

**“Proceso de gestión de la tarjeta del Instituto Nacional de las  
Personas Adultas Mayores (INAPAM); desde la voz de los sujetos  
envejecidos”**



**Instituto Jalisciense del Adulto Mayor (IJAM)**



Elaborado por: Mtra. María Martha Ramírez García

Septiembre, 2013

## Índice

1. Introducción .....	3
2. Caracterización de las instalaciones del INAPAM .....	6
3. Aspectos Metodológicos.....	10
4. Hallazgos.....	15
Cartografía en las áreas de oportunidad y fortalezas en el proceso de gestión.....	15
4.1.1 Desde los servidores públicos .....	18
4.1.2 Formas de auto organización: Los voluntarios .....	17
4.2 Desde la voz de los adultos mayores .....	18
4.2.1 Modalidades de la gestión.....	18
4.2.2 Difusión de trámites y beneficios.....	22
4.2.3 El trámite de la tarjeta una cuestión de género.....	22
4.3 Los acompañantes.....	24
5. Fortalezas en la gestión de la tarjeta.....	24
5.1 El emplazamiento.....	26
5.2 La difusión.....	24
6. Conclusiones.....	26
6.1 Recomendaciones para facilitar la gestión de la tarjeta del INAPAM .....	28
Anexos .....	34

# **“Proceso de gestión de la tarjeta del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM); desde la voz de los sujetos envejecidos”**

María Martha Ramírez García<sup>1</sup>

## **1. Introducción**

La preocupación de velar por el bienestar y los derechos, procurando una atención integral de las personas de edad avanzada, no es reciente.

En Agosto de 1979, por decreto presidencial del licenciado José López Portillo, fue creado el Instituto Nacional de la Senectud, mejor conocido como el INSEN, que en respuesta a ese interés, surge como un organismo dependiente de la Secretaría de Salubridad y Asistencia Pública (SSAP) como área de oportunidad, cuyos objetivos estribaban en “proteger, ayudar, atender y orientar” a la población envejecida, así como estudiar sus problemas para lograr soluciones adecuadas, esto de acuerdo con investigaciones hechas por el Instituto Nacional de Salud Pública de México González, (2007)<sup>2</sup>. En relación a este organismo, el objetivo principal era estudiar sus problemáticas para dar cuenta de la realidad del adulto mayor, con el propósito de brindar soluciones a este grupo etario.

Desde su creación hasta el 2001, el INSEN con un presupuesto propio operó brindando servicios a personas de 60 años y más entre los que se destacaba el otorgamiento de una credencial cuya finalidad permitía a los beneficiarios la obtención de descuentos en servicios o incluso como identificación personal. Además fue un promotor de actividades socioculturales y recreativas, así como la atención médica que en conjunto se constituyeron los primeros esfuerzos gubernamentales hacia los adultos mayores.

Para Enero del 2002, por medio de una publicación en el Diario Oficial de la Federación se expone el decreto en el que el INSEN se desmarca de la Secretaría

---

<sup>1</sup> Curriculum breve, consultar Anexo 2

<sup>2</sup> González, J (2007). Evaluación de las acciones del INAPAM; avances y restos. Salud Pública de México, vol. 49. Pp.349-352. Instituto Nacional de Salud Pública de México.

de Salubridad (actualmente Secretaría de Salud) para formar parte de la Secretaría de Desarrollo Social y cambia su nombre, por pocos meses, a “Instituto Nacional de Adultos en Plenitud”. Seis meses después, el 25 de junio del mismo año, en el mismo Diario Oficial de la Federación se publica la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, en el cual, los artículos 24, 25 y 30 ratifican en su posición rectora y coordinadora al a partir de entonces y hasta ahora, denominado “Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores” (INAPAM).

El INAPAM se constituye en un instrumento jurídico, bajo un enfoque de política social que concentra elementos de corresponsabilidad, equidad, participación y autonomía González, (2007).

