

**“Breve evaluación, análisis y retroalimentación de los programas de apoyo social que la Secretaria de Desarrollo Social (SEDESOL) y la Secretaria de Desarrollo de Integración Social (SDIS) presentan a los adultos mayores en Guadalajara”**



**Elaborado por: Mtra. María Martha Ramírez García  
Mtra. Carolina Cuarenta Berumen  
Marzo, 2014**



# ÍNDICE

<b>Introducción .....</b>	<b>4</b>
<b>Aspectos Metodológicos .....</b>	<b>7</b>
<b>Hallazgos .....</b>	<b>8</b>
<b>Descripción general .....</b>	<b>8</b>
<b>1) Caso Federal: SEDESOL. Programa de pensión para adultos mayores: +65 .....</b>	<b>8</b>
<b>2) Caso estatal: SDIS. Apoyo a los adultos mayores. Programa BIENESTAR. ....</b>	<b>13</b>
<b>3) Acciones de difusión .....</b>	<b>15</b>
3.1.1 <i>Institucional</i> .....	16
3.1.2 <i>Virtual</i> .....	16
3.1.3 <i>Telefónica</i> .....	18
3.1.4 <i>Apoyo a los adultos mayores</i> .....	20
3.1.5 <i>Impresos</i> .....	21
3.1.6 <i>Medios de comunicación</i> .....	22
<b>3.1.7 Información verbal directa.....</b>	<b>23</b>
<b>3.2 Informal.....</b>	<b>24</b>
3.2.1 <i>Entre conocidos</i> .....	24
3.3.2 <i>Entre beneficiarios</i> .....	25
3.3.3 <i>Entre familiares</i> .....	26
<b>4. Acompañantes.....</b>	<b>27</b>
4.1 <i>Ausencia de Acompañantes</i> .....	28
<b>6. Emplazamientos: Infraestructura, distribución, localización .....</b>	<b>29</b>
<b>7. Funcionarios y facilitadores .....</b>	<b>31</b>
<b>8. Nuevas tecnologías en la gestión del trámite .....</b>	<b>35</b>
<b>9. Discrepancias .....</b>	<b>36</b>
<b>10. Antecedentes para la elaboración de las propuestas generales de los hallazgos.....</b>	<b>38</b>
1) <i>Servidores públicos</i> .....	38
2) <i>Acciones de difusión</i> .....	39
2.1 <i>Fechas para el trámite</i> .....	40
2.2 <i>Contenido y presentación de la información</i> .....	40
3) <i>Movilidad como factor de ingreso a los programas</i> .....	40



4) Nuevas tecnologías en la gestión del trámite .....	41
5) Redes interinstitucionales .....	41
6) Diseño y adecuación de la infraestructura y mobiliario de las sedes para la realización del trámite.....	41
7) Puesta en marcha de los Promotores, Gestores y Facilitadores Voluntarios de las comunidades o colonias que establecen relaciones de colaboración. ....	42
<b>11. Propuestas generales de los hallazgos .....</b>	<b>44</b>



# **“Breve evaluación, análisis y retroalimentación de los programas de apoyo social que SEDESOL y SDIS presentan a los adultos mayores en Guadalajara”**

## **Introducción**

El envejecimiento poblacional es un fenómeno global el cual ocupa un sitio en el escenario de la discusión pública, así como en la toma de decisiones de las políticas sociales (Ham Chande, 2003)<sup>1</sup>.

En México se aproxima, dentro de dos décadas, el incremento de personas mayores, en el que prevalece y prevalecerá la pobreza y los pobres, sin dejar de señalar que la pobreza tiene varias categorías y niveles, ya que no todos los sujetos son pobres en el mismo nivel, ni viven en lugares urbanos con las mismas condiciones de pobreza y exclusión (Orozco, et al, 2006)<sup>2</sup>.

La importancia de trabajar en el fenómeno del envejecimiento radica en las crisis que en México viven las institucionales sociales que brindan servicios de seguridad social, así como la implementación de programas con la población actual de adultos mayores. Situación que se complejizará en un futuro próximo, pues se tendrá que atender a una población que superará por mucho a la población económicamente activa. De esta manera, dichas instituciones, programas y la economía entera podrían colapsar (COEPO, 2010)<sup>3</sup>.

En el estado de Jalisco es a partir de los 65 años de edad cuando las personas son consideradas adultos mayores. Según datos de COEPO (2010), calcula que para el año 2030 la población de personas viejas aumentará un 124%. Esto representará el 11.85% del total de la población, lo que se traducirá en un

---

<sup>1</sup> Ham chande, R (2003). El envejecimiento en México: El siguiente reto de la transición demográfica. Porrúa. México.

<sup>2</sup> Orozco et al. (2006). Miradas sobre la vejez. Un enfoque antropológico. El colegio de la frontera Norte

<sup>3</sup> Consejo Estatal de Población, (2010) Desarrollo Humano y demografía de grupos vulnerables en Jalisco, México: COEPO



aproximado de 992,833 adultos mayores con 65 años en adelante dentro del estado de Jalisco. De forma gráfica se presenta a continuación en la tabla 1.

**Tabla 1**

**Población total de adultos de 65 años y más en Jalisco 2000-2030.**

Población	Año							
	2000	2005	2009	2010	2015	2020	2025	2030
<b>Jalisco</b>	<b>6,322,002</b>	<b>6,752,113</b>	<b>7,016,595</b>	<b>7,070,555</b>	<b>7,314,379</b>	<b>7,518,735</b>	<b>7,680,090</b>	<b>7,787,954</b>
<b>65 y más</b>	334,790	383,947	415,251	428,897	509,343	615,374	755,045	922,883
<b>Porcentaje</b>	5.30	5.69	5.92	6.07	6.96	8.18	9.83	11.85

Fuente: Elaborado por el consejo Estatal de Población con base en INEGI. XII Censo de Población y Vivienda 2000; CONAPO, Proyecciones de la población de México 2005-2050.

Esta situación demográfica se convierte en un problema, debido a que dentro del cambio poblacional se produce otro fenómeno de índole, económico, social, de salud y político. En donde la visión que se tiene de la vejez es como un problema social para enfrentar nuevas necesidades que se presentan, que han sido poco previstas en el pasado, preocupantes en el presente y para el futuro Robles (2006)<sup>4</sup>. Conocer estas necesidades a partir de la voz de hombres y mujeres que acuden a realizar la gestión de algún apoyo, ya sea a nivel federal o a nivel estatal, dentro de la Zona Metropolitana de Guadalajara (ZMG), existen proyecciones por municipio, donde COEPO (2008)<sup>5</sup> da cuenta de forma concreta aquellos lugares dentro de la ZMG hacia el 2030, así como del grupo de edad de 65 años y más casi triplique la cantidad de personas mayores con la que contaba en el año 2007. Este aumento numérico de viejos, obliga a que la ciudad se

<sup>4</sup> Robles L, Vázquez F, Reyes L, Orozco I (2006). Miradas sobre la vejez. Un enfoque antropológico. El colegio de la frontera Norte.

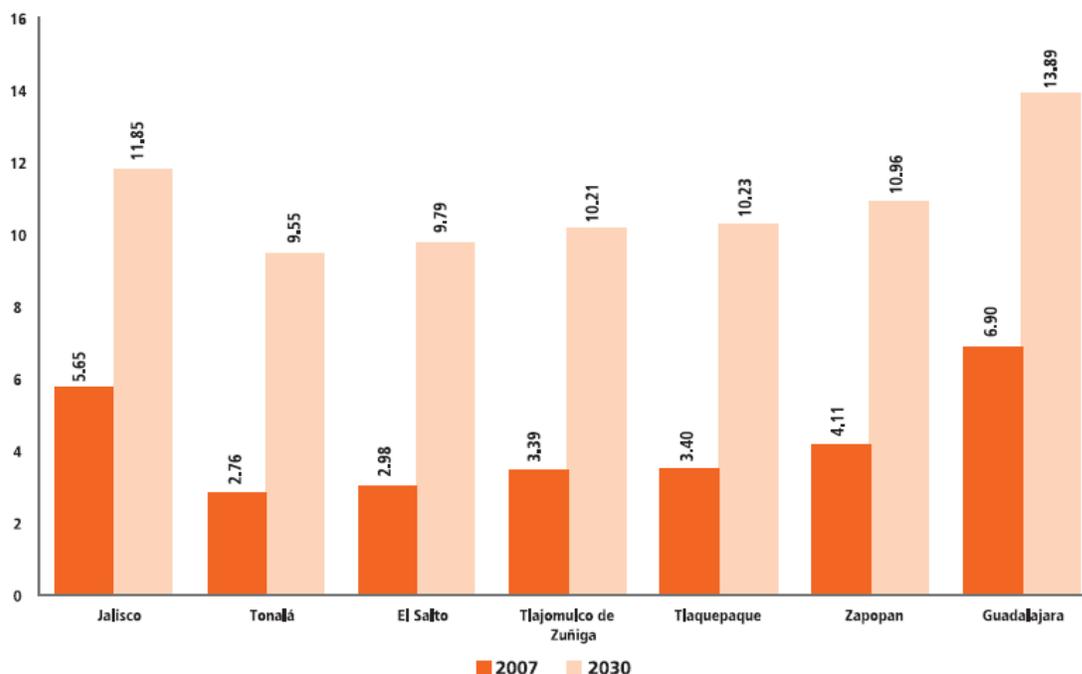
<sup>5</sup> Consejo Estatal de Población (2008) Panorama Jalisco, México: COEPO y Secretaría General de Gobierno, Jalisco.



prepare para hacer frente al fenómeno del envejecimiento, como se muestra de forma visual en el gráfico 1.

**Gráfico 1**

**Porcentaje de población del grupo de edad de 65 años y más por municipio ZMG, 2007-2030**



Fuente: Elaborado por el Consejo Estatal de Población (2008)

Para dar respuesta al fenómeno del envejecimiento en el estado de Jalisco se han creado tanto a nivel federal como estatal programas y apoyos de índole social que tienen como finalidad, brindar cierto tipo de protección a la población de la tercera edad. Dentro de esta protección, se hacen presentes, las pensiones sociales, según Mota y López (1998)<sup>6</sup> refieren, que son fundamentales para que la economía familiar funcione. Sin embargo, para potenciar estos programas y apoyos se hace necesario conocer la información que se proporciona

<sup>6</sup> Mota, R y López, O (1998). Las personas mayores ante la exclusión social: Nuevas realidades y desafíos. Documentación social, núm. 112 Biblioteca Digital: <http://www.redadultosmayores.com.ar/exclusion/> Consultado el 7 de Marzo del 2014



a la población, lo que las personas mayores conocen y la forma en la que los servidores públicos operan estos programas. Así, en esta investigación ha interesado conocer la información que proporciona SEDESOL y SDIS, así como el impacto que tiene en los adultos mayores al momento de asistir a realizar la gestión del apoyo a los adultos mayores.

