los participantes en el mundo laboral; y, Educación Continua o Formación Profesional Secundaria, que es una modalidad de capacitación de carácter especializado más allá del sistema escolar, dirigida a adultos con y sin experiencia en temáticas geronto-geriátricas.

Esta última modalidad parte de las necesidades de aprendizajes específicos, diversos, amplios, pertinentes, accesibles, flexibles y abierta para los participantes. Reconoce el aprendizaje no formal, se basa en métodos abiertos y flexibles, puede ser a distancia o presencial y utiliza al máximo las mejores técnicas de información y telecomunicación.

En el periodo se llevaron a cabo 58 actividades de capacitación bajo la modalidad de Educación Permanente, con la participación de dos mil 565 personas (Cuadro 11); y, mediante la modalidad de Educación Continua, se llevaron a cabo 10 actividades de capacitación con la asistencia de 566 personas (Cuadro 12).

En total, se llevaron a cabo 68 acciones de capacitación a profesionales vinculados con las personas mayores, cifra que representa un porcentaje del 87.2% con respecto a la meta anual, la cual tenía contemplado realizar 78 acciones de capacitación. La cifra anterior representa el 94.4% con respecto a lo realizado en el ejercicio fiscal 2017.

La meta no fue cumplida debido a diferentes circunstancias que no permitieron realizar las capacitaciones. En el primer trimestre los cursos que se tenían programados para las



Delegaciones Estatales no pudieron ser impartidos, ya que el personal realizó esfuerzos para organizar los Juegos Nacionales Deportivos y Culturales del INAPAM, los cuales permiten promover el que las instituciones incorporen la perspectiva de envejecimiento y vejez en el diseño e implementación de sus programas culturales y deportivos.

Durante el segundo trimestre, debido a los procesos electorales celebrados en el año en curso, se cancelaron algunos de los cursos programados para las Delegaciones Estatales. De igual forma, la Subsecretaría del Sistema Penitenciario, canceló un curso que el INAPAM tenía programado otorgar a su personal, debido a que se estaban instalando en su nueva sede y su edificio aún no contaba con los servicios necesarios.

Por otro lado, en el tercer trimestre siete talleres programados para las Delegaciones Estatales del INAPAM fueron cancelados por situaciones ajenas al Instituto, de igual forma, se canceló un Cine Diálogo organizado por el Instituto Nacional de las Mujeres.

En el cuarto trimestre la meta sí fue cumplida, pero derivado de las cancelaciones de las capacitaciones en los trimestres pasados la meta anual no fue alcanzada.

3.7 Firma de Convenios de Concertación

Los Convenios de Concertación tienen el objeto de promover y hacer tangibles acciones inclusivas y de trato preferencial hacia las personas mayores, por medio de la obtención de descuentos sobre diversos bienes y servicios. El propósito de este tipo de convenios radica en contribuir a través del ahorro en la economía del adulto mayor en colaboración con el sector privado y diversos prestadores de servicios.

Durante el periodo se firmaron un total de 807 Convenios de Concertación (Cuadro 13), cifra que representa un porcentaje de cumplimiento del 82.5% con respecto a la meta anual, la cual contemplaba firmar un total de 978 convenios. Es de mencionar, que en el ejercicio fiscal 2018 se firmaron 58.7% con respecto a los firmados durante el ejercicio fiscal 2017.

La meta no fue cumplida, debido a la disminución en la aprobación de viáticos en las Delegaciones Estatales del INAPAM, lo cual afectó las visitas a las representaciones municipales que son el principal insumo de las firmas de convenios de concertación y/o



cartas compromiso para las propias Delegaciones.

Aunado a lo anterior, la firma de convenios de concertación se complicó en el segundo y tercer trimestre debido a que no se contó con cinco Delegados Estatales, los cuales son los principales gestores de este tipo de convenios.

En el cuarto trimestre del ejercicio fiscal 2018 los Delegados Estatales tuvieron un menor acercamiento con el sector privado y empresarial, así como con prestadores de servicios, debido al cambio de la administración a nivel federal.

En cuanto a su distribución por sectores, los rubros de convenios de concertación firmados que más destacaron fueron, en primer lugar, salud con 42.4% (n=342), vestido y hogar con un 22.9% (n=185), alimentación con 16.9% (n=136), educación, recreación y cultura con 14.1% (n=114), asesorías legales con 3.2% (n=26) y transporte con 0.5% (n=4) (Gráfica 2).

Los estados con mayor número de convenios de Concertación realizados fueron el Estado de México, Veracruz, Guerrero, Hidalgo, Ciudad de México, Yucatán y Querétaro.

3.8 Campaña de Comunicación

La campaña de comunicación del INAPAM se canceló en agosto del ejercicio fiscal 2018 debido a la combinación de diversos factores que impidieron la contratación de los proveedores autorizados por la Secretaría de Gobernación. Sin embargo, a continuación, se especifican las acciones llevadas a cabo durante el año con la finalidad de llevar a cabo la campaña, y el motivo de su cancelación:

- 1.- Durante el primer trimestre de 2018, se tramitó la autorización de la Estrategia y el Programa Anual de Comunicación Social 2018 del INAPAM, ante la Dirección General de Normatividad de Comunicación de la Subsecretaría de Normatividad de Medios, de la Secretaría de Gobernación (SEGOB), la cual quedó aprobada el seis de febrero de 2018, por medio del oficio SNM/DGNC/0239/18.
 - 2.- En el mismo periodo, la misma Dirección General de Normatividad de Comunicación, de la Subsecretaría de Normatividad de Medio de la SEGOB, autorizó el Plan de Medios para la difusión de la campaña del INAPAM, propuesto por la Dirección de Difusión de la anterior Secretaría de Desarrollo Social.
 - 3.- Asimismo, se trabajó en la integración de expedientes de proveedores y en la
-



elaboración de los materiales de dicha campaña, para estar en condiciones de difundirla entre el 15 de julio y el 14 de agosto de 2018, de acuerdo con lo previsto en el plan aprobado.

4.- Mediante oficio SNM/DGNC/1243/18 de fecha 17 de julio del 2018 se autorizó la difusión de la campaña por parte de la Dirección General de Publicidad de la Coordinación General de Comunicación Social y Vocería del Gobierno de la República.

5.- Con oficio número DAF/377/2018 de fecha 17 de septiembre del ejercicio fiscal 2018, la Directora de Administración y Finanzas del INAPAM manifestó la incapacidad para llevar a cabo la contratación de las empresas que estarían a cargo de la difusión de la campaña “Envejecimiento Sano, versión inclusión social” en virtud de que el tiempo límite señalado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público había sido rebasado.