A partir del 13 de Diciembre del 2012, en sustitución de Alejandro Orozco Rubio, es nombrada como directora general, Araceli Escalante Jasso, quien revalida y fortalece los valores y los principios de coordinar, promover, apoyar, fomentar, vigilar y evaluar acciones públicas, estrategias y programas que se deriven de la política nacional a favor de los adultos mayores. Atendiendo los principios, objetivos y disposiciones contemplados en la ley de los derechos de las personas adultas mayores INAPAM, (2013)<sup>3</sup>, cuya finalidad también contempla, la consolidación del instituto en coordinación con las tres órdenes de gobierno, la sociedad y la academia.

Dentro de los servicios que el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, brinda como parte de la atención integral, se encuentra el proporcionar la denominada tarjeta INAPAM, tiene como finalidad acceder a un amplia gama de descuentos en bienes y servicios de transporte, alimentación, hogar, salud, vestimenta, recreación y actividades culturales INAPAM, (2013).

En la actualidad lo que el INAPAM expone como requisitos para la adquisición de dicha tarjeta, descrito en su página web, así como en información que el instituto brinda a través de otros organismos e instituciones es la siguiente:

---

<sup>3</sup> [www.inapam.gob.mx](http://www.inapam.gob.mx) Consultado en Septiembre del 2013.

- 1.-Tener más de 60 años
- 2.-Dos fotografías tamaño infantil en blanco y negro o a color, de frente, sin anteojos y recientes.
- 3.-Comprobante de domicilio (recibo de luz, predial, agua, teléfono, gas, cualquier estado de cuenta que contenga los datos de su dirección).
- 4.- Comprobante de edad (necesario presentar en original y copia de cualquiera de los siguiente documentos: identificación oficial con fotografía (IFE), credencial del ISSSTE, pasaporte, cartilla del Servicio Militar, licencia de manejo, cédula profesional, credencial o carnet del IMSS con fotografía (que aparezca la fecha de nacimiento), si el adulto mayor es extranjero, deberá presentar: FM2, FM3 o carta de naturalización.

En caso de no contar con alguno de los documentos arriba mencionados, es necesario presentar identificación con fotografía acompañada de alguno de los siguientes documentos: acta de nacimiento, clave única de registro de población (CURP), acta de matrimonio, acta de nacimiento de alguno de sus hijos, fe de bautismo, constancia de residencia (emitida por la autoridad del lugar donde reside el interesado), testimonial de la autoridad tradicional indígena y de la autoridad municipal o la delegación del lugar INAPAM (2013).

La información oficial que divulga el instituto sobre estos requisitos y disposiciones, son aplicables a nivel nacional. Para dicho trámite, en la página electrónica del INAPAM, en el Distrito Federal se contemplan 12 módulos de atención para la gestión de la tarjeta. Para el caso del Estado de Jalisco se cuenta solamente con la sede del Palacio Federal, ubicado en el primer cuadro de la Zona Metropolitana de Guadalajara (ZMG).

Partiendo del contexto que anteriormente se expuso, surge la inquietud del Instituto Jalisciense del Adulto Mayor (IJAM), de conocer los procesos implicados en la gestión y obtención de la tarjeta del INAPAM en el estado de Jalisco, en el contexto actual, con la intención de detectar los puntos fuertes y áreas de oportunidad que permitan generar propuestas para eficientar dicha gestión.

## 2. Caracterización de las instalaciones del INAPAM

A lo largo de dos semanas, se acudió a las instalaciones del INAPAM, que se encuentran en el edificio del Palacio Federal, ubicado en las inmediaciones del primer cuadro del centro de la Ciudad de Guadalajara. Este edificio alberga una variedad de dependencias federales, tanto en el interior de la torre central, como en la parte del basamento, que en su totalidad abarca una manzana completa. Lo circundan las calles Belén, Hospital, Juan Álvarez y Alcalde, siendo ésta última una de las principales arterias de la ciudad, por lo que el tráfico aunado a la falta de espacios para el estacionamiento, dificultan el arribo al lugar en las horas de oficina. En la esquina de Hospital y Alcalde se encuentra una de las paradas del transporte público, a aproximadamente 30 metros de las instalaciones del INAPAM. Como se muestra en la fotografía 1

**Fotografía 1**  
**Oficinas del INAPAM en Palacio Federal.**



Fuente: Fotografía de las oficinas del INAPAM, recuperada del trabajo de campo.