## **Aspectos Metodológicos**

La investigación tuvo una estrategia cualitativa de índole descriptiva, centrada en el análisis comparativo de naturaleza etnográfica y con búsqueda bibliográfica, cuyo objeto de estudio fue dar cuenta de lo que se establece en los programas que brindan apoyo económico al adulto mayor en relación a la manera en que éstas formas de operar se llevan a la práctica, esto se realizó en dos escenarios (tanto a nivel federal y estatal), lugares a los que acude el adulto mayor y acompañantes a realizar el trámite y dar seguimiento a la permanencia en el programa.

Se conjuntaron aspectos bibliográficos, objetivos y subjetivos que configuraron y dieron cuenta de las dificultades y facilidades para la adquisición de los apoyos que se ofrecen en el programa de bienestar, apoyo a los adultos mayores (estatal) y el programa pensión para adultos mayores (federal).

Se entrevistó a 5 hombres y 7 mujeres mayores, que acudieron a las instalaciones de ambas sedes, se retomaron y homologaron elementos de observación y recolección de datos para dicho análisis que conformaron ambos escenarios, esto se llevó a cabo del 3 al 9 de Marzo del año en curso.

Las estrategias para la recolección de datos, que constituyeron el objeto de análisis, fue el uso de entrevistas semi-estructuradas y abiertas, así como la observación participante, haciendo uso del método etnográfico en un primer momento, enseguida, se realizó el análisis comparativo de la revisión bibliográfica con los datos obtenidos del trabajo de campo, ya que permitió identificar las áreas de oportunidad y colocar propuestas generales encontradas en los hallazgos.



### Descripción general

Para iniciar las indagaciones en las dos sedes más conocidas por los beneficiarios, se visitó, para el caso del apoyo federal, Palacio Federal, (Avenida Alcalde #500) y en el caso estatal, la Secretaría de Desarrollo e Integración Social (SDIS) ubicada en Avenida La Paz #875 en su cruce con la Avenida 16 de septiembre.

### 1) Caso Federal: SEDESOL. Programa de pensión para adultos mayores: +65

El programa “70 y más” en la actual administración federal, se transforma en el Programa de pensión para adultos mayores denominado “+65”, que otorga un apoyo económico de \$580 pesos mensuales, entregados bimestralmente, exclusivamente a personas de 65 años en adelante que no reciben ingresos por concepto de pago de jubilación o pensión de tipo contributivo. El apoyo se entrega de dos formas, cada dos meses se deposita el apoyo económico en la tarjeta bancaria, y la segunda, se hace en persona, al acudir a la mesa de atención para recoger su apoyo.<sup>7</sup>

En el momento en que se inscriben, el adulto mayor recibe inmediatamente su tarjeta, y deben esperar 3 meses para que comiencen a recibir su primer depósito, (cómo se muestra en la imagen 1), como lo estipulan las reglas de operación, el siguiente bimestre recibirán consecutivamente el monto de \$1,050.00 y se otorga un apoyo económico de pago de marcha por única ocasión de \$1,160.00. Esta información obtenida de la página oficial del programa, cómo se muestra en la imagen 1.

---

<sup>7</sup> Reglas de Operación. Secretaria de Desarrollo Social. Programa de pensión para adultos mayores: +65.

## Imagen 1

### Página oficial del programa: “Pensión para adultos mayores: +65<sup>8</sup>”



Fuente: Sitio web SEDESOL.Programas sociales.

Las diferencias entre estas cantidades, así como el hecho de porqué los beneficiarios deben esperar tres meses para el primer depósito, así como la frecuencia y razón por las que les cambian la tarjeta con cierta regularidad, no es algo que se logren explicar ni los beneficiarios ni los servidores públicos, así como tampoco se especifica en las reglas de operación.

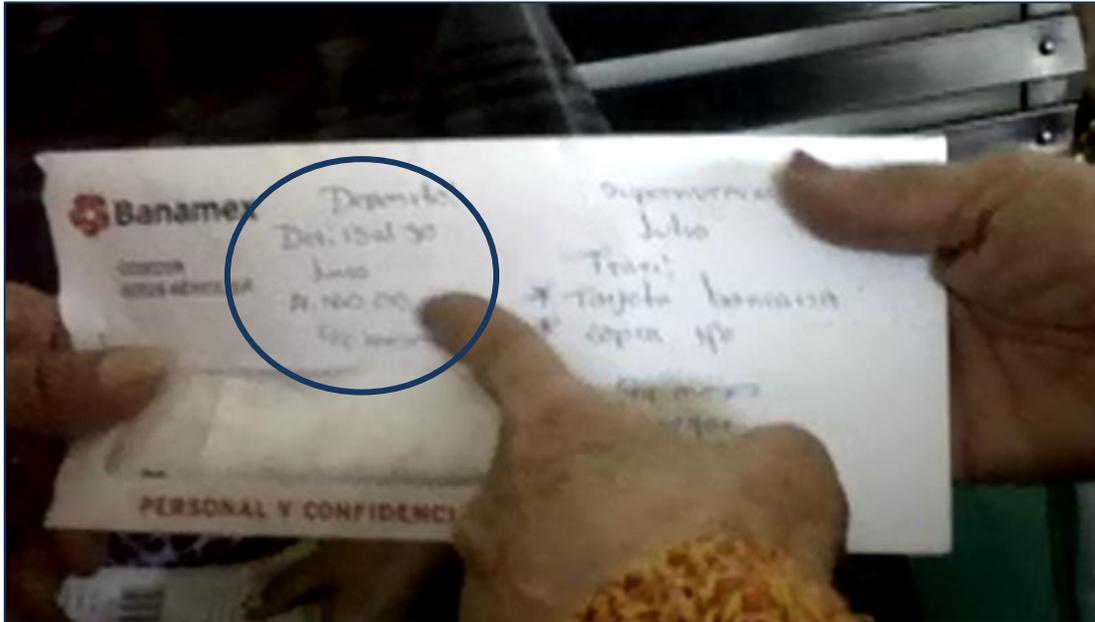
En la fotografía 1 se presenta el pago de marcha al tramitar el apoyo económico en SEDESOL.

<sup>8</sup> SEDESOL: [http://www.sedesol.gob.mx/en/SEDESOL/Pension\\_para\\_adultos\\_mayores](http://www.sedesol.gob.mx/en/SEDESOL/Pension_para_adultos_mayores). Consultado el 6 de marzo de 2014.



## Fotografía 1

### Pago de marcha al tramitar el apoyo económico

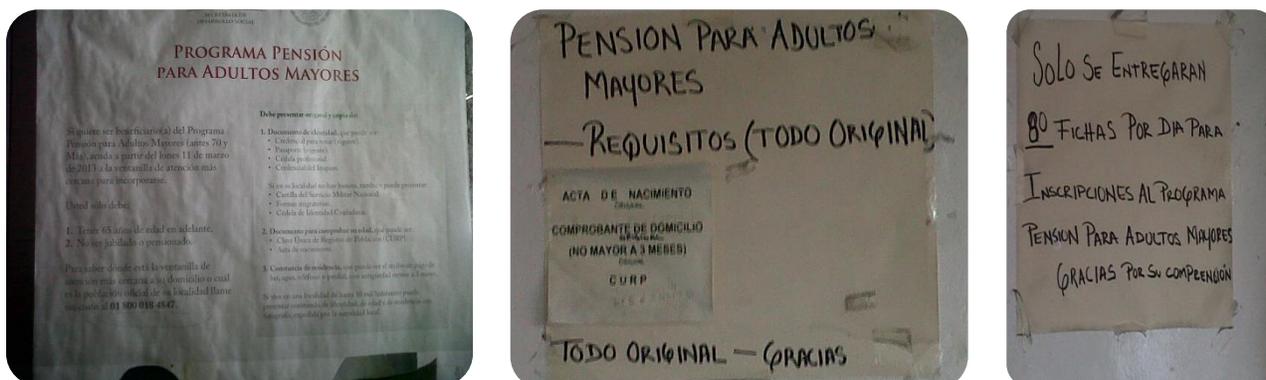


Fuente: Recupera del trabajo de Campo. Los servidores públicos al momento que el beneficiario realiza el trámite por primera vez, en el sobre anota la cantidad que llegará en la primera ocasión, un total de \$1,160 en el mes de Junio se deberá cobrar y en el mes de Julio tendrá que realizar la comprobación de supervivencia.

La gestión y obtención de información sobre este programa, debe acudirse a las ventanillas de atención, siendo la más conocida, las oficinas que están albergadas dentro de la infraestructura del Palacio Federal, cuyo acceso esta por la calle de Hospital, aproximadamente 10 metros después del acceso a las oficinas del INAPAM, y junto al estacionamiento asignado a funcionarios de la Secretaría de Relaciones Exteriores, donde hay un pasillo del lado derecho, que conduce al acceso de las oficinas de SEDESOL. A unos 20 metros aproximadamente, después del acceso desde la calle de Hospital, se encuentra una caseta de vigilancia, donde personal de seguridad privada brinda información general de las oficinas que se encuentran en el interior. A lo largo de ese pasillo, se encuentran cartelones donde se informa sobre el apoyo económico a AM y los requisitos para poder tramitarlo. Sin embargo no se menciona en ninguno de ellos, la calendarización del mismo. Esta información se muestra en la fotografía 2.

## Fotografía 2

### Cartelones de información para el ingreso al programa, SEDESOL



Fuente: Recuperadas del trabajo de campo.

En el exterior de las oficinas, de lado derecho se encuentra colocada una banca de madera y otra de metal. Puede observarse entre las 6:00am y hasta que abren, personas mayores y sus acompañantes esperando, ya sea para gestionar el apoyo económico o los acompañantes solicitan informes y/o realizar el trámite. Entre las 7:00 y las 7:15am, el personal de SEDESOL empieza a llegar, por lo que puede observarse como comienzan a organizar el mobiliario en el interior de la misma. Entre las 8:10 y las 8:15am, abren las puertas al público, tanto del exterior que da directamente hacia la calle Hospital como de las oficinas que se encuentran en el interior. A las 9:00am comienzan a pasarlos para realizar el trámite.