6.- Con fecha 5 de noviembre de 2018 mediante oficio número SCS/288/2018, se solicitó a la Dirección de Difusión de la anterior Secretaría de Desarrollo Social, la cancelación de la de la difusión de la campaña “Envejecimiento Sano, versión inclusión social”.

Por otro lado, y con la intención de posicionar al Instituto en la opinión pública, durante el Ejercicio Fiscal 2018 se realizaron 62 comunicados cuyo objetivo fue llamar la atención de los medios masivos de comunicación (radio, televisión, periódicos e internet) a fin de que difundan las actividades del Instituto.

Asimismo, se logró contar con 470 impactos en medios, los cuales son las réplicas que hacen los medios de comunicación sobre las actividades que realiza el INAPAM.

Con el objetivo de aumentar la difusión de las actividades de Instituto se elaboraron 21 videos, mismos que están en la plataforma de YouTube, pues es un medio que comunica más fácilmente los mensajes que el INAPAM intentó posicionar en medios electrónicos y digitales.

Por otra parte, en el ejercicio fiscal 2018 se llevaron a cabo 19 entrevistas en radio y 11 entrevistas en televisión; de los cuales los productores y reporteros establecen contacto con el INAPAM para abordar los temas de su interés.

De igual forma, durante el cuarto trimestre del ejercicio fiscal 2018, el INAPAM en redes



sociales como Facebook y Twitter publicó información sobre las actividades llevadas a cabo 198 veces, y publicó en 18 ocasiones en su página web.

3.9 Avances de las acciones realizadas en materia de política pública por el INAPAM.

El INAPAM debe realizar acciones en materia de política pública para dar cumplimiento a lo establecido en la LDPAM, dichas acciones se ejercen con recursos de los programas presupuestarios E003 y P001, de este último el INAPAM se incorporó como una unidad que comparte recursos en dicho programa en el Ejercicio Fiscal 2018.

En la **Tabla 2**, se resume el avance de las acciones realizadas en materia de Política Pública por el INAPAM, señaladas en el PAT 2018 y definidas por el diagnóstico denominado “Programa P001. Rectoría de la Política Nacional a Favor de las Personas Adultas Mayores”, en ésta se concentra lo reportado en cada acción de política pública y se refiere el avance porcentual existente contra la meta anual establecida.

Tabla 2

AVANCES DE LAS ACCIONES EN MATERIA DE POLÍTICA PÚBLICA

Actividad	Unidad de medida	Meta anual	Avance anual	Porcentaje de cumplimiento
Convenios de colaboración	Convenios	695	708	101.9%
Consejo interinstitucional	Sesiones	5	5	100%
Consejos estatales de coordinación interinstitucional*	Asistencia a sesiones	32	14	43.8%
Visitas de Supervisión a Unidades de Atención Gerontológica	Visitas de supervisión	15	15	100%
Registro Único de Unidades de Atención Gerontológica	Centros de atención registrados	3,530	3,629	102.8%
Capacitación de profesionales vinculados a personas adultas mayores	Profesionales capacitados	78	68	87.2%



Actividad	Unidad de medida	Meta anual	Avance anual	Porcentaje de cumplimiento
Convenios de Concertación	Convenios	978	807	82.5%
Difundir y promover los derechos de las personas adultas mayores	Campaña de comunicación	1	0+	0%

* Las metas trimestrales establecidas no corresponden a un avance real, en virtud de que el Registro es histórico y acumulativo, y no obedece a una lógica de división tal como se planteó en el PAT 2018.

*Con respecto a la elaboración de la campaña, esta no fue elaborada, como se detalla en el apartado 3.8 del presente informe.



4. CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS GENERALES DE GOBIERNO

4.1 Programa para un Gobierno Cercano y Moderno (PGCM)

Mediante el PGCM se busca contar con un gobierno orientado a resultados, eficiente, con mecanismos de evaluación que permitan mejorar su desempeño y la calidad de los servicios; que simplifique la normatividad y trámites gubernamentales, rinda cuentas de manera clara y oportuna a la ciudadanía, que optimice el uso de los recursos públicos, y que utilice las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

El PGCM contempla cinco objetivos en los que enfoca sus estrategias y orienta sus acciones: Impulsar un gobierno abierto para fomentar la rendición de cuentas en la APF; fortalecer el Presupuesto basado en Resultados (PbR) de la APF, incluyendo el gasto federalizado; optimizar el uso de los recursos en la APF; mejorar la gestión pública gubernamental en la APF; y, establecer una Estrategia Digital Nacional que acelere la inserción de México en la sociedad de la información y del conocimiento.

El avance en los compromisos del PGCM durante el ejercicio fiscal 2018 se incluye en el **cuadro 14**

4.2 Control Interno y Administración de Riesgos

A) CONTROL INTERNO

El Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI) 2018 del INAPAM, inicialmente contemplaba 37 acciones, y derivado de la actualización del mismo, este quedó conformado por 57 Acciones de Mejora, mismas que buscaban fortalecer el control interno al interior del INAPAM y para lo cual se realizaron acciones tendientes a su cumplimiento. Por lo que, a la fecha, se informa que en el Tercer Reporte de Avances Trimestral del PTCI se concluyeron el total de acciones de mejora comprometidas coadyuvando así a fortalecer el control interno al interior del INAPAM.

Por otra parte, con fundamento Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, el Enlace de Control Interno del INAPAM remitió el Tercer Reporte de Avances Trimestral 2018, mediante oficios: SPSE/555/2018, de fecha 12 de octubre de 2018 dirigido al Órgano



Interno de Control (OIC) y oficio SPSE/554/2018 de fecha 12 de octubre de 2018 dirigido a la Directora General.

B) ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

El Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR) 2018 del INAPAM, se conformó por 8 riesgos, en donde se comprometieron un total de 40 Acciones de Control. Por lo que, a la fecha, se informa que en el Tercer Reporte de Avances Trimestral del PTCI se concluyeron el total de Acciones de Control comprometidas coadyuvando así a reducir la probabilidad o el impacto de los riesgos detectados y permitiendo una mejora en la administración de los riesgos al interior del INAPAM.

Por otra parte, con fundamento Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, el Enlace de Control Interno del INAPAM remitió el Tercer Reporte de Avances Trimestral 2018, mediante oficios: SPSE/557/2018, de fecha 12 de octubre de 2018 dirigido al Órgano Interno de Control (OIC) y oficio SPSE/556/2018 de fecha 12 de octubre de 2018 dirigido a la Directora General.

4.3 Informe de los Comités de Apoyo del INAPAM

Con fundamento en el artículo 21, segundo párrafo del Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, se presenta al Órgano de Gobierno del INAPAM el informe de los resultados de los trabajos de los comités constituidos en la Institución.