En las inmediaciones, se encuentra el Hospital Civil viejo “Fray Antonio Alcalde”, así como el jardín botánico que se encuentra frente a este recinto, en el que pernoctan indigentes y grupos dedicados al vandalismo y a la delincuencia, por lo que son frecuentes los actos delictivos y agresiones físicas a los transeúntes, tanto en el lugar como en las calles circundantes.

En las fuentes oficiales de información, muestran la ubicación del INAPAM, en la siguiente ubicación: “Av. Alcalde No. 500, Zona Centro, Basamento A”<sup>4</sup>, sin embargo, la entrada de las oficinas de este organismo se encuentran a un costado, sobre la calle de Hospital. Cuenta con un distintivo colocado en el piso superior a estas oficinas, lo que dificulta la visibilidad del mismo. Como se muestra en la fotografía 2.

**Fotografía 2**  
**Exterior de las instalaciones del INAPAM**



Fuente: Fotografía del exterior de las instalaciones del INAPAM, recuperada del trabajo de campo

La entrada principal no cuenta con ningún rótulo o señalamiento que indique que las oficinas corresponden a la dependencia. Las personas que no tienen la referencia previa de donde está exactamente el lugar, primero acuden al área de información principal del Palacio Federal, que implica que deban subir una larga escalinata de aproximadamente 30 escalones y, atravesar una explanada de aproximadamente 20 metros, para volver a recorrerla de regreso cuando son informados de la ubicación exacta.

A unos cinco metros de la oficina de INAPAM, caminando en dirección de la calle Belén, se encuentra el acceso a la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) y a la dirección de atención a pensionados del Instituto de Seguridad

<sup>4</sup> Fuente: Página web del INAPAM Jalisco. Consultado el 9 de septiembre del 2013.  
<http://www.inapam.gob.mx/es/INAPAM/Jalisco>



y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE). Debido a la falta de señalamientos, es frecuente, de acuerdo con los informantes clave por parte de servidores públicos de ISSSTE y SEDESOL, que los adultos mayores vayan a hacer el trámite de la tarjeta INAPAM en estas dependencias, perdiendo tiempo valioso, que les impide alcanzar ficha en el INAPAM.

El edificio del Palacio federal cuenta con lugares para estacionamiento sobre las calles Belén, Juan Álvarez y Hospital, todos ellos destinados para los funcionarios y empleados de las distintas dependencias que ahí laboran, por lo que encontrar un lugar para estacionarse, en el caso de los solicitantes de la tarjeta y acompañantes que se trasladan en sus propios vehículos, no es posible.

Se observó que el adulto mayor, que arriba con el apoyo de un acompañante que cuenta con su propio vehículo, baja frente a las oficinas de la dependencia, debe esperar a que dicho acompañante estacione el vehículo en otro lugar y esperarlo para que pase por él al retirarse. También se observó que la mayoría de personas que arriban de esta manera, tienen dificultades, ya sea para el desplazamiento por su propio pie, o bien, requieren de un interlocutor para poder hacer el trámite, por lo que el tiempo de espera, en lo que encuentra su acompañante un lugar para estacionarse oscila entre los 20 y los 40 minutos, tiempo en el que el adulto mayor queda sólo esperando en la banqueta o junto a la rampa de acceso para personas con alguna discapacidad, lo cual lo pone en situación de riesgo de sufrir algún percance.

Para el caso de las personas que llegan en transporte público, este los deja en la esquina, y deben caminar alrededor de 30 metros sobre la misma banqueta para llegar. Hay una sola parada de camión con afluencia de personas considerable y al menos, en el lapso de tiempo que abarca los horarios de oficina, las aglomeraciones son constantes. No existe ningún señalamiento que de preferencia para la espera o el acceso a los camiones a los adultos mayores.