Fue posible observar, que servidores públicos (SP) de SEDESOL, colocaban una mesa en el estacionamiento exterior ipsilateral a las oficinas, en donde solamente dos de ellos, utilizando cada uno una terminal de punto de venta, desde las 8:15am aproximadamente, registraban las tarjetas de débito asignadas a cada uno de los beneficiarios y proporcionaban información general sobre el trámite, así como parte del proceso de comprobación de la supervivencia. Se muestra en la fotografía 3.

### Fotografía 3 Comprobación de la supervivencia



Fuente: Recuperada del trabajo de campo

La fila con las personas mayores y sus acompañantes para realizar este trámite comenzaba a formarse desde las 6:30am, hasta las 5:00pm que es cuando dejan de recibirlos. A las 8:30am había aproximadamente 40 personas formadas, a partir de las 9:30am ya había más de 100 personas, en una fila que abarcaba las calles de Hospital (a la altura de las oficinas de SEDESOL, para seguir por la calle de Belén, y Manuel Acuña, es decir, tres cuartas partes de los linderos de Palacio Federal. A pesar de que el tiempo del trámite es muy rápido, alrededor de tres minutos por persona, el hecho de que continuamente estén llegando mantiene el tamaño de la fila, conformadas por personas mayores, algunas con acompañantes, que permanecen de pie, bajo el sol, por varias horas, en lo que son atendidos. Cabe mencionar, que en los casos en que los servidores públicos daban cuenta de que había alguna persona en silla de ruedas/con alguna discapacidad, o bien, ésta se acercaba al escritorio del trámite, los servidores públicos le daban preferencia para su atención, pero cuando ninguna de éstas dos

12

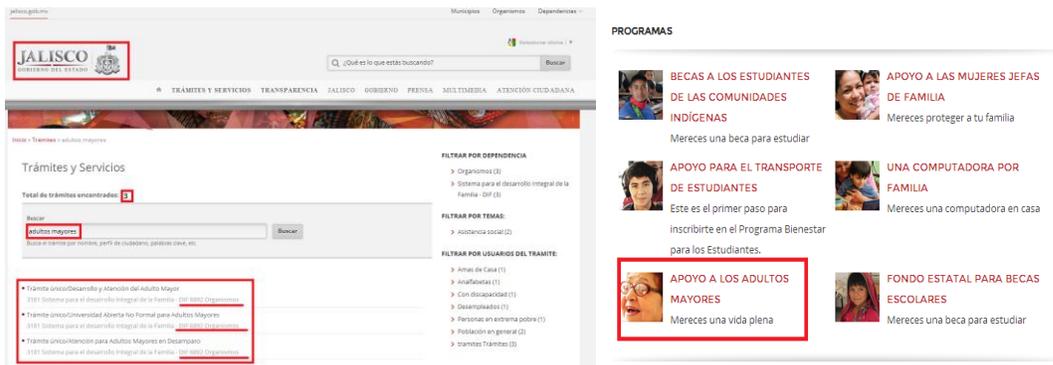
cosas sucedía, las personas en estas condiciones, aguardaban su turno hasta ser atendidos.

## 2) Caso estatal: SDIS. Apoyo a los adultos mayores. Programa BIENESTAR.

En el caso estatal, el programa que en la anterior administración era denominado “Vive grande”, se transforma en “Apoyo a los adultos mayores”. Consiste en un apoyo económico de \$972 pesos mensuales, depositados mensualmente, pagados bimestralmente, siendo cada pago de \$1,944<sup>9</sup> pesos. La gestión está centralizada. El beneficiario acude a la sede de la Secretaría de Desarrollo e Integración Social, SDIS ubicado en Av. La Paz #875. Segundo piso. Este apoyo a adultos mayores, es uno de los 10 sub-programas, que se ofrecen como parte del programa de la SDIS denominado “BIENESTAR”, programa insignia de la actual administración. El beneficiario, puede llamar por teléfono para pedir informes, ya sea atención ciudadana o al teléfono de la SDIS. De igual forma puede encontrarse información impresa, en internet, en los medios masivos de comunicación y en las diferentes dependencias estatales. Con los documentos reunidos acude a la sede del SDIS, como se presenta en la imagen 2.

Imagen 2

### Sitio web programa Apoyo a AM. Programa Bienestar. Pasos a seguir para encontrar la página del programa.



Fuente: jalisco.gob.mx y sedis.com.mx. Consultadas el 6 de marzo de 2014.

<sup>9</sup> De acuerdo a lo referido por los servidores públicos y disponible por la información impresa y virtual.



A partir de la inscripción, el adulto mayor debe esperar un bimestre para poder cobrar su primera cuota. El sitio referido para llevar a cabo el trámite para el apoyo económico proveniente del Estado, solamente fue el ubicado en Av. La Paz y Av. 16 de septiembre. Es importante señalar, que en el caso estatal, no están disponibles las reglas de operación de éste programa hasta la fecha que se terminó el trabajo de campo, ni en el sitio web ni tampoco en la sede de la SDIS, donde los servidores públicos manifestaron “no contar con ellas”, ni conocerlas completamente. La información se muestra en la página de internet, como aparece en la imagen 3.

**Imagen 3.**  
**Página del sitio de la SDIS que muestra información del programa de Apoyo a Adultos mayores.**



The image shows a screenshot of a website page for the 'APOYO A LOS ADULTOS MAYORES' program. At the top, there are logos for 'JALISCO GOBIERNO DEL ESTADO' and 'Secretaría de Desarrollo e Integración Social GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO'. Below the logos is a banner with three circular portraits of elderly people. The main heading is 'APOYO A LOS ADULTOS MAYORES'. The page content includes the 'BIENESTAR' logo with the tagline 'MERECE UNA VIDA PLENA'. A paragraph states: 'Los adultos mayores han construido la historia de Jalisco y sabemos que desafortunadamente, muchos no cuentan con los recursos necesarios para cubrir sus necesidades. Queremos que tengas una vida tranquila, por eso creamos este apoyo de \$972 pesos mensuales.' To the right, under the heading 'PARA SER PARTE DE ESTE PROGRAMA NECESITAS:', there are three bullet points: 'Ser adulto mayor de 65 años.', 'No recibir ingresos por pago de jubilación o pensión.', and 'No ser beneficiario de un apoyo económico similar por parte del gobierno.' Below this, under 'INSCRIBETE PRESENTANDO ORIGINAL Y COPIA DE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:', there are three items: 'Identificación oficial con fotografía.', 'CURP y acta de nacimiento.', and 'Comprobante de domicilio.' At the bottom, a box contains the text: 'PARA MÁS INFORMACIÓN DE ESTE PROGRAMA VISITA: bienestarjalisco.mx o llama al 39-42-12-13, Ext. 51235'.

Fuente: [https://bienestarjalisco.mx/apoyo\\_adultos\\_mayores.php](https://bienestarjalisco.mx/apoyo_adultos_mayores.php). Consultada el 6 de marzo del 2014.



Cabe mencionar que al pedir informes personalmente y por teléfono, los servidores públicos de ambos fueros, coincidieron en que “no saber”<sup>10</sup> con certeza si un programa es excluyente del otro. De acuerdo con las reglas de operación del programa federal “+65”, en el apartado 2.2 de Objetivos específicos, hace referencia a que el apoyo económico es: *“para las personas Adultas Mayores de 65 años en adelante que no reciben pago mensual superior a \$1,092 pesos por concepto de jubilación o pensión de tipo contributivo”*<sup>11</sup>, por lo que al ser menor de esta cifra el apoyo económico del programa estatal, el beneficiario podría estar recibiendo también el apoyo federal. Sin embargo, al no estar disponibles las reglas de operación del programa estatal, para la indagatoria que se hizo en este trabajo, no es posible asegurar que el programa estatal permita que sus beneficiarios lo sean también del programa federal. Para este trabajo, solamente fue posible encontrar dos personas mayores con ambos apoyos, los cuales fueron gestionados por sus acompañantes.

### **3) Acciones de difusión**

La estrategia para dar a conocer e informar los requisitos, procedimientos y programas tiene como objetivo a los posibles beneficiarios y sus familias. Esta se lleva a cabo por medio de carteles, trípticos, páginas web y medios masivos de comunicación, que fueron los que refirieron los beneficiarios. Aunque las reglas de operación contemplan también periódicos, murales, sesiones de orientación, campañas de orientación, jornadas informativas, talleres para gestores operativos y facilitadores voluntarios y sesiones informativas durante los operativos de entrega de apoyos, de las cuáles no se tuvo conocimiento por parte de los beneficiarios, ni tampoco registro durante los operativos que formaron parte del trabajo de campo de este trabajo.

---

<sup>10</sup> Notas de campo. Entrevistas a servidores públicos.

<sup>11</sup> Reglas de operación del Programa Pensión para Adultos Mayores +65, para el ejercicio fiscal 20014. Diario oficial de la Federación. Publicado el 29 de diciembre del 2013.



### 3.1.1 Institucional

En el caso de SEDESOL, la información que se proporciona a través de distintos medios y corresponde a los contenidos de las reglas de operación. Los medios que se pudieron cotejar en campo fueron el Diario Oficial de la Federación, la página web, trípticos, volantes y carteles. El resto de medios que menciona la dependencia, no fueron referidos ni por los beneficiarios ni por los servidores públicos. Tampoco fueron evidentes durante los operativos como se menciona en el párrafo previo.

En el caso estatal, la SDIS, dispone de medios similares a los utilizados por la dependencia federal. Sin embargo, a diferencia de SEDESOL, no se pudo dar con un documento que informe y normativice dichos medios, emplazamientos o temporalidades de los mismos. Por ello, lo que se reporta en este trabajo de investigación, proviene de lo referido por los servidores públicos y lo observado en el trabajo de campo.

### 3.1.2 Virtual

+65 y Apoyo a los adultos mayores.

El caso federal, dispone del sitio web [www.sedesol.gob.mx](http://www.sedesol.gob.mx), en cuya interfaz despliega la gama de programas que actualmente ofrece, entre los cuáles aparece el de “Pensión para Adultos Mayores: +65”. El sitio ofrece una breve descripción del programa, así como 3 enlaces, donde respectivamente ofrece las reglas de operación 2014, los criterios y requisitos para ser beneficiario y las ventanillas de atención, todo esto en documentos con formato PDF para descargar. Al final, se ofrece la información de contacto para aclaración de dudas.