COMITÉ DE ÉTICA Y DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

El Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI), realizó al tercer trimestre de 2018, dos Sesiones Extraordinarias y dos Sesiones Ordinarias; en las cuales se aprobó y dio seguimiento a los temas que se describen a continuación:

Primera Sesión Extraordinaria, 19 de enero de 2018

- Aprobación del Informe Anual de Actividades 2017.

Primera Sesión Ordinaria, 27 de febrero de 2018



- Actualización del Directorio de los Miembros del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés en el INAPAM.
- Actualización de las Bases para la Integración, Organización y Funcionamiento del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del INAPAM.
- Aprobación de los Indicadores de Cumplimiento y de Gestión del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del INAPAM.
- Aprobación del Programa Anual de Trabajo 2018 del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del INAPAM.
- Ratificación de los siguientes documentos:
 - Código de Conducta de las y los trabajadores del INAPAM.
 - Protocolo de Atención de Quejas y/o Denuncias ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI) del INAPAM.
 - Procedimiento para la Recepción y Atención de Quejas y/o Denuncias ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI) del INAPAM.
 - Pronunciamiento de cero tolerancia al hostigamiento sexual y al acoso sexual en el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
- Se dio seguimiento de las Quejas y Denuncias presentadas.

Segunda Sesión Extraordinaria, 15 de mayo de 2018

- Aprobación de la modificación y actualización al Programa Anual de Trabajo 2018 del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos del Interés del INAPAM.

Segunda Sesión Ordinaria, 24 de mayo de 2018

- Actualización del Directorio de los Miembros del Comité de ética y de Prevención de Conflictos de Interés.
- Se da a conocer el apartado denominado “Integridad Pública” de la página web del INAPAM.
- Se dio seguimiento de las Quejas y Denuncias presentadas.

Tercera Sesión Ordinaria, 27 de noviembre de 2018



- Aprobación de la propuesta de actualización del Procedimiento para la Recepción y Atención de Quejas y/o Denuncias ante al Comité de ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI) del INAPAM.
- Se dio seguimiento de las Quejas y Denuncias presentadas.
- Se da a conocer la Evaluación de la armonización del Código de Conducta del INAPAM, realizado por la Secretaría de la Función Pública.
- Se dan a conocer los Resultados de los Indicadores de Percepción sobre el cumplimiento de los principios y valores del Código de Ética 2018

COMITÉ DE MEJORA REGULATORIA INTERNA

El Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI), al corte al tercer trimestre de 2018, realizó en conjunto con las áreas responsables y el Órgano Interno de Control, las siguientes:

Primera Sesión Ordinaria, celebrada el 19 de enero de 2018, en la cual se dio seguimiento a los siguientes temas:

- Se aprobó el Programa de Anual de Trabajo de Revisión de Normas Internas 2018 del Comité de Mejora Regulatoria Interna del INAPAM.
- El COMERI del INAPAM, tomó conocimiento y aprobó, previa validación de la Unidad de Planeación y Relaciones Internacionales (UPRI), los: Lineamientos Operativos del Programa E003 “Servicios a Grupos con Necesidades Especiales”.
- El OIC en el INAPAM, expuso comentarios y observaciones al “Manual de Procedimientos del Servicio de Asesoría Jurídica Gratuita a las Personas Adultas Mayores de modo presencial, vía telefónica y correo electrónico” y el “Manual de Procedimientos de Afiliación”.

Segunda Sesión Ordinaria, celebrada el 06 de abril de 2018, en la cual se dio seguimiento a los siguientes temas:

- El COMERI presentó y aprobó las Bases para la Integración, Organización y funcionamiento del Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del INAPAM.
-



Primera Sesión Extraordinaria, celebrada el 31 de julio de 2018, en la cual se dio seguimiento a los siguientes temas:

- El COMERI presentó y aprobó las Reglas de Organización del Consejo Ciudadano de las Personas Adultas Mayores.

Segunda Sesión Extraordinaria, celebrada el 10 de octubre de 2018, en la cual se dio seguimiento a los siguientes temas:

- El COMERI tomó conocimiento de la publicación en el Diario Oficial de la Federación del “ACUERDO por el que se modifica el Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores”.
- El COMERI aprobó el Manual de Organización General del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
- El COMERI aprobó el Manual de Organización del Órgano Interno de Control en el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
- El COMERI aprobó el Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control en el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
- El COMERI aprobó el Manual de Procedimientos del Servicio de Vinculación Productiva.
- El COMERI aprobó la Guía de Operación de los Componentes de Rectoría de la Política Nacional a favor de las Personas Adultas Mayores.
- El COMERI tomó conocimiento de la aprobación de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del INAPAM, misma que fueron presentadas ante el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del INAPAM.

Tercera Sesión Extraordinaria, celebrada el 07 de noviembre de 2018, en la cual se dio seguimiento a los siguientes temas:

- El COMERI aprobó el Manual de Operación del Comité Técnico de Coordinación de la Política Nacional a Favor de las Personas Adultas Mayores.
 - El COMERI tomó conocimiento de la aprobación de las “Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del INAPAM”, misma que fueron presentadas ante el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del INAPAM y aprobadas en el Honorable Consejo
-



Directivo del INAPAM.

Tercera Sesión Ordinaria, celebrada el 27 de noviembre de 2018, en la cual se dio seguimiento a los siguientes temas:

- El COMERI aprobó la Modificación al Manual de Operación del Comité Técnico de Coordinación de la Política Nacional a Favor de las Personas Adultas Mayores.
- El COMERI aprobó las Reglas de Operación del Comité de Transparencia del INAPAM.
- El COMERI aprobó la Actualización del Procedimiento para la Recepción y Atención de Quejas y/o Denuncias ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI) del INAPAM.
- El COMERI aprobó el Manual de Procedimientos de Clubes, integrando los ajustes señalados en la sesión llevada a cabo.

Asimismo, se gestionó la publicación del “*AVISO mediante el cual se informa de la publicación de diversas disposiciones normativas del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores en el Sistema de Administración de Normas Internas de la Administración Pública Federal*”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de marzo de 2018 y del “*ACUERDO por el que se modifica el Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores*” publicado el 25 de septiembre de 2018 en el Diario Oficial de la Federación.

Por último y en seguimiento al Programa Anual de Trabajo y de Simplificación Regulatoria, se realizó un seguimiento de la actualización de la Normateca Interna del INAPAM ([www.inapam.gob.mx/es/INAPAM/Normateca Interna del INAPAM](http://www.inapam.gob.mx/es/INAPAM/Normateca_Interna_del_INAPAM)) con la finalidad de homologar las normas vigentes registradas en dicho sitio, con las registradas en el SANI.

COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

Los asuntos sometidos a dictamen del Comité de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del INAPAM (CAAS) durante el periodo enero-diciembre de 2018, de conformidad con lo que establece el artículo 22 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se resumen de la siguiente manera:

En la Primera Sesión Ordinaria, de fecha 23 de enero de 2018, se sometieron a consideración y dictamen del Comité los siguientes asuntos:



- Informe de las Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, acumulados al Cuarto Trimestre de 2017.
- Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores correspondiente al ejercicio fiscal 2018.
- Montos de actuación para los Procedimientos de contratación de bienes y servicios 2018.

En la Primera Sesión Extraordinaria, de fecha 27 de febrero de 2018, se sometieron a consideración y dictamen del Comité los siguientes asuntos:

- Excepción al procedimiento de Licitación Pública para la contratación del Servicio de Seguridad y Vigilancia Intramuros en los Inmuebles a cargo del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores; por un monto de \$10,450,440.00 (Diez millones cuatrocientos cincuenta mil cuatrocientos cuarenta pesos 00/100 M.N.), por el periodo del 01 de marzo al 31 de diciembre de 2018.

La Segunda y Tercera Sesiones Ordinarias fueron canceladas debido a que no existían asuntos que tratar.

En la Cuarta Sesión Ordinaria, de fecha 30 de abril de 2018, se sometieron a consideración y dictamen del Comité los siguientes asuntos:

- Informe de las adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, acumulados al primer trimestre de 2018.
- Excepción al procedimiento de Licitación Pública para la contratación del servicio de telefonía básica convencional.

La Quinta y Sexta Sesiones Ordinarias fueron canceladas debido a que no existían asuntos que tratar.

En la Segunda Sesión Extraordinaria, de fecha 10 de julio de 2018, se sometió a consideración del Comité el siguiente asunto:



- Excepción al procedimiento de Licitación Pública para la contratación de los servicios para la realización del evento “Baile Anual del INAPAM 2018-Bailar es Recordar”, organizado por el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.

En la Séptima Sesión Ordinaria, de fecha 31 de julio de 2018, se sometió a consideración del Comité los siguientes asuntos:

- Se presenta el Acta de la Cuarta Sesión Ordinaria del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
- Se presenta el Acta de la Segunda Sesión Extraordinaria del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
- Informe de las Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público del Instituto Nacional de las personas Adultas Mayores, acumulados al segundo trimestre de 2018.

La Octava Sesión Ordinaria fue cancelada debido a que no existían asuntos que tratar.

En la Tercera Sesión Extraordinaria, de fecha 11 de septiembre de 2018, se sometió a consideración del Comité los siguientes asuntos:

- Se presenta el Acta de la Séptima Sesión Ordinaria del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
 - Excepción al procedimiento de Licitación Pública para la contratación del servicio especializado en materia de difusión de campañas destinadas a la promoción de los derechos de las personas adultas mayores (spot de 30 segundos en medios televisivos audiovisuales para la campaña denominada “Envejecimiento sano, versión inclusión social”) Servicios de Asesoría en Medios de Comunicación GS, S.A. de C.V.
 - Excepción al procedimiento de Licitación Pública para la contratación del servicio especializado en materia de difusión de campañas destinadas a la promoción de los derechos de las personas adultas mayores (spot de 30 segundos en medios televisivos audiovisuales para la campaña denominada “Envejecimiento sano, versión inclusión social”) ISA TV, S.A. de C.V.
-



- Excepción al procedimiento de Licitación Pública para la contratación del servicio especializado en materia de difusión de campañas destinadas a la promoción de los derechos de las personas adultas mayores (Portal Informativo de López Dóriga para la campaña denominada “Envejecimiento sano, versión inclusión social”).
- Excepción al procedimiento de Licitación Pública para la contratación del servicio especializado en materia de difusión de campañas destinadas a la promoción de los derechos de las personas adultas mayores (Portal Informativo de Azteca Digital para la campaña denominada “Envejecimiento sano, versión inclusión social”).

La Novena Sesión Ordinaria fue cancelada debido a que no existían asuntos que tratar.

En la Décima Sesión Ordinaria, de fecha 31 de octubre de 2018, se sometió a consideración del Comité los siguientes asuntos:

- Se presenta el Acta de la Cuarta Sesión Extraordinaria del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.

COMITÉ DE BIENES MUEBLES

Los asuntos sometidos a dictamen del Comité de Bienes Muebles del INAPAM durante el periodo enero-diciembre de 2018, se resumen de la siguiente manera:

La Primera Sesión Ordinaria fue cancelada debido a que no existían asuntos que tratar.

En la Primera Sesión Extraordinaria, de fecha 27 de marzo de 2018, se sometió a consideración y dictamen del Comité el siguiente asunto:

- Programa Anual de Disposición Final de bienes muebles para el ejercicio fiscal 2018.

La Segunda, Tercera, Cuarta y Quinta Sesiones Ordinarias fueron canceladas debido a que no existían asuntos que tratar.

En la Segunda Sesión Extraordinaria, de fecha 27 de noviembre de 2018, se sometió a consideración y dictamen del Comité los siguientes asuntos:

- Se somete a autorización la baja de bienes:
 - Baja de 24 vehículos propiedad del INAPAM.
 - Baja documental y destino final del archivo generado por el departamento



de gestión y seguimiento del INAPAM.

- Se informa la donación de bienes realizada al INAPAM:
 - Donación de una bocina inalámbrica marca wavem 15" de 9,600 watts por parte de la empresa Interstudio, S.A. de C.V.
 - Donación de 583 bienes muebles por parte de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT).

Sin embargo, durante el desarrollo de la sesión, el Órgano Interno de Control en el INAPAM manifestó el impedimento de continuar, debido a que, por incumplimiento en el procedimiento administrativo en la emisión de normatividad interna del Instituto, el Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Bienes Muebles no se encuentra vigente. Por lo anterior, se dio por terminada la sesión.

Al respecto, se encuentra en proceso la integración del Comité de Bienes Muebles, así como del manual respectivo.

COMITÉ DE TRANSPARENCIA

Se informa a este H. Consejo Directivo del INAPAM, que de acuerdo con el Artículo Primero Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información este comité cambio de denominación de Comité de Información a Comité de Transparencia. Así mismo, y, con fundamento en el Artículo Tercero Transitorio de la citada ley, donde se solicita el trámite, expedición o modificaciones a la normatividad interna a más tardar dentro de los doce meses después de publicada esta ley. Por lo anterior expuesto informo que la anterior administración no cumplió en tiempo y forma dicha solicitud, debido a que no fue publica en el año 2017 como está establecido, sino hasta el año 2018.