La infraestructura del interior de las oficinas del INAPAM, cuenta con una sola puerta de acceso, con rampas a ambos lados. Inmediatamente después,



están dispuestas dos hileras de siete sillas, cada una para las personas que están en espera de ser atendidas. Frente a estas, se encuentran dos escritorios, donde se ubican dos personas (que de acuerdo con lo referido por la persona que reparte las fichas, son dos voluntarios no remunerados) que atienden a quienes van llegando, detrás de dichos escritorios, se encuentra el resto del área administrativa, separada por una pequeña barda de tabla roca. A esta área no tienen acceso los tramitantes. Como se muestran en las fotografías 3 y 4. Del lado derecho, también están ubicadas dos personas, que apoyan la recepción de documentos y continúan el trámite de la tarjeta. Del lado izquierdo, se encuentra una gran cantidad de cajas de archivo apiladas en un área de alrededor de 10 m<sup>2</sup>. Inmediatamente después están ubicadas varias hileras de archiveros que llegan hasta el fondo de las instalaciones.

**Fotografía 3 y 4**  
**Interior del INAPAM**



Fuente: Fotografía del interior de las instalaciones del INAPAM, recuperada del trabajo de campo.

### 3. Aspectos Metodológicos

La investigación adoptó una estrategia metodológica cualitativa, combinando técnicas, informantes claves, entrevistas semiestructuradas, a profundidad y observación etnográfica.

El trabajo de campo se orientó, en primer lugar, a entrevistar a mujeres y hombres adultos mayores que asistían a realizar el trámite para adquirir la tarjeta del INAPAM en la ciudad de Guadalajara, Jalisco y, en los casos correspondientes, a sus respectivos acompañantes. .

El trabajo de campo inicio con observación participante, para poder dar cuenta y detectar la dinámica y estrategias, por parte de los servidores públicos de la dependencia en su interacción con los solicitantes. De igual forma, permitió un acercamiento para poder describir la infraestructura y distribución de espacio al interior del Instituto, lo que hizo factible un acercamiento con los servidores públicos, para poder obtener información, tanto de la gestión como de la logística interna para el desempeño de sus funciones y, para la prestación de servicios para los usuarios. Este procedimiento se acompañó de una etnografía virtual, tanto en las páginas oficiales como en las sedes de las dependencias que brindan información acerca de la tarjeta del INAPAM, las cuales fueron: DIF<sup>5</sup> Jalisco y DIF Guadalajara.

El material de campo utilizado en el estudio se basa en entrevistas semi-estructuradas y a profundidad, realizadas a partir de una guía abierta y de la información que se produjo por la observación realizada. La muestra quedó conformada por un total de 83 sujetos, entre ellos 40 mujeres y 43 Hombres. De este total 5 entrevistas (dos semiestructuradas y tres a profundidad) fueron hechas a acompañantes varones, de los cuales, tres eran adultos mayores que ya contaban con la tarjeta y dos de los acompañantes tenían menos de 60 años. Como se muestra en la gráfica número 1:

---

<sup>5</sup> DIF: Desarrollo Integral de la Familia

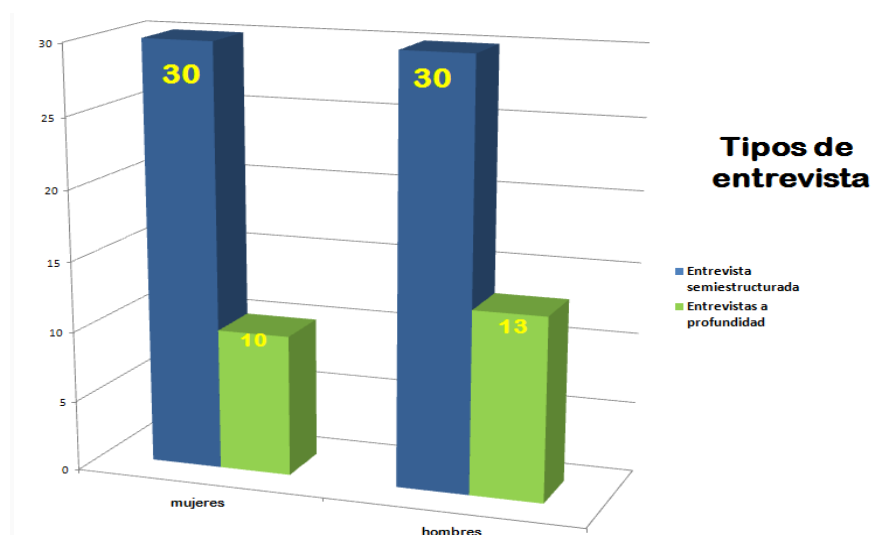
**Gráfica 1**  
**Total de mujeres y hombres entrevistados**



Fuente: Elaboración propia

El total de entrevistas aplicadas a los adultos mayores quedó de la siguiente forma: 30 mujeres y 30 hombres participaron en entrevistas semiestructuradas, mientras que en las de profundidad se hicieron participes 10 mujeres y 13 hombres, se muestra a continuación en el gráfico 2.