Respecto al caso estatal, es la página de [www.bienestarjalisco.mx](http://www.bienestarjalisco.mx), la que da despliega los sub-programas que la actual administración despliega a cargo de la Secretaría de Desarrollo e Integración Social, en la que como parte de su oferta, aparece el “Apoyo a los adultos mayores”. La interfaz es muy simple y clara, ofrece al igual que la de SEDESOL, un breve resumen sobre el programa, los



requisitos y perfil para ser beneficiario. Sin embargo, no presente las reglas de operación, ni otras alternativas para el trámite. Solamente ofrece un número de contacto y el mismo sitio web.

Al respecto se puede decir que el despliegue de información es muy completo, aclara todas las posibles dudas respecto a la gestión, perfiles, requisitos e implicaciones del programa de apoyo económico. Sin embargo, esta forma de difusión de la información tiene una población objetivo con un perfil muy específico, el cual no concuerda con el perfil predominante en la población objeto de este programa. Es decir, de acuerdo con el informe de “Estadística a propósito del día mundial del internet”, presentado por el INEGI (2013)<sup>12</sup>, el 76% de los cibernautas en México tienen menos de 35 años, que sólo el 26% de los hogares del país cuenta con una conexión a internet, siendo el dato más importante el que el porcentaje de personas en México mayores de 55 años que utilizan el internet apenas representan el 2.3%.

Por lo anterior es posible decir que esta alternativa de difusión de información, tiene un papel más orientado a la publicidad y a la mercadotecnia, que como alternativa para informar a los beneficiarios. Sin duda alguna, los acompañantes y cuidadores de los adultos mayores que aspiran a ser beneficiarios de estos programas, que tengan las habilidades, recursos y acceso para recurrir a este medio de difusión, es una alternativa, aunque el porcentaje de personas que pueden contar con este apoyo es reducido. Además, existe una contradicción, ya que tampoco ofrecen información respecto a la calendarización de los trámites, a pesar de que en las sedes, los servidores públicos de ambos fueros, insisten a las personas mayores y acompañantes, que todo lo que ellos no pueden aclarar en cuanto a información de fechas y contenido del programa, las páginas de internet si lo ofrecen.

---

<sup>12</sup> “Estadística a propósito del día mundial del internet”. INEGI. 17 de mayo de 2013. <http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/Contenidos/estadisticas/2013/internet0.pdf>. Consultado el 7 de marzo de 2014.



### 3.1.3 Telefónica

+65

SEDESOL, proporciona un número “01-800”, es decir sin costo desde el interior de la República, que se proporciona en los cartelones colocados en el exterior de las oficinas, y otros número alternativos con lada de la Ciudad de México, que son proporcionados en las reglas de operación, para informar sobre las ventanillas de atención más cercanas. Solamente yendo a la sede de las tres ventanillas dispuestas para proporcionar información en lo que respecta a la ciudad de Guadalajara, fue como los beneficiarios obtuvieron los teléfonos, dado que estos son proporcionados, para que el beneficiario pueda estar en comunicación con la dependencia para dudas e información para gestionar el apoyo.

Es así como entre conocidos entre candidatos y beneficiarios del programa, obtienen el teléfono de la ventanilla en algunos casos para poder solicitar informes. Cuando es el caso, que se llama a estas ventanillas para solicitar informes del trámite y del apoyo, los servidores públicos que atienden la llamada, son amables y pacientes, procuran responder las preguntas que se les hacen, aunque en las diferentes llamadas que se hicieron a estas ventanillas solicitando información, los servidores públicos no pudieron asegurar información relacionada con especificaciones de las reglas de operación, por el desconocimiento de las mismas, usando frases como las siguientes: “... *no sé, no sabemos, mire, mejor no lo haga, SEDESOL es muy celoso*”. Respuesta de servidor público respecto a la pregunta sobre si era factible tener los dos apoyos.

13

Por otro lado, otro el servidor público informa: “*mire, por lo que sé cada cierto tiempo hay que ir a comprobar la supervivencia, si es imposible que la persona vaya o no nombró ningún representante, el apoyo se pierde automáticamente*”. Respuesta del servidor público respecto a la pregunta sobre si había otras alternativas para la comprobación de supervivencia.

---

<sup>13</sup> Nota de campo, llamada telefónica a dependencias. SEDESOL. Central Vieja. Marzo 2014.



## Imagen 4

### Notas de El Informador sobre la comprobación de la supervivencia

Guadalajara, Jalisco  
Lunes, 3 de Marzo de 2014  
Actualizado: Hoy 18:35 hrs

28°

**INFORMADOR.COM.MX**

Primera **Jalisco** México Internacional Economía Deportes Tecnología Cultura Entretenimiento Suplen

Ciencia Medio Ambiente Internet Gadgets Computación Ciencia médica Astronomía

Temas Importantes: Chapo Guzmán | Ucrania | Premios Oscar | Influenza | Panorama Universitario |

**Adultos mayores pierden pensión por no comprobar supervivencia**

Nota

Sedesol | Municipios | Tercera edad



Autoridades desconocen si el pago que no se dio a los pensionados será retroactivo o cuál es el destino del dinero. ARCHIVO

#### Más información

- Cruzada contra el hambre en Jalisco cumple 41 de 47 metas de 2013
- Hay 53 millones de mexicanos en pobreza: Sedesol

Compartir:

ShareThis 623 Email 0 Facebook Share 518  
Tweet 15 Google+ 4 Pinterest 0

La cifra de a cuánto dinero equivale este porcentaje de suspensión no la ofreció el funcionario federal, pero asegura que son recursos que se quedan en la partida para dar pensión a otras personas.

♦ Dos de cada diez beneficiados no ratifica su supervivencia para seguir recibiendo el beneficio

El padrón de beneficiarios con 65 y Más es de 270 mil personas en Jalisco y el 17% tiene suspendido el pago por falta de prueba de supervivencia

GUADALAJARA, JALISCO (12/FEB/2014).- La última vez que a Alfonso Navarro le llegó su pensión del programa 65 y Más fue en octubre. Para encontrar una respuesta lo mandaron de una oficina a otra en la Secretaría de Desarrollo Social (Sedesol) y fue hasta hoy que le dieron explicación: no le depositaban porque no había comprobado que seguía vivo.

Ahora que Alfonso hizo el trámite necesario queda reactivada su pensión de mil 50 pesos bimensuales, pero lo que no le supieron responder es si el pago de los meses que le suspendieron se le regresaría y si no, cuál es el destino de ese dinero.

El padrón de beneficiarios con 65 y Más es de 270 mil personas en Jalisco y el 17% tiene suspendido el pago por falta de prueba de supervivencia, informó Manuel Cantú Rodríguez, responsable de Atención a Ventanilla de dicho programa.

La cifra de a cuánto dinero equivale este porcentaje de suspensión no la ofreció el funcionario federal, pero asegura que son recursos que se quedan en la partida para dar pensión a otras personas.

Fuente: Página de "El informador". <http://www.informador.com.mx/jalisco/2014/512804/6/adultos-mayores-pierden-pension-por-no-comprobar-supervivencia.htm>. Consultado el 3 de marzo del 2014.



## Imagen 5

### Olvidan reportarse y pierden piso

Guadalajara, Jalisco  
Lunes, 3 de Marzo de 2014  
Actualizado: Hoy 18:35 hrs

INFORMADOR.COM.MX

Primera Jalisco México Internacional Economía Deportes Tecnología Cultura Entretenimiento Suplem

Seguridad Educación Congreso local Salud Gobierno del Estado Vialidad Municipios

Temas importantes: Chapo Guzmán | Ucrania | Premios Oscar | Influenza | Panorama Universitario |

#### Olvidan reportarse y pierden pensión

Nota

Sedesol | Municipios | Tercera edad | Programas sociales

» Aseguran que el dinero no entregado es canalizado hacia otros adultos mayores

Los beneficiarios del programa 65 y Más deben comprobar que siguen vivos cada cuatro meses para mantener el apoyo



GUADALAJARA, JALISCO (16/FEB/2014).- La última vez que a Alfonso Navarro le llegó su pensión del programa 65 y Más fue en octubre. Para encontrar una respuesta lo mandaron de una oficina a otra en la Secretaría de Desarrollo Social (Sedesol), y fue hasta esta semana que le dieron explicación: no le depositaban porque no había comprobado que seguía vivo.

Ahora que Alfonso hizo el trámite necesario queda reactivada su pensión de mil 050 pesos bimensuales, pero lo que no le supieron responder es si el pago de los meses que le suspendieron se le regresaría, y si no, cuál será el destino de ese dinero.

El padrón de beneficiarios de 65 y Más es de 270 mil personas en Jalisco y 17% tiene suspendido el pago por falta de prueba de supervivencia, informó Manuel Cantú Rodríguez, responsable de Atención a Ventanilla de dicho programa.

La cifra de a cuánto dinero equivale este porcentaje de suspensión no la ofreció el funcionario federal, pero asegura que son recursos que se quedan en la partida para dar pensión a otras personas.

"Nosotros somos gestores, la Sedesol no maneja los recursos; ahora bien, ese dinero no es que le toque a un adulto mayor, al momento en que falta la prueba de vida, se canaliza a otros".

Cada cuatro meses el adulto mayor que recibe la pensión debe presentar su prueba de supervivencia, así se asegurará la Sedesol de que sigue vivo y que recibe personalmente su dinero.

Cuando sólo se omite una prueba de supervivencia, al hacer las comprobaciones necesarias se reactiva la pensión y se les da el dinero del tiempo suspendido; si la prueba falta más de una vez, ya no es retroactivo el

En Jalisco, 17% del padrón tiene suspendido el pago. ARCHIVO

Fuente: Página de "El informador". <http://www.informador.com.mx/jalisco/2014/513243/6/olvidan-reportarse-y-pierden-pension.htm>. Consultado el 3 de marzo del 2014

#### 3.1.4 Apoyo a los adultos mayores

En el caso del programa estatal, esta es la única alternativa para obtener información adicional a la disponible en la información impresa y en la dispuesta en la página de internet. En este número se proporciona la misma información que se puede encontrar en los medios impresos y virtuales. Cuando se pregunta sobre criterios de inclusión y exclusión relativos al programa federal, los



operadores, no pudieron aclararla, debido al desconocimiento de los criterios y normatividad que se supone ellos deberían de conocer y tener como referencia.