El Comité de Transparencia, realizó el 12 de enero de 2018 una Sesión Extraordinaria en la cual se aprobó y dio seguimiento de los temas que se describen a continuación: Para dar cumplimiento al **cuadro 14** denominado de la Guía de Gobierno Abierto de 2017, se acordó el realizar un diagnóstico de necesidades en relación a las solicitudes de información que se presentaron por parte de los ciudadanos en la plataforma INFOMEX.



El Comité de Información, en cumplimiento de sus atribuciones, celebró la Primera Sesión Ordinaria el 27 de junio de 2018, en la que se abordaron los siguientes aspectos:

Se puso a consideración del Comité y se aprobó, someter a reserva un expediente, en respuesta a una solicitud proveniente de la Subdirección Jurídica. No hubo solicitudes de reserva de expedientes por parte del resto de las áreas del Instituto.

F. GRUPO DE TRABAJO PARA LA DIRECCIÓN DE TIC

Conforme a lo señalado en el Proceso de Planeación Estratégica, definido en el Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Seguridad de la Información (MAAGTICSI) y con el objetivo de mantener en operación un modelo de gobierno de TIC en la Institución, para efectuar entre otras acciones, el análisis de las oportunidades de aprovechamiento de las TIC, la planeación estratégica de TIC y asegurar la adecuada organización al interior del INAPAM en la gestión de los procesos, se celebró Instalación del Grupo de Trabajo para la dirección de TIC, el 11 de abril de 2018.

Primera Sesión Ordinaria, celebrada el 11 de abril de 2018, en la cual se dio seguimiento a los temas que a continuación se detallan:

1. Se difundió el Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Seguridad de la Información (MAAGTICSI), a los miembros para que conozcan la forma de aplicación de los procedimientos involucrados en cada una de las etapas relacionadas con TIC's.
2. Se les hizo del conocimiento el estatus que guardan los Proyectos Estratégicos de TIC (PETIC), reportados en la Herramienta de Gestión de Política TIC.
3. Se informó a los miembros de los roles y funciones que se desempeñan en el Grupo de Trabajo para la dirección de TIC, a fin de hacer más eficiente el grupo en subsecuentes sesiones.

Segunda Sesión Ordinaria, celebrada el 31 de julio de 2018, en la cual se dio seguimiento a los temas relacionados a continuación:

1. Actualización y seguimiento del Programa Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicación (PETIC).
-



2. Seguimiento y actualización de los proyectos vigentes y concluidos en materia de Tecnologías de la Información y Comunicación en la Herramienta Gestión de Política Tic.
3. Situación de los estudios de factibilidad presentados ante la SFP mediante la Herramienta Gestión de Política TIC.
4. Actualización y seguimiento de la Arquitectura Empresarial (Planeación, Negocio y TIC).
5. Se señaló la actualización del porcentaje de los 9 procesos en el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y en Seguridad de la Información, llevando un total de avance de implementación y operación de los procesos del 52.96%.

Tercera Sesión Ordinaria: Celebrada el día 7 de noviembre del 2018 el cual se dio seguimiento a los siguientes temas.

1. Actualización y seguimiento del PETIC
2. Actualización de la Cartera estratégica de Proyectos
3. Avance y Actualización de los 9 procesos establecidos en el MAAGTICSI de los cuales 2 indicadores presentaron avances, mismos que constituyen el 73.16% del reporte, en dicha sesión se han reportado los indicadores con el avance relativo a los de cumplimiento de los procesos de la Administración de la Seguridad de la información y cumplimiento de la administración de riesgos con el objetivo de obtener y medir la eficiencia de los procesos.
4. Conformación del Grupo Estratégico de la Seguridad de la Información y designación del responsable de la seguridad de la información de la Institución.

CONTRALORÍA SOCIAL

Durante el año se envió a todas las Delegaciones Estatales los documentos normativos de Contraloría Social (esquema, guía operativa y programa anual de trabajo), aprobados por la Secretaría de la Función Pública para el ejercicio 2018.

Se conformaron los 35 Comités de Contraloría Social, uno en cada estado y 4 en la Ciudad de México.



La Secretaría de la Función Pública instruyó a la Contralorías Estatales de Hidalgo, Guerrero, Michoacán y Ciudad de México, realizaran acompañamiento a los Comités de Contraloría Social del INAPAM en esos Estados.

El enlace de Contraloría Social de la Secretaría General de la Ciudad de México, estuvo presente en la conformación de los 4 Comités de la Ciudad de México, así mismo participó en la capacitación sobre quejas, denuncias y contraloría social con enfoque en blindaje electoral y en las visitas de supervisión que se realizaron durante el año.

5. DESARROLLO ADMINISTRATIVO

5.1 Situación Presupuestal durante el ejercicio fiscal 2018

A. PRESUPUESTO AUTORIZADO

El presupuesto autorizado para el INAPAM (cuadro 15) para el ejercicio fiscal 2018, fue de \$395'612,696.00 (Trescientos noventa y cinco millones seiscientos doce mil seiscientos noventa y seis pesos 00/100 M.N.), de los cuales \$390'612,696.00 (Trescientos noventa millones seiscientos doce mil seiscientos noventa y seis pesos 00/100 M.N.) corresponden a recursos fiscales y \$5'000,000.00 (Cinco millones pesos 00/100 M.N.) a recursos propios.

Los ingresos recibidos al período son del orden de \$393'841,532.74 (Trescientos noventa y tres millones ochocientos cuarenta y un mil quinientos treinta y dos pesos 74/100 M.N.), los cuales se conforman de la siguiente manera: \$389'211,108.60 (Trescientos ochenta y nueve millones doscientos once mil ciento ocho pesos 60/100 M.N.), provenientes de apoyos fiscales del gobierno federal y \$4,630,424.14 (Cuatro millones seiscientos treinta mil cuatrocientos veinticuatro pesos 14/100 M.N.), que corresponden a recursos propios.

B. PRESUPUESTO EJERCIDO

Al cuarto trimestre, se ejerció un presupuesto de \$392'427,118.60 (Trescientos noventa y dos millones cuatrocientos veintisiete mil ciento dieciocho pesos 60/100 M.N.), los cuales representan un avance del 99.55% de un presupuesto programado de \$394'211,108.60 (Trescientos noventa y cuatro millones doscientos once mil ciento ocho pesos 60/100 M.N.), correspondientes a gasto corriente.