**Gráfica 2**  
**Tipos de entrevista: semiestructurada y a profundidad**

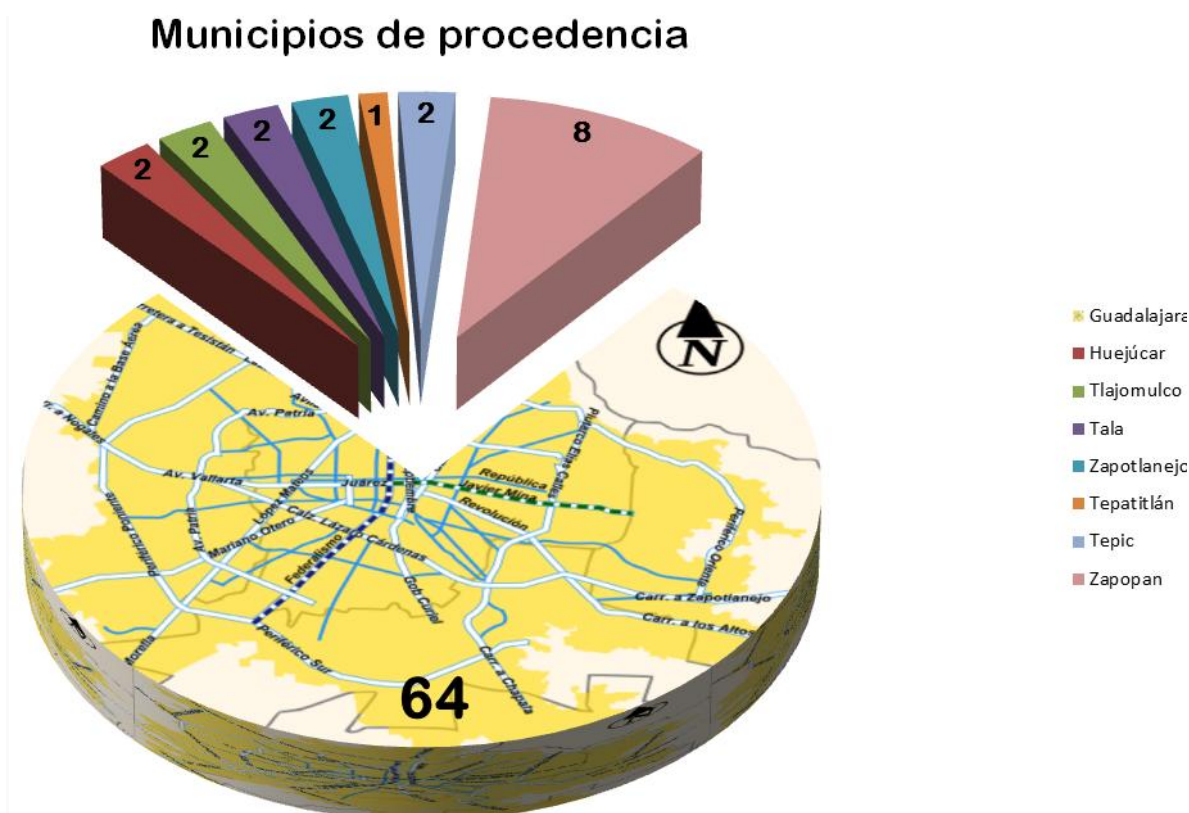


Fuente: Elaboración propia

Los hombres y mujeres adultos mayores que participaron en esta evaluación, provenían no sólo del municipio de Guadalajara, sino que de varios municipios y localidades, tanto del interior como del exterior del Estado de Jalisco.