Por lo anterior, algo que predomina en la situación de ambas dependencias, es la desinformación. En el caso de SEDESOL, las reglas de operación existen y están disponibles para cualquier persona que pueda consultar internet. En el caso de la SDIS, dicha reglamentación no se sabe quién o donde se encuentra disponible, y no hay referencia a algo semejante en ninguno de los medios de difusión que la dependencia usa para hacer llegar la información a los usuarios, por lo que dicha información queda, al parecer al criterio del servidor público.

### **3.1.5 Impresos**

Como parte de las estrategias que despliegan tanto SEDEDOL como la SDIS, está el utilizar medios impresos para dar a conocer tanto los apoyos, la forma de gestionarlos, los lugares, la población a la que están destinados, los requisitos y a dónde pueden acudir para pedir más información.

Las reglas de operación de SEDESOL, especifica qué tipo de información impresa se ofrece, aunque no todo lo referido se encuentra disponible en las sedes de la dependencia. En el caso de SDIS, no hay información de dicha disponibilidad.

Este tipo de información está colocada tanto en el fuero federal como en el estatal, principalmente en cartelones de aproximadamente 40cm x 85cm ubicados en el ingreso de las dependencias donde los sitúan próximos al acceso principal y en el interior de las mismas.

Por otro lado, se disponen de volantes y trípticos, dispuestos en el interior de las dependencias, los que son distribuidos por el servido que se encuentra en el exterior inmediato a las dependencias, que es quien brinda también información sobre el trámite. En el caso de SDIS, los operadores que laboran en el segundo piso de las oficinas ubicadas en Av. La Paz, se mostraron renuentes a proporcionar información de cualquier tipo respecto al programa, tanto a



acompañantes como a los pocos adultos mayores que suben a solicitarla. Los empleados del servicio público, argumentan, por un lado que en este momento (haciendo alusión al mes de marzo) no estaban en “fechas” para solicitar el apoyo, y a las personas que les solicitan información sobre las fechas, contenidos y requisitos del programa, se les contestó que para aclarar ese tipo de dudas, tanto en la página de internet como en el número telefónico que se proporciona en la información impresa y virtual, es donde pueden aclararlas mejor.<sup>14</sup>

Es importante señalar que las personas que están en el control de acceso principal al edificio de la SDIS, no proporcionan información respecto a los pormenores del programa, por lo que fue posible observar una dependencia con poca afluencia de personas.

### **3.1.6 Medios de comunicación**

Para este apartado se incluyen como tales, la televisión y la radio, ya que son los medios a los que más tienen acceso los adultos mayores, es decir en televisión y radio local. Por lo que se hizo un rápido escrutinio sobre la información disponible en estos medios, así como también se les solicitó información a los servidores públicos sobre la disponibilidad de la misma en este momento.

En primera instancia, no fue posible encontrar mucha información al respecto, salvo de los programas insignia de los respectivos fueros, SEDESOL: cruzada contra el hambre, y SDIS, BIENESTAR: los “bienevales” y el resto de los programas en el que se incluye el apoyo a las personas mayores.

A pesar de que en el discurso de los servidores públicos de ambas dependencias, cuando se les cuestiona sobre la calendarización de los programas, la frase recurrente en sus respuestas es: “búsquelo en los medios de comunicación”, pareciera que se infiera como tales solamente a la radio y la televisión, cuando se les cuestiona a que medios se refiere. Sin embargo la información sigue siendo escueta en cuanto a las reglas de operación de

---

<sup>14</sup> Nota de campo. Observación participante segunda y tercera visita a la SDIS. Marzo de 2014.



relevancia en estos medios, y sigue estando muy enfocada a la promoción de los funcionarios o a las administraciones que los promueven.

Siendo este un medio de información importante, en un porcentaje considerable de la población de AM, habría que repensar el énfasis e importancia que actualmente se le da a la televisión y radio local, como medio de información para los beneficiarios.

### **3.1.7 Información verbal directa**

Los servidores públicos al momento de interactuar con el adulto mayor, son los que brindan información y orientan para la realización del trámite. Sin embargo la información que se proporciona, deviene de un profundo desconocimiento de las reglas de operación, lo que lleva a confundir al beneficiario y mermar los esfuerzos de forma considerable, tanto de la dependencia como de los beneficiarios por recibir un apoyo económico.

La información que se brinda, en tanto contenido, guarda un estrecho vínculo con la sensibilización que tenga, o no, el servidor público para brindarle al adulto mayor dicha información, es decir “la forma”. La persona mayor encuentra muchas dificultades para poder entender en un primer plano los conceptos vinculados a las nuevas tecnologías (Enríquez y Villarreal, 2014), devenidos de las acciones del Estado orientados a la modernización de la Administración Pública (Enríquez y Villarreal, 2014) e insertos en los contenidos tanto de las reglas de operación como en el tipo de conceptos insertos en los tipo de medios de difusión y en el discurso que en ellos se emplea.

Por otro lado, al estar sobrepasado el servidor público por la gran cantidad de beneficiarios que acuden a realizar diversos trámites o simplemente pedir informes, se ven en la necesidad de hacerlo de la forma más breve y práctica posible, que sumado al desconocimiento de las reglas de operación, dan lugar a un discurso que genera más dudas, que se reproduce constantemente, y complejiza aún más el proceso del trámite del apoyo económico. Podría decirse



que si las autoridades respectivas, ponen a disposición de la población las reglas de operación, es esperable que el beneficiario llegase a las sedes de las dependencias, solamente a llegar con los requisitos y aclarar situaciones extraordinarias, sin embargo, la realidad es que ni los operadores adscritos a puestos que implican cierta interacción con el anciano, conocen las reglas de operación, no puede esperarse que el beneficiario, con todos los impedimentos que tiene, acuda a realizar el trámite sabiendo de la existencia de un manual con reglas de operación del programa.

Este apartado se postula como otra de las áreas de oportunidad para eficientar la imagen de las dependencias, pero sobre todo el servicio que sus empleados proporcionan.

## **3.2 Informal**

Al margen de la información institucional, existe la fluctuación considerable de información, que se da de manera informal, que incorpora elementos subjetivos de los beneficiarios y acompañantes. Entre los que más se mencionaron en el trabajo de campo, fueron, entre conocidos, beneficiarios y familiares.

### **3.2.1 Entre conocidos**

Debido al deterioro físico y/o mental que algunos ancianos ya presentan por su edad o alguna discapacidad, o bien, la imposibilidad de entender lo que les piden para hacer el trámite ya sea por condiciones de analfabetismo o falta de familiaridad con ciertos procedimientos, conceptos y tecnologías, los adultos mayores se informan entre personas que conocen dentro de su localidad en la que residen, esto es, se informan del procedimiento que se tiene que realizar para la gestión y posterior obtención de este apoyo económico. Una de estas formas de organización son las redes vecinales. El adulto mayor al carecer de familiares o de disponibilidad de éstos para obtener información o apoyarles en la gestión de la misma, recurren a otras personas con las que no tienen guardan vínculos familiares, para que a su vez indaguen con terceros para proporcionarles la



información necesaria. El problema estriba en que debido a la información incompleta que viene desde el mismo servidor público que la proporciona, se van acumulando una serie de mitos en torno al trámite del apoyo, que hace de la gestión del mismo, un camino tortuoso que a su vez propicia que muchos de los candidatos a ser beneficiarios, desistan en el camino.

La alternativa aquí es la puesta en marcha de los Promotores, Gestores y Facilitadores Voluntarios de las comunidades o colonias que establecen relaciones de colaboración, que se mencionan en las reglas de operación de SEDESOL “+65”, dentro del apartado 4.2.2. “Procesos de atención”, homologables a ambos programas. De acuerdo al estudio que llevaron a cabo Enríquez y Villarreal (2014), estos se llevan a cabo en las comunidades rurales, mientras en que las zonas urbanas, no hay tal tipo de organización.

### **3.3.2 Entre beneficiarios**

De acuerdo a lo recabado en esta investigación, en relación al trabajo de campo e incluso, como lo reporta el trabajo de Enríquez y Villarreal (2014) llevado a cabo en un contexto similar en torno a programas de apoyos económicos a AM, la información más confiable viene de quien ya ha hecho el trámite previamente, más que del mismo servidor público, a quien la persona mayor tiene como referente de poco confiable, dado que como lo dice Ana María:

*“Hoy te dicen una cosa, y la próxima ya es otra, o la persona que te lo había dicho ya no está o nadie la conoce, así que te dejan en las mismas, yo me vengo a la segura con lo que me dijo mi vecina cuando ella vino a entregar sus papeles”.*

De igual forma, Rafael refiere respecto a este mismo tema:

*“Llame por teléfono la semana pasada y me dijeron que ya no estaban haciendo lo del trámite de supervivencia, pero le pregunté a un conocido de la casa que también recibe el apoyo y me dijo que me*

*viniera porque lo estaban haciendo, y me vine, dije “no vaya a ser”, y mire, resulta que si lo están haciendo... no, no hay que confiarse”.*

Por lo anteriormente referido, y por lo que se pudo constatar para esta investigación, hay muy poca confiabilidad de la información que se proporciona a través de los servidores públicos, ya sea en persona o vía telefónica. Sin embargo, la información obtenida de esta forma, también se presta a la tergiversación o es susceptible de fundarse en la desinformación que prevalece, por ello, el anciano debe de recurrir a varias fuentes de información, que muchas veces implica dobles desplazamientos y el desgaste e inversión de diversos recursos que ello lleva implícito.

### **3.3.3 Entre familiares**

Gran parte de los adultos mayores que gestionan el apoyo económico, lo hacen en compañía de otra persona, un familiar que por lo general lo acompaña a hacer este y cualquier trámite que el anciano requiera. Estas personas son las que firman ante las dependencias como representantes de los AM, en la gestión del apoyo económico. Son quienes solicitan la información y en general median los procedimientos y gestiones.