C. SERVICIOS PERSONALES

Al cuarto trimestre, en este capítulo se tenían programados \$265'974,536.28 (Doscientos sesenta y cinco millones novecientos setenta y cuatro mil quinientos treinta y seis pesos 28/100 M.N.), mostrando un avance del ejercicio al cuarto trimestre de 100.00%; lo cual es resultado de 11 transferencias compensadas de recursos entre partidas del capítulo 1000 Servicios Personales, así como 19 adecuaciones presupuestarias de corrimiento de calendario aplicados en este periodo, permitiendo cubrir las presiones de gasto de los capítulos 2000 "Materiales y suministros", 3000 "Servicios generales", 29 ampliaciones liquidadas y 3 reducciones liquidadas.

D. MATERIALES Y SUMINISTROS

En este capítulo se tenían programados \$18'479,246.52 (Dieciocho millones cuatrocientos setenta y nueve mil doscientos cuarenta y seis pesos 52/100 M.N.), los cuales se conforman de la siguiente manera: \$18'459,228.52 (Dieciocho millones cuatrocientos cincuenta y nueve mil doscientos veintiocho pesos 52/100 M.N.), provenientes de apoyos fiscales del gobierno federal y \$20,018.00 (Veinte mil dieciocho pesos 00/100 M.N.), que corresponden a recursos propios, mostrando un avance del ejercicio al cuarto trimestre de 100.00%, correspondiente a gasto corriente; en este periodo se aplicaron 20 transferencias compensadas de recursos entre partidas de este capítulo, una transferencia compensada para la apertura de la partida 39910 "Fondo rotatorio", así como 29 adecuaciones presupuestarias corrimiento de calendario aplicados en este periodo, lo que permitirá cubrir las presiones de gasto del capítulo 3000 "Servicios generales" y 3 reducciones, a fin de cubrir los compromisos generados.

E. SERVICIOS GENERALES

En este periodo, se programaron \$102'987,726.58 (Ciento dos millones novecientos ochenta y siete mil setecientos veintiséis pesos 58/100 M.N.), los cuales se conforman de la siguiente manera: \$99'260,668.58 (Noventa y nueve millones doscientos sesenta mil seiscientos sesenta y ocho pesos 58/100 M.N.), provenientes de apoyos fiscales del gobierno federal y \$3'727,058.00 (Tres millones setecientos veintisiete mil cincuenta y ocho pesos 00/100 M.N.), que corresponden a recursos propios, mostrando un avance en este capítulo de 98.27%, correspondientes a gastos de operación. En este capítulo se realizaron 34 adecuaciones presupuestarias de corrimiento de calendario aplicados en



este periodo y 23 transferencias compensadas entre partidas de los capítulos 2000 “Materiales y suministros”, 3000 “Servicios generales”, 6 ampliaciones de recursos; así como 5 reducciones de recursos. Cabe mencionar que de recursos propios se capturaron \$3'357,482.14 (Tres millones trescientos cincuenta y siete mil cuatrocientos ochenta y dos pesos 14/100 M.N.), del total de recursos que se tenían programados a este periodo; los recursos fiscales se ejercieron en su totalidad.

F. TRANSFERENCIAS, ASIGNACIONES, SUBSIDIOS Y OTRAS AYUDAS

Al cuarto trimestre, se programaron \$6'769,599.22 (Seis millones setecientos sesenta y nueve mil quinientos noventa y nueve pesos 22/100 M.N), los cuales se conforman de la siguiente manera: \$5'516,675.22 (Cinco millones quinientos dieciséis mil seiscientos setenta y cinco pesos 22/100 M.N.), provenientes de apoyos fiscales del gobierno federal y \$1'252,924.00 (Un millón doscientos cincuenta y dos mil novecientos veinticuatro pesos 00/100 M.N.), que corresponden a recursos propios; mostrando un avance del ejercicio al cuarto trimestre de 100.00%; en este capítulo se realizaron 12 adecuaciones presupuestarias de calendario y 2 reducciones de recursos.

5.2 Estructura Administrativa y Organizacional

El INAPAM cuenta con una estructura de 799 plazas, distribuidas de la siguiente manera: 30 plazas de mando, 6 plazas de enlace, 128 plazas operativas de confianza y 635 plazas operativas de base (rama administrativa, rama médica, paramédica y grupos afines).

Mediante Oficio Número OM/DGPEO/400/414.6/0171/2018 de fecha 22 de Junio de 2018, la Dirección General Adjunta de Análisis y Diseño de Estructuras Orgánicas de la anterior Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) informó al INAPAM que a través de los similares SSFP/408/0422/2018 y SSFP/408/DGOR/0711/2018, ambos de fecha 21 de Junio de 2018, emitidos en conjunto por la Unidad de Política de Recursos Humanos de la Administración Pública Federal y la Dirección General de Organización y Remuneraciones de la Administración Pública Federal de la SFP, se aprobó y registro la modificación de la estructura orgánica del Órgano Interno de Control en el INAPAM en papel, quedando pendiente la construcción del escenario en el Sistema RHnet; la cual se está llevando a cabo por la Subdirección de Administración y Desarrollo de Personal.



En cumplimiento a la solicitud de acuerdo de la Cuarta Sesión Ordinaria de 2017 del H. Consejo Directivo del INAPAM se cuenta con la autorización para contratar 166 Prestadores de Servicios Profesionales por Honorarios para el Ejercicio Fiscal 2018, lo que corresponde a un máximo de 1,100 contratos por Honorarios. Para tal efecto, al cierre del cuarto trimestre de 2018 se contrataron, en promedio, 133 Prestadores de Servicios a través de la modalidad de Honorarios Asimilados a Sueldos y Salarios (Capítulo 1000) con un total de 157 contratos firmados y que corresponden a un monto erogado de \$ 31'396,168.00 (Treinta y un millones trescientos noventa y seis mil ciento sesenta y ocho pesos 00/100 M.N.).

5.3 Adquisiciones

El estado que guardan los procedimientos de contratación de adquisiciones (cuadro 16, gráfica 3), arrendamientos y servicios llevados a cabo durante el periodo enero - diciembre de 2018, de conformidad con la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) se resume de la siguiente manera:

Durante el periodo se llevaron a cabo 114 procedimientos de contratación con un importe total de \$78,463,508.67 (Setenta y ocho millones cuatrocientos sesenta y tres mil quinientos ocho pesos 67/100 M.N.), IVA incluido.