Del municipio de Guadalajara asistieron 64 personas, de Huejúcar 2 personas, Tlajomulco de Zúñiga, Tala y Zapotlanejo 2 personas de cada uno, 8 personas del municipio de Zapopan y fuera del Estado 1 persona proveniente de Tepic. De forma concreta se presenta en la gráfica 3.

**Gráfica 3**



Fuente: Elaboración propia.

Es asunto de interés el conocer desde la percepción de los sujetos que envejecen la forma en que opera la agenda de las oficinas del INAPAM, para con ello se les facilite el trámite. Entre las 6:30 am y las 8:30 am, fue el lapso de tiempo en el que, después de haberse entregado la última de las 25 fichas provisionales que se

reparte para la gestión de la tarjeta INAPAM, en promedio, 15 adultos mayores por día, permanecieron en la fila, con la esperanza de alcanzar un turno para ser atendidos al momento de entregarse las fichas formales por parte del servidor público del INAPAM. Al repartir la ficha 25 se les explicaba a las personas que solamente tendrían la oportunidad de agendar cita para ser atendidos dentro de cinco meses para la recepción de la tarjeta. De forma amable y concreta, se les explicó que debían regresar al día siguiente, a realizar fila nuevamente antes de las 8:00 am. Una vez, al contar con estas dos opciones, algunos decidían permanecer para agendar una cita, otros optaron por retirarse y asistir al día siguiente. Esto dependió de la naturaleza del motivo para obtener dicha tarjeta, esto desde el discurso de las personas envejecidas. Al no ser atendidos de forma inmediata, a pesar de que ya estaban en el lugar y contaban con su documentación completa, las personas de forma verbal, expresaron su enojo y malestar al empleado público que los atendía, al tiempo que compartían ésta inconformidad a las personas que estaban en la fila. Las fotografías 5 y 6 dan cuenta de las personas que no alcanzaban lugar, después de que se abrían la instalaciones de la dependencia.

### **Fotografía 5 y 6**

#### **La esperanza al alcance de un turno**



Fuente: Fotografía de la fila para la entrega de las fichas formales en las instalaciones del INAPAM, recuperada del trabajo de campo.



En el lapso de dos semanas, tiempo en el que se realizó el trabajo de campo, 150 adultos mayores fueron los que llegaron entre las 6:30am a las 8:30am y no fueron atendidos de forma inmediata. Sin dejar de lado que a partir de las 9:30am a 2:30pm personas seguían arribando al INAPAM para que se les informará sobre los documentos necesarios para la gestión de la credencial. Aproximadamente, 12 personas mayores arribaron por día, estos con sus documentos completos, intentaban negociar con los servidores públicos el ser atendidos, sin éxito, se retiraban del lugar sin el efectuar el trámite que solicitaban. Al salir de las instalaciones, las personas que no son atendidas y llegan dentro del horario de apertura del instituto, visiblemente molestas por las gesticulaciones que hacían entre ellos, expresaron también su enfado, frustración e impotencia de que los empleados públicos, no considerasen las implicaciones sus esfuerzos para poder llegar al lugar, ante su condición de sujetos vulnerables por la presencia del deterioro y deficiencias físicas propias de su edad y enfermedades. Como se muestra a continuación en la fotografía 7.

### **Fotografía 7**

#### **Gestión sin cita y sin ficha**



Fuente: Adulto mayor que se retira por no contar con ficha o cita en las instalaciones del INAPAM, recuperada del trabajo de campo

Se llevaron registros de observación de lo acontecido –notas de campo- y se registraron por escrito las descripciones de lo que se observaba en el exterior de las oficinas del INAPAM, se realizó descripción de los espacios físicos y del entorno y del clima que se generó en la interacción de los actores y actantes en la gestión de la tarjeta, de acuerdo a lo observado en el exterior de las instalaciones del INAPAM.

La duración de las entrevistas osciló, según los casos, entre los 20min a 1:30 hrs, distribuida en una sola sesión, realizadas en las semanas del 10 al 20 de Septiembre del año en curso. Las entrevistas fueron audio grabadas en formato digital. Los temas fueron codificados y volcados a través del programa Atlas Ti, en una matriz de datos, la cual permitió obtener relaciones temáticas desde la propia voz de los informantes.