Algo de lo que refirieron con frecuencia estas personas, es que su principal impedimento para ser gestores de sus familiares, es que les proporcionan información incompleta, lo cual representa el no poder concluir los trámites en una sola visita a la dependencia. Para ellos, cada desplazamiento implica la inversión de toda una mañana o todo el día, cuando el desplazamiento es considerable, el dejar de hacer sus actividades cotidianas, entre las que se encuentran el cuidado de otros o bien, actividades laborales, por lo que además de representar la inversión de recursos económicos el desplazarse a las dependencias, también implica una pérdida en sus ingresos al tener que faltar a su trabajo. Como lo refiere Rocío de 54 años, sobrina de Joaquín, AM de 76 años:

*“Venir a hacer estos trámites implica que dejes de hacer tus cosas toda la mañana y a veces hasta la tarde, porque aquí te agarra el tráfico y aunque te desocupen a las 2 de la tarde, ya sales del centro una hora más tarde, además hay que venirte con todo, hasta las actas de defunción (se ríe) si es posible, porque una cosa te dicen aquí, otra en el teléfono, otra en el internet, pero bueno, si no lo necesitara mi tío, no estaríamos aquí”.*( Rocío de 54 años, sobrina de Joaquín, AM de 76 años)

Estas personas son las que recurren a varias fuentes de información para poder corroborar lo que les dicen sobre el programa, con el fin de eficientar al máximo dicho desplazamiento e inversión de su tiempo. Algo que al parecer no se toma en cuenta.

#### **4. Acompañantes**

El apoyo que brindan, va dirigido hacia el acceso a la información y a la realización del trámite, son sujetos clave, ya que por lo general hombres y mujeres que acompañan a la persona mayor, son los que reciben la información sobre los distintos procedimientos que se tienen que realizar, una vez que ya cuenten con el apoyo y cuando se acude a ejecutar el trámite por primera vez. Los acompañantes son el canal de comunicación para los adultos mayores, quienes por su situación de movilidad son los que esperan en la fila para que los mayores sean atendidos, también conocen y explican las indicaciones a seguir para continuar activo en el programa.

Otra de las funciones que tiene el acompañante, para que el adulto mayor este activo y siga recibiendo de forma bimestralmente el apoyo económico, acude con el adulto mayor a firmar la comprobación de la supervivencia cada cuatro meses, cuando se recibe el apoyo a nivel federal (SEDESOL) y cada seis meses, cuando se recibe el apoyo a nivel estatal (SDIS), en ambos programas se debe presentar la tarjeta de débito del programa y la identificación oficial en original y copia.



Los adultos mayores agradecen la compañía de los sujetos que los trasladan y acompañan (amigos, vecinos, familiares y conocidos), ya que los hacen sentir protegidos y seguros, por su actuar de forma ágil y adecuada al momento de realizar su trámite correspondiente al acudir por primera vez y/o al tiempo de darle seguimiento para permanecer en los programas. Cuando los viejos acuden con esa persona a la que denominan acompañante, la gestión es mucho más sencilla para ellos, debido a que desde un primer momento queda resuelto cualquier trámite o gestión. Cómo lo señala la siguiente Adulta mayor:

*“Pues gracias a que me trajeron, y me dice mi hija, paso a paso lo que hay que hacer, todo se hace más fácil, porque ya ve, que uno es re bruto y muchas cosas no entiende uno, es más fácil cuando alguien te lleva de la mano y te ayuda en todo lo que tienes que hacer para recibir tu dinerito, así no tengo que dar tantas vueltas...” (Alma Adulta mayor, 90 años).*

Por otro lado, a continuación vamos a conocer lo que los adultos mayores mencionaron cuando no asisten con personas que los acompañen.

#### **4.1 Ausencia de Acompañantes**

Cuando el adulto mayor carece de personas que los acompañen, los acianos son capaces de crear estrategias para trasladarse al lugar que tienen que arribar para gestionar el trámite por primera vez, o bien, para darle seguimiento, esto es, los beneficiarios que no pueden hacer uso del transporte público, toman un taxi para que sean trasladados al lugar, así como, al no lograr estar tanto tiempo de pie en la fila de espera para la comprobación de la supervivencia, optan por apartar su lugar en lo que son atendidos, las rodillas, las piernas y la columna son los principales problemas que aparecen en el deterioro físico para estar por largo tiempo en la fila de espera.

Cuando no se cuenta con un acompañante, las visitas a las sedes para realizar el trámite por primera vez o darle seguimiento a la permanencia en el programa, más de dos ocasiones tiene que acudir al lugar.



En ambos programas se hace necesario un “representante”, cuya función es cuando el adulto mayor en caso de enfermedad no puede asistir a la comprobación de la supervivencia, tiene que presentar la tarjeta de debito del programa y la identificación oficial del beneficiario, así como la constancia médica de la persona beneficiaria, esto con la finalidad de que el adulto no sea dado de baja del programa.

Dentro de este rubro de acompañantes, podemos decir que es la persona que funge como pieza clave para que los adultos mayores se inscriban y permanezcan en los programas sociales, por esta razón, ambos programas, provenientes de SEDESOL y SDIS de forma rigurosa deberían establecer que la persona mayor sea acompañada para acceder a los programas sociales como facilitadores ante el traslado, información sobre la gestión y permanencia para la recepción del apoyo económico.

## **6. Emplazamientos: Infraestructura, distribución, localización**

El emplazamiento tanto de SEDESOL como de la SDIS, son lugares de los cuales carecen de señalamientos que permitan ubicar de forma inmediata a los beneficiarios, debido a que para llegar a las instalaciones del lugar las personas tienen que preguntar su ubicación precisa para realizar cualquier tipo de trámite, esto es la primera visita que realizan a la sede. Las oficinas de SEDESOL están ubicadas en el interior de Palacio Federal, sobre la calle Hospital, para ser exactos a un costado de las oficinas del INAPAM, en el interior pueden permanecer alrededor de 30 personas y se atienden a los sujetos que acuden a realizar el trámite por primera vez y se da seguimiento ante alguna dificultad que el beneficiario y/o representante presenten. En la fotografía 4 se muestra el interior de las oficinas y en la segunda imagen, da cuenta de la forma en la que dos servidores públicos se colocan en el estacionamiento ubicado a un costado de la entrada principal de SEDESOL, para atender la comprobación de la supervivencia para mantener activo a la persona mayor en el programa de pensión.



**Fotografía 4**  
**Infraestructura de SEDESOL: Interior y exterior**



Fuente: Recuperada del trabajo de campo

A continuación se presenta la ubicación de la Secretaría de Desarrollo de Integración Social, ubicada en la Avenida la Paz, esquina con la Avenida 16 de Septiembre. En este lugar se encuentra la Secretaría General de Gobierno, Secretaría de Desarrollo Humano y la Secretaría de Cultura, se realizan varios trámites, además de la gestión y seguimiento al apoyo de los adultos mayores. En la siguiente fotografía 5 se muestra el interior, fachada y exterior del lugar.

**Fotografía 5**  
**Infraestructura de SDIS: Interior, fachada y exterior del lugar**



Fuente: Recuperada del trabajo de campo

En esta sede las oficinas en las que atienden al adulto mayor, se encuentran ubicadas en el segundo piso, para llegar las personas que pueden desplazarse suben alrededor de 30 escaleras para arribar a las instalaciones, o bien, si acuden en silla de ruedas y no es viable el subir escaleras, llegan al lugar por medio de un elevador.

Es importante mencionar que no existe una calendarización. El personal de control de acceso y el del segundo piso, no brindan información del trámite, sino que se limitan a solicitarle a los beneficiarios que busquen dicha información, a través de los diferentes medios de difusión, lo que incluye la calendarización misma, que dicho personal desconoce por completo, a pesar de ser la sede de la SDIS.

## **7. Funcionarios y facilitadores**

Para este apartado se denominará facilitadores a los servidores públicos que se encuentran brindando atención a los sujetos mayores que acuden a las instalaciones de SEDESOL y SDIS, ya que dentro de las tareas que les corresponde realizar, SEDESOL se circunscribe a algunos puntos de las reglas de operación establecidas por la misma secretaría. Cabe mencionar que la forma de actuar de los servidores públicos va depender de los intereses y motivaciones personales que cada sujeto tiene al momento de desempeñar su labor, se enfrentan a una realidad mucho más compleja que además no son sujetos sensibles a las necesidades que presentan las personas mayores, debido a que la demanda de atención por parte de los beneficiarios rebasa el número de servidores públicos que atienden a los beneficiarios. El trato que se brinda los facilitadores en SEDESOL, es sensible a las necesidades que el adulto mayor presenta, mientras que el servidor público del SDIS no hace distinción en el trato y la forma de dirigirse entre las personas adultas mayores y quienes no lo son, dado que la información es escueta, y la forma en que se brinda no responde a las necesidades que les presenta las personas mayores.



A continuación se presenta la fotografía 6 que da cuenta de la atención que brinda el servidor público hacia el sujeto mayor en SEDESOL.

### Fotografía 6

#### Atención por parte del Servidor Público



Fuente: Recuperada del trabajo de campo

El objetivo de la atención que brinda el servidor público, es facilitar y agilizar la comprobación de la supervivencia, siendo estos directivos sin tomar las inquietudes del beneficiario, esto en el caso de SEDESOL.

En el SDIS dos servidores públicos se encuentran ubicados en el exterior de las instalaciones, antes de ingresar al lugar orientan y atienden de forma amable las dudas de los acompañantes y beneficiarios del programa. Son pocos los adultos mayores que llegan a las oficinas del segundo piso de esta sede, solamente ingresan los casos que requieren de orientación ante una problemática muy específica ante el estado como beneficiario y ante el uso de su tarjeta, este tipo de problemáticas son los que se derivan a este lugar y son atendidos de forma puntual, recibiendo orientación y apoyo. Sin dejar de lado que el control para acceder hasta este lugar, es muy limitado por los servidores que orientan en la entrada del edificio. Cómo se muestra en la fotografía 7.

## Fotografía 7

### Instalaciones del SDIS: Exterior e interior del lugar



Fuente: Recuperada del trabajo de campo. En la primera fotografía se muestra a dos de los servidores públicos proporcionando información y en la segunda imagen se presentan la oficina en la que se atiende específicamente al adulto mayor.

Además de que los servidores públicos proporcionan información acerca del programa estatal (ubicado en este edificio), también informan a las personas mayores de la reubicación a Palacio Federal las oficinas de SEDESOL, ya que los sujetos que cuentan con el apoyo Federal ya no son atendidos en estas instalaciones. Se apoyan de información impresa en la que se describe la reubicación de estas oficinas en Palacio Federal, como se muestra en la fotografía 8.