Las contrataciones sometidas a dictamen del Comité de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del INAPAM durante el periodo, de conformidad con lo que establece el artículo 22, fracción II de la LAASSP, se resumen de la siguiente manera:

- Excepción al procedimiento de Licitación Pública, para la contratación del servicio de seguridad y vigilancia intramuros en los inmuebles propiedad y/o a cargo del INAPAM, por un monto de \$10,450,440.00 (Diez millones cuatrocientos cincuenta mil cuatrocientos cuarenta pesos 00/100 M.N.), IVA incluido (Sometida al CAAS en la Primera Sesión Extraordinaria, de fecha 27 de febrero de 2018).
- Excepción al procedimiento de Licitación Pública, para la contratación del servicio de telefonía básica convencional, por un monto máximo de \$1,432,524.00 (Un millón cuatrocientos treinta y dos mil quinientos veinticuatro pesos 00/100 M.N.) IVA incluido y un monto mínimo de \$830,424.00 (Ochocientos treinta mil cuatrocientos veinticuatro pesos 00/100 M.N.) IVA incluido (Sometida al CAAS en la Cuarta Sesión Ordinaria, de fecha 30 de abril de 2018).
- Excepción al procedimiento de Licitación Pública, para la contratación de los servicios para la realización del evento "Baile Anual del INAPAM 2018-Bailar es Recordar", organizado por el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores,



por un monto de \$2,196,164.05 (Dos millones ciento noventa y seis mil ciento sesenta y cuatro pesos 05/100 M.N.) IVA incluido (Sometida al CAAS en la Segunda Sesión Extraordinaria, de fecha 10 de julio de 2018).

Se realizaron cuatro procedimientos de Licitación Pública:

- Suministro de productos alimenticios para albergues y residencias de día y suministro de cafetería y refrescos para unidades administrativas del INAPAM.
- Servicios para la realización de los “XXVII juegos nacionales deportivos y culturales de las personas adultas mayores”. Partida 1: hospedaje y alimentación; y partida 2: box lunch.
- Servicio de limpieza integral a bienes muebles, inmuebles y áreas comunes del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
- Adquisición de uniformes para el personal sindicalizado del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.

Se realizaron nueve procedimientos de Invitación a Cuando Menos Tres Personas:

- Servicio de suministro de gas LP, a diversos inmuebles del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
- Servicio de impresión de tarjetas INAPAM de cartulina.
- Servicio de jardinería en inmuebles del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
- Servicio de impresión de 23,234 ejemplares del Directorio de beneficios INAPAM 2018-2019.
- Materiales y útiles de oficina para el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
- Servicio de lavado y desinfectado de cisternas y tinacos en inmuebles del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
- Adquisición de 5,080 box lunch para el personal sindicalizado del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
- Adquisición de material de limpieza para los albergues y residencias del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
- Servicio de arrendamiento de lavadoras para los albergues del INAPAM.

Se realizaron dos procedimientos de Licitación Pública, consolidadas con la SEDESOL:



- Suministro de combustible mediante monederos electrónicos.
- Servicio de aseguramiento de bienes patrimoniales y aseguramiento del parque vehicular.

Se realizaron dos procedimientos de Adjudicación Directa, consolidados con la SEDESOL:

- Servicio de aseguramiento de bienes patrimoniales y aseguramiento de vehículos (para el periodo del 21 de febrero al 22 de marzo de 2018).
- Servicio de transportación aérea nacional e internacional con servicios relacionados

Se realizaron cuatro contrataciones derivadas de un Contrato Marco:

- Servicio de vales de despensa en fajillas para el otorgamiento a los trabajadores del INAPAM con hijos menores de 12 años.
- Servicio de vales de despensa en tarjetas electrónicas para la entrega de estímulos durante el ejercicio fiscal 2018, al personal del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
- Servicio de fajillas de vales de despensa y tarjetas electrónicas para dar cumplimiento a la medida de fin de año del ejercicio fiscal 2018.
- Servicio de fajillas de vales de despensa y tarjetas electrónicas para dar cumplimiento al pago extraordinario de la medida de fin de año del ejercicio fiscal 2018.

Se formalizaron 35 contratos de Prestación de Servicios Profesionales (personal contratado por honorarios) y 47 Pedidos, derivados de adjudicaciones directas por monto de actuación.

Se formalizó un contrato fundamentado en el artículo 42 segundo párrafo de la LAASSP y dos contratos por adjudicación directa, derivados de procedimientos declarados desiertos.

Se formalizó un convenio entre el INAPAM y el Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE para el servicio de boletos de avión y dos convenios con el Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX), para el servicio de mensajería y paquetería respectivamente.

Previo al inicio de los procedimientos correspondientes, durante el periodo se presentaron a consideración y dictamen dieciséis convocatorias al Subcomité Revisor de Convocatorias del INAPAM para realizar contrataciones a través de procedimientos de



Invitación a Cuando Menos Tres Personas y Licitación Pública, mismas que se describen a continuación.

- Primera Sesión Ordinaria, realizada el 2 de marzo de 2018: Se sometió a dictamen la Convocatoria de Licitación Pública Nacional Electrónica a Plazos Recortados para el suministro de productos alimenticios para albergues y residencias de día del INAPAM y suministro de cafetería y refrescos para unidades administrativas.
 - Primera Sesión Extraordinaria, realizada el 6 de marzo de 2018: Se sometió a dictamen la Convocatoria de Licitación Pública nacional Electrónica a Plazos Recortados para la contratación de los servicios para la realización de los “XXVII juegos nacionales deportivos y culturales de las personas adultas mayores”.
 - Segunda Sesión Extraordinaria, realizada el 28 de marzo de 2018: Se sometió a dictamen las siguientes Convocatorias:
 - Convocatoria de Invitación a Cuando Menos Tres Personas nacional Electrónica para la contratación del servicio de suministro de gas LP, a diversos inmuebles del INAPAM.
 - Convocatoria de Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica para la contratación del servicio de impresión de tarjetas INAPAM de cartulina.
 - Tercera Sesión Extraordinaria, realizada el 19 de abril de 2018: Se sometió a dictamen la Convocatoria de Licitación Pública Nacional Electrónica a Plazos Recortados para la contratación del servicio de limpieza integral a bienes muebles, inmuebles y áreas comunes del INAPAM.
 - Cuarta Sesión Extraordinaria, realizada el 11 de mayo de 2018: Se sometió a dictamen la Convocatoria de Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica para la contratación del Servicio de vales de despensa en tarjetas electrónicas para la entrega de estímulos durante el ejercicio fiscal 2018, al personal del INAPAM, en apego al Contrato Marco para la prestación del servicio de vales de despensa 2017-2019.
 - Segunda Sesión Ordinaria, realizada el 17 de mayo de 2018: Se sometió a dictamen las siguientes Convocatorias:
-