## Fotografía 8

### Reubicación de la atención de SEDESOL



Fuente: Recuperada en el trabajo de campo.

Los servidores públicos a pesar de que se instaló la reubicación de SEDESOL en el exterior de las puertas, por medio de carteles improvisados, esta información pasa desapercibida, debido a que los beneficiarios siguen preguntando por el nuevo domicilio.

Los servidores públicos que participan en ambos programas, en definitiva es necesario que sean sensibles a las necesidades que presenta el adulto mayor, vinculadas al deterioro físico propio de la edad.

Otra de las solicitudes que apareció en el trabajo de campo por parte de los beneficiarios, fueron las quejas acerca de no contar con el depósito desde varios meses atrás, para ser exactos algunos desde el mes de octubre del 2013 hasta la fecha, no recibían su apoyo bimestral. La respuesta que se brindaba ante esta constante queja, al cuestionar a los servidores públicos estos refirieron que consideraban que ese atraso se debía a que no se contaba con el presupuesto y que a partir del 15 al 30 de Abril el pago aparecería en sus tarjetas, ya que dejaron claro que en ambos programas operan en función del presupuesto que cada uno cuenta. En el caso de SEDESOL a pesar de que las reglas de operación señalan

que la puntualidad del depósito bimestral dependerá de la disponibilidad presupuestal que el programa permita, como lo señala el punto 3.5<sup>15</sup> de dicho reglamento esta información es algo que los servidores públicos desconocen, lo que les impide fundamentar y justificar situaciones extraordinarias en los depósitos o en el proceso de registro, así como, criterios de exclusión e inclusión, lo cual merma los alcances del programa y demerita el esfuerzo por alcanzar los objetivos generales y específicos del programa.

## **8. Nuevas tecnologías en la gestión del trámite**

Implica la confrontación entre dos paradigmas, por un lado se hace presente el contexto sociocultural de referencia, las necesidades devenidas de la realidad de un adulto mayor que ya presenta deterioro físico, mental e incluso discapacidades, pero que también, por otro lado, en varios casos sigue siendo fuente de ingreso principal en la económica familiar y/o proveedores de cuidado, que aunado a la carencia de un apoyo económico que realmente satisfaga sus necesidades básicas, son en suma elementos que dan cuenta de una realidad que pasa minimizada y muchas veces desapercibida en el paradigma institucionalizado y desde el cual se hacen las planeaciones, los alcances, objetivos, algunos elementos de las reglas de operación, difusión de la información y el trato que dan los servidores a los adultos mayores.

Es ese paradigma desfasado de la realidad, donde se sitúa al AM como una persona que tiene acceso y total comprensión de las nuevas tecnologías, carente de responsabilidades mayores que la de ver por sí mismo y sus necesidades, que pueden ser potencialmente cubiertas con un apoyo económico de \$972 pesos al mes en el caso estatal o \$580 pesos en el caso federal, depositados, bimestralmente (información que para el cierre del análisis de esta investigación aún sigue siendo contradictoria de acuerdo con las reglas de operación del programa estatal que indica montos y temporalidades distintas).

---

<sup>15</sup> Reglas de operación del Programa de Pensión Para Adultos Mayores para el ejercicio fiscal 2014. SEDESOL. Diario Oficial de la Federación. Publicado el Domingo 29 de Diciembre del 2013



Es en este paradigma, descrito muy someramente, en el que se sitúa el andamiaje de las reglas de operación y objetivos de los programas de apoyo federal y estatal, donde una de las acciones de difusión más utilizadas, son mediante el uso de las nuevas tecnologías, las cuales, como ya se ha mencionado anteriormente en este trabajo, un porcentaje muy pequeños de los potenciales beneficiarios, tienen acceso, o cuentan con los recursos para acceder a ellos. Esta situación, aunada a la modernización de la Administración Pública que implica la inclusión en el Sistema Financiero Nacional de los beneficiarios a través del otorgamiento de tarjetas de débito como medio para recibir el apoyo económico, lejos de mitigar las necesidades de los adultos mayores, aumentan la brecha de este grupo etario con respecto a su inclusión en el paradigma de las nuevas tecnologías y eficientización de las entregas de los apoyos económicos, ya que colocan la persona mayor en un doble o triple nivel de vulnerabilidad (1er nivel: deterioro físico y mental vinculados a la edad; 2º nivel: imposibilidad o dificultad para el acceso y uso del internet y nuevas tecnologías para obtener información; 3er nivel: pocos conocimientos en materia de educación financiera que les permita aprovechar los beneficios y productos devenidos de la inclusión financiera, como lo marca el cuadro 3.5 , de las reglas de operación de SEDESOL: más 65”.

## **9. Discrepancias**

a) Desinformación: Las reglas de operación, tanto de SEDESOL como SDIS, señalan claramente que ante la situación de salud o cualquier causa de fuerza mayor que le impidan al beneficiario comparecer a la acreditación de supervivencia y además no cuente con un representante, tiene la posibilidad de dar aviso, en el caso FEDERAL 30 días hábiles previos al periodo de acreditación y en el caso ESTATAL durante el operativo de la misma, con el fin de evitar la baja del programa. Sin embargo los servidores públicos advierten a todos los beneficiarios que estando en las circunstancias anteriormente mencionadas, si un representante no se presenta con un justificante médico proveniente de una institución hospitalaria pública, al no haber supuestamente otra alternativa para la



acreditación de la supervivencia, automáticamente el beneficiario se dará de baja definitiva.

b) Contradicción: En la SDIS los servidores públicos mencionaban a los beneficiarios ya inscritos en el programa que acuden a las instalaciones para conocer el motivo del porque no se ha realizado el depósito, el servidor público informa que se realizará en días próximos y a partir de dicho depósito se seguirá efectuando de forma bimestral. Sin embargo en las reglas de operación vigentes en internet (cuya localización y consulta no fue sencilla, al no estar disponible en los sitios oficiales además de que no se encontró la versión actualizada), se encontraron diferencias en relación a lo que los funcionarios informan a los beneficiarios en las sedes donde se llevó a cabo el trabajo de campo. Las cuales fueron:

1) Diferencias en la frecuencia del depósito del apoyo económico, ya que los funcionarios señalaban que este sería de forma bimestral, mientras que en las reglas de operación del programa del año 2013, se estipula que el depósito será de forma trimestral.

2) Montos a recibir: En la información impresa y virtual se refiere que el monto a recibir es de \$972 pesos mensuales, depositados de forma bimestral. Mientras que en las reglas de operación del año 2013 del mes de Marzo, se puntualiza el monto a pagar de forma mensual un total de \$525 pesos, depositando un total de \$1,575 pesos trimestralmente para el caso estatal.

3) La información telefónica difiere de la información proporcionada de viva voz por los servidores públicos en las sedes que se trabajó. Esto es, se proporciona información distinta a lo que se establece en las reglas de operación, lo cual lleva al adulto mayor a un estado de confusión que merma aún más los distintos recursos que se despliegan, tanto por parte del beneficiario como de la dependencia.

## **10. Antecedentes para la elaboración de las propuestas generales de los hallazgos**

Los programas para el adulto mayor a nivel Federal (SEDESOL), como a nivel estatal (SDIS), son parte de los esfuerzos que hacen frente al fenómeno del envejecimiento poblacional y contribuyen con el objetivo general de estas dependencias, el cual está orientado a la ampliación de los esquemas de seguridad social universal para los adultos mayores, mediante la entrega de apoyos económicos a la población de este grupo etario, que no recibe ingresos por concepto de pago de jubilación o pensión de tipo contributivo.

Se hace necesario realizar una reconfiguración de algunos aspectos del diseño de cada programa, esto con la finalidad de que sean capaces de garantizar al beneficiario en primera instancia el acceso a la información y finalmente recibir el apoyo económico de forma equitativa tal y como se menciona en los objetivos de cada uno de los programas, tomando en cuenta las necesidades dejenidas del deterioro físico y mental propios de la edad. Esto implica la urgencia de repensar estrategias que garanticen de forma eficaz la incorporación, la difusión, el compromiso y la responsabilidad de llevar acabo las acciones con las que estos programas contribuyen.

A continuación de manera específica, se mencionan las propuestas que resultaron a partir del análisis de los hallazgos en este proyecto de investigación. Se presentan para eficientar y potencializar los alcances de los programas desde las experiencias, necesidades, capacidades y preferencias que los adultos mayores enfrentan al momento de iniciar y permanecer en algún programa.

### **1) Servidores públicos**

En primera instancia se identificó aquellos sujetos que asumen el papel de atender a los adultos mayores, refiriéndonos a los servidores públicos, ya que son



el principal elemento para proporcionar información en relación al trámite de ingreso, así como a la continuación dentro del mismo.

Como mencionan Enríquez y Villareal (2014)<sup>16</sup>, el servidor público es un sujeto con intereses y motivaciones personales que delinear el desempeño de su trabajo, lo cual aunado a la diversidad y complejidad de las realidades a las que se enfrentan en la implementación de su labor, es de esta manera en la que el servidor público tiene el contacto con el beneficiario, para convertirse en el intermediario. El trabajo de estas autoras dio cuenta que fue precisamente en la interacción con los adultos mayores que los hizo sensibilizarse a su realidad, instándolos en algunos casos a ir más allá de lo establecido por sus funciones. Sin embargo, ¿Qué pasa cuando esta sensibilización no se da? Esperarse a que esta sensibilización se dé por sí sola implica el riesgo de que nunca se dé, por esta razón, para este trabajo como resultado del análisis de los datos obtenidos en campo, surge como tarea medular la sensibilización de todo aquel sujeto que interactúe con los adultos mayores, por medio de talleres y capacitaciones cuyo objetivo central sea proporcionar herramientas que faciliten la interacción con las personas mayores.

Se entiende que las personas que desempeñan un cargo público, siguen y se ajustan a las reglas de operación que delimitan sus tareas a la luz de los objetivos de los programas, es por ello que resulta imprescindible, el cerciorarse que los servidores públicos que están en contacto con el adulto mayor dominen en toda su extensión las reglas de operación que dan forma al programa.

## *2) Acciones de difusión*

Debido a las limitaciones de índole presupuestal, muchas de las veces la información no siempre llega a los potenciales beneficiarios, así como también no se enfocan ni se diseñan tomando en cuenta los medios de comunicación que con mayor frecuencia utilizan las personas mayores, este trabajo y otros estudios que

---

<sup>16</sup> Enríquez y Villareal (2014 En proceso de impresión). Los restos de la política pública ante el envejecimiento en México. INDESOL. Guadalajara, Jalisco. México



le preceden arrojan que los medios de comunicación más usados frecuentemente por los ancianos son la televisión y radio local.

*2.1 Fechas para el trámite:* como ya se ha mencionado este trabajo, gran parte de la forma en que circula entre la población objetivo es muy general e incompleta. Una de las razones por las que el beneficiario pierde el apoyo económico es por su desconocimiento en la calendarización que se asigna a los procedimientos que forman parte de la asignación y permanencia en el programa. Por lo que una vez identificadas las acciones de difusión a través de las cuales los adultos mayores dan cuenta de la información relacionada a los programas y sus contenidos, se hace necesario anexar información relacionada con la agenda que las dependencias asignan a los operativos del programa (cambios de tarjeta, comprobación de supervivencia, inscripción al programa, entre otros).

*2.2 Contenido y presentación de la información:* además de mantener la claridad de la presentación de los requisitos para el ingreso al programa, e incluir las fechas asignadas a los operativos de cada una de las dos dependencias, es importante considerar las situaciones y problemáticas que presentan los adultos mayores, derivadas de su deterioro físico y mental, discapacidades, y el contexto sociocultural de referencia. Un factor a considerar de gran importancia es el analfabetismo que prevalece en esta población, así como el hecho de que las posibilidades de acceso de muchos adultos mayores al programa se reduce considerablemente además de ya mencionado, por la carencia de documentos o bien errores y omisiones en los mismos, esto automáticamente los descalifica como beneficiarios en alguno de los programas.

### 3) Movilidad como factor de ingreso a los programas

Un porcentaje importante de adultos mayores presentan dificultades para el desplazamiento, ya sea por el deterioro físico propio de su edad, la carencia del apoyo de un acompañante, y la insuficiencia de los recursos económicos que implica un desplazamiento periódico, como parte del proceso de ingreso y permanencia al programa.



#### *4) Nuevas tecnologías en la gestión del trámite*

Rediseñar la información y la forma en que se proporciona a los adultos mayores, tomando en cuenta las necesidades económicas y psicosocioculturales (deterioros físicos, mentales, analfabetismo, documentación incompleta, dificultad para el desplazamiento). Al tomar en cuenta lo referido en el capitulado de hallazgos.

Selección y capacitación para la sensibilización del personal que sea capaz de repensar las acciones de la difusión de la información, así como las formas de interactuar con los beneficiarios, estén basadas en un perfil real del adulto mayor.

#### *5) Redes interinstitucionales*

Dado que los programas completos con todas sus implicaciones y alcances, dependen enteramente de la viabilidad presupuestal, ya sea federal o estatal, se hace necesaria la creación de sinergias interinstitucionales con dependencias públicas y no gubernamentales que permitan en una primera fase la difusión de la información completa y en un segundo momento, la posibilidad de ser parte de los operativos de acopio de información, para la integración y seguimiento de los beneficiarios en el padrón, así como los operativos de la comprobación de la supervivencia. Lo anterior pueda lograrse al compartir experiencias, emplazamientos, recursos humanos, tecnológicos, conocimientos y la creación de espacios y de nuevas propuestas devenidas de la experiencia, así como el diálogo entre dependencias al momento de interactuar con el adulto mayor.

#### *6) Diseño y adecuación de la infraestructura y mobiliario de las sedes para la realización del trámite.*

El perfil del adulto mayor requiere de ciertas adecuaciones en la infraestructura para facilitar su desplazamiento en las dependencias a las que tiene que acudir, esto obliga a realizar una serie de adaptaciones permanentes. Cuyo objetivo no sea la improvisación que demande una inversión posterior, sino una planeación

articulada a las necesidades del adulto mayor (que incluya infraestructura y mobiliario: rampas, pasamanos, mobiliario en el exterior de las dependencias para el tiempo de espera)

Aunado a la calendarización existente (comprobación de la supervivencia, así como la inscripción al programa y cambios de tarjetas), con la finalidad de evitar aglomeraciones que pongan en situación de riesgo a los adultos mayores, por medio de la creación de programas de citas.

*7) Puesta en marcha de los Promotores, Gestores y Facilitadores Voluntarios de las comunidades o colonias que establecen relaciones de colaboración.*

Debido a que para los AM, la opción de recurrir a amigos y conocidos para indagar información sobre la gestión del apoyo y del contenido del programa en sí mismo es una de las mejores alternativas que tienen y a la que recurren con mucha frecuencia, como lo refieren diversos estudios, como el de Enríquez y Villarreal (2014), vale la pena retomar de las mismas reglas de operación de SEDESOL “+65”, sobre la capacitación de promotores, gestores y facilitadores, que su vez sean parte de las acciones de difusión, pero que no se limite a las zonas urbanas. Sujetos sensibles a la problemática del adulto mayor, y con un conocimiento completo del documento que estipula las reglas de operación del programa, que no replique y perpetúe la desinformación y sean un verdadero apoyo tanto para las dependencias como para los adultos mayores.

8) Puesta en marcha de un programa de educación e inclusión financiera, como lo estipula el cuadro 3.5 de las reglas de operación del programa de “SEDESOL: +65”, que haga factible el que el adulto mayor pueda conocer y aprovechar los beneficios de la inclusión financiera, a través de los promotores, gestores y facilitadores.



9) Para el cierre del presente trabajo se encontraron dos propuestas formuladas desde la experiencia con el adulto mayor, orientadas a eficientar la gestión desde el punto de vista administrativo y facilitar lo en relación a la experiencia del beneficiario. Por un lado, está la propuesta de un formato que sistematiza la toma de datos para la prueba de supervivencia. Esta, aunada a otras iniciativas como la apertura de ventanillas, ya sea en otras dependencias o bien en la modalidad de “ventanillas móviles”, se constituyen como estrategias con potencial de eficientar el trámite, sin embargo, unas propuestas tienen que pasar por proceso burocratizado de aprobación y otras no se les da la difusión necesaria, al grado de que algunos prestadores de servicios y funcionarios desconocen su existencia quedando en un nivel de obsolescencia.

Finalmente con toda esta información es posible argumentar, que el paradigma hegemónico institucionalizado desde el cual se construye la imagen y necesidades del adulto mayor difiere de la problemática y realidad en la que se enfrentan día a día. Mientras no se supere esta disociación de la realidad, las discrepancias seguirán mermando los esfuerzos de las instituciones por aumentar el nivel de bienestar y calidad de vida del adulto mayor.

Este trabajo recupera a manera de “fotografía instantánea” una problemática a la que se enfrentan día con día los adultos mayores, quienes en su necesidad de tener más ingresos económicos, para a su vez aspirar a una mejor calidad de vida, optan por sacrificar tiempo, salud y dignidad al momento de gestionar apoyos económicos a través de trámites y los servidores públicos no son sensibles a su problemática y realidad.

Valdría la pena profundizar un estudio de este tipo, evaluando proyectos piloto devenidos de las recomendaciones que aquí se hacen, dado que todos estos esfuerzos que se hacen en la actualidad, son puntas de lanza que se constituirán como referentes de otras instancias y administraciones ante el fenómeno de la transición demográfica que amenaza con colapsar programas, instituciones y pone en crisis la economía local y global.



## **11. Conclusiones: Propuestas generales de los hallazgos**

1) Proporcionar dentro del programa de capacitación a los prestadores de servicios y funcionarios, información sobre perfil, necesidades y problemáticas del beneficiario, en este caso del adulto mayor, junto con la información y herramientas que se les proporcionan para desempeñar su cargo.

2) Asegurar que cada uno de los prestadores de servicios y funcionarios, conozcan y comprendan las reglas de operación vigentes de cada programa, para evitar la tergiversación y la desinformación a los beneficiarios.

3) Partiendo de la información de que los medios de comunicación más usados por los adultos mayores son la radio y la televisión local, se sugiere difundir la calendarización de los periodos de ingreso y de prueba de supervivencia.

4) Canalizar estudiantes y pasantes de nivel medio superior y superior, como parte de su servicio social para que apoyen en las tareas de difusión y apoyo de las ventanillas móviles en los periodos de ingreso y prueba de supervivencia.

5) Emplear pasantes de nivel superior para el apoyo de las visitas domiciliarias para la comprobación de la supervivencia.

6) Fortalecer la sinergia entre SEDESOL e INAPAM, para vincular a este último en las tareas de difusión y calendarización de los periodos de ingreso y supervivencia de los programas.

7) Adecuar la infraestructura interna y externa, así como el mobiliario de acuerdo a las necesidades y/o discapacidades en los lugares a donde el adulto mayor acude a realizar trámite.

8) Poner en marcha los promotores, gestores y facilitadores voluntarios de las comunidades o colonias que establecen relaciones de colaboración para apoyar a los prestadores de servicios y funcionarios en la difusión del programa.



9) Homologar la información que los servidores públicos proporcionan tanto en la dependencia y/o por vía telefónica al beneficiario, con pleno dominio de las reglas de operación.



## LISTA DE FIGURAS

TABLA 1: Población total de adultos de 65 años y más en Jalisco 2000-2030.....	5
Gráfico 1: Porcentaje de población del grupo de edad de 65 años y más por municipio ZMG 2007-2030 .....	6
Imagen 1: Página oficial del programa: Pénson para adultos mayores: <b>+65</b> .....	9
Fotografía 1: Pago de marcha al tramitar el apoyo económico .....	10
Fotografía 2: cartelones de información para el ingreso al programa, SEDESOL .....	11
Fotografía 3: Comprobación de la supervivencia.....	12
Imagen 2: Sitio web programa Apoyo a AM. Programa Bienestar. Pasos a seguir para encontrar la página del programa .....	13
Imagen 3: Página del sitio de la SDIS .....	14
Imagen 4: Notas de El informador sobre la comprobación de la supervivencia .....	19
Imagen 5: Olvidan reportarse y pierden piso .....	20
Fotografía 4: Infraestructura de SEDESOL: interior y exterior .....	30
Fotografía 5: Infraestructura de SDIS: Interior, fachada y exterior del lugar .....	30
Fotografía 6: Atención por parte del servidor público (SP) .....	32
Fotografía 7: Instalaciones del SDIS: exterior e interior del lugar .....	33
Fotografía 8: Reubicación de la atención de SEDESOL.....	34