- Convocatoria de Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica para la adquisición de materiales y útiles de oficina para el INAPAM.
 - Convocatoria de Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica para la contratación del servicio de impresión de 23,234 ejemplares del Directorio de Beneficios INAPAM 2018-2019.
 - Convocatoria de Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica para la contratación del servicio de jardinería en inmuebles del INAPAM.
 - Tercera Sesión Ordinaria, realizada el 7 de junio de 2018: Se sometió a dictamen la Convocatoria de Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica para la contratación del servicio de lavado y desinfectado de cisternas y tinacos en inmuebles del INAPAM.
 - Quinta Sesión Extraordinaria, realizada el 6 de julio de 2018: Se sometió a dictamen la Convocatoria de Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica para la Adquisición de 5,080 box lunch para el personal sindicalizado del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
 - Cuarta Sesión Ordinaria, realizada el 11 de julio de 2018: Se sometió a dictamen las siguientes Convocatorias:
 - Convocatoria de Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica para la Adquisición de material de limpieza para los albergues y residencias del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores
 - Convocatoria de Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica para el servicio de arrendamiento de lavadoras para los albergues del INAPAM.
 - Sexta Sesión Extraordinaria, realizada el 12 de julio de 2018: Se sometió a dictamen las siguientes Convocatorias:
 - Convocatoria de Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica para contratación del servicio de escenografía y sonorización para el Baile Anual del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
-



- Convocatoria de Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica para la Adquisición de material de ferretería, plomería, construcción, eléctrico, impermeabilizante y pintura para el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
- Séptima Sesión Extraordinaria, realizada el 13 de julio de 2018: Se sometió a dictamen la Convocatoria de Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica para la Adquisición de uniformes para el personal sindicalizado del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.
- Octava Sesión Extraordinaria, realizada el 23 de noviembre de 2018: Se sometió a dictamen las siguientes Convocatorias:
 - Convocatoria de Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica para la contratación del Servicio de fajillas de vales de despensa y tarjetas electrónicas para dar cumplimiento a la medida de fin de año del ejercicio fiscal 2018, en apego al Contrato Marco para la prestación del servicio de vales de despensa 2017-2019.
 - Convocatoria de Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica para la contratación del Servicio de fajillas de vales de despensa y tarjetas electrónicas para dar cumplimiento al pago extraordinario de la medida de fin de año del ejercicio fiscal 2018, en apego al Contrato Marco para la prestación del servicio de vales de despensa 2017-2019.

Durante el periodo se mantuvieron vigentes cinco contratos plurianuales, con un monto total máximo presupuestado a ejercer durante el ejercicio 2018 de \$27,895,971.97 (Veintisiete millones ochocientos noventa y cinco mil novecientos setenta y un pesos 97/100 M.N.), IVA incluido. Asimismo, durante el periodo se formalizó un contrato plurianual, correspondiente a los servicios de auditoría externa, con un monto total máximo presupuestado a ejercer durante 2018 de \$192,126.16 (Ciento noventa y dos mil ciento veintiséis pesos 16/100 M.N.) IVA incluido.

Las contrataciones se realizaron en tiempo y forma de acuerdo con la programación del área, en apego a la normatividad aplicable para cada tipo de contratación y han permitido la satisfacción de necesidades de las áreas requirentes, gracias a la adquisición de bienes o contratación de servicios, mismos que se ven reflejados en el adecuado



funcionamiento de las diversas áreas de atención a la población adulta mayor y las áreas administrativas del Instituto.

5.4 Sistemas Informáticos

Derivado de la creación de diversos programas estratégicos tanto al interior como al exterior del INAPAM, se ha logrado obtener un avance en los siguientes rubros de tal manera que ha sido posible eficientar y simplificar los procedimientos a cargo del personal.

Directorio Activo:

Actualmente el Instituto cuenta con un Directorio Activo el cual ha permitido realizar las siguientes acciones.

- La forma en la que se administra nuestro servidor ahora es más sencilla y amena ya que trae consigo multitud de herramientas de configuración (gráficas y terminal).
- Mayor Seguridad frente a los servidores.
- Mejoras en el rendimiento del sistema.
- Control sobre las instalaciones que tienen los usuarios
- Control sobre los tipos de accesos que tendrán cada usuario
- Seguridad en los datos
- Se implementaron wallpaper en temas relacionado con Blindaje electoral 2018 y declaración patrimonial y de intereses.

Trámites y Servicios Digitalizados

Actualmente el INAPAM cuenta con 5 trámites y/o servicios en beneficio de las Personas Adultas Mayores consistentes en:

- 1) Expedición de la credencial INAPAM,
- 2) Ingreso a Albergues y Residencias de Día
- 3) Servicios de Atención Médica en el INAPAM
- 4) Vinculación Productiva para Personas Adultas Mayores
- 5) Asesoría Legal para Personas Adultas Mayores en el INAPAM,

mismos que no son susceptibles de alcanzar la etapa 4 de digitalización por tratarse de trámites que requieren la presencia física de las Personas Adultas Mayores. Por lo anterior, se solicitó a la Unidad de Gobierno Digital de la Secretaría de Función Pública, la validación del cambio de valores referente a la meta de trámites y servicios



digitalizados publicados en el apartado de trámites del sitio web gob.mx, por lo que a la fecha se han concluido y formalizado los trámites de calibración de valores

Procesos Administrativos Digitalizados

A la fecha, se han desarrollado 19 procesos digitalizados que se atienden mediante la plataforma “Mesa de Servicio” **consistentes en; por lo** que se seguirá trabajando en la respuesta eficiente y oportuna a los requerimientos de los usuarios mediante la asignación de tickets de servicio, así como elaborar un reporte de las incidencias atendidas para conocer el desempeño del área con el fin de verificar cuál la mayor problemática en cuestión de Tecnologías de la Información dentro del Instituto.

Intranet

Con el objetivo de promover la comunicación dentro del instituto actualmente el Instituto ejecutó la segunda fase de Intranet, diseñado para ser utilizado dentro de los límites del instituto, y cuenta con los siguientes servicios:

- Página principal que muestra información variada
 - Link a Mesa de servicio (externo)
 - Link Directorio telefónico
 - Link Acceso (permisos dependiendo el perfil)
 - Información de soporte y contacto
 - Formatos
-



PROYECTO DE ACUERDO

“Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 58 fracción XV, de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y 30, fracción VII de su Reglamento, este Honorable Consejo Directivo aprueba el Informe de Autoevaluación sobre el Desempeño de la Entidad correspondiente al Ejercicio Fiscal 2018, e instruye a la Directora General del INAPAM, la Maestra Elsa Julita Veites Arévalo, para que atienda y dé seguimiento a los comentarios vertidos en la Sesión hasta su desahogo oportuno y completo.”