## **4. Hallazgos**

### **Cartografía en las áreas de oportunidad y fortalezas en el proceso de gestión.**

#### *Áreas de Oportunidad*

##### *4.1.1 Desde los servidores públicos*

Los hallazgos centrales de este estudio realizado en el contexto de las instalaciones del INAPAM, desde la voz de los servidores públicos se atienden a 150 adultos mayores por día. De igual forma, externaron que en estos momentos el instituto se encuentra en un momento de transición, en el que a partir de un diagnóstico de los recursos existentes, materiales y humanos, operan con diferentes estrategias que maximizan los insumos existentes. Estas estrategias pueden clasificarse en dos: a corto y a mediano plazo. Las primeras, implican la estrecha colaboración con voluntarios y personal no remunerado, el sistema de fichas y el sistema de citas, para compensar la insuficiencia de equipo de oficina y



tecnología que efficientice su trabajo. Las estrategias a largo plazo contempla la liberación de un mayor presupuesto, a petición de la actual delegada, para tener acceso a los recursos materiales y humanos que normalicen la operación del instituto.

Respecto al trámite de la tarjeta INAPAM, el procedimiento se hace mediante dos sistemas: asignación de citas y obtención de fichas. La primera puede obtenerse ya sea por vía telefónica o por solicitud directa en las instalaciones. La segunda, parte de la entrega de fichas a personas que deseen hacer su trámite rápidamente. La dependencia reparte 25 fichas diariamente en punto de las 8 de la mañana, para lo cual, las personas deben hacer fila previamente. Para ello, el adulto mayor debe formarse antes de las 6:30am, momento en el que se entrega la última ficha provisional, por parte del personal voluntario.

Los horarios del INAPAM son de 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes. A las 8:00 en punto, momento en el que se abren las oficinas, uno de los empleados no remunerados (condición ratificada por el mismo), sale a entregar las fichas, cambiando las provisionales entregadas por voluntarios desde las 4:00 o 4:30 am, por las fichas oficiales. En el transcurso del horario que opera la dependencia, se ofrece información sobre los requisitos para el trámite, así como, para la gestión de citas telefónicas.

En la información que se les brinda a los sujetos que desean realizar el trámite, se les entregan unas pequeñas papeletas que contienen los requisitos para el mismo, (Credencial del IFE, comprobante de domicilio, acta de nacimiento, dos fotografías sin lentes y sin sombrero, en blanco y negro). Además se les explica, que para la forma de realizar el trámite con ficha es necesario presentarse antes de las 8:00am.

Al término del trabajo de campo para este estudio, la disponibilidad de citas para la obtención de la tarjeta, estaba, no antes de febrero del 2014, debido a la demanda de solicitudes y al sistema de atención por fichas que da un total de 50

diarias, pero que se expiden alrededor de 25 a 30 tarjetas por medio de este sistema.

Ahora bien, el total de sujetos que atienden por día entre los que acuden con cita y los que adquieren una ficha, son alrededor de 50 adultos mayores, más las actividades vinculadas a cuestiones administrativas y de información para los solicitantes.

#### *4.1.2 Formas de auto organización: Los voluntarios*

A lo largo de la obtención de esta información, se identificó grupos de voluntarios quienes son adultos mayores que intervienen en diferentes fases de la gestión de la tarjeta. Por un lado está el grupo que otorga las fichas provisionales, conformado por tres personas; ya sea dos mujeres y un hombre o viceversa, quienes llegaban alrededor de las 4:00am. Se presentan como tres solicitantes más, pero, que argumentando que un día antes habían sido informados sobre la asignación de las 25 fichas, toman la iniciativa de hacerlas de forma provisional. Comienzan a repartirlas con la finalidad de respetar y mantener el orden de las personas como fuesen llegando, pero advirtiéndoles la falta de certeza aparente, de que los servidores públicos respeten esta forma de auto organización. Este grupo de sujetos, no solamente asignaba las fichas, sino que proporcionaban información, dando indicaciones a las personas que arribaban después de la entrega del último turno. Se observó que a las 6:30 de la mañana, cuando las fichas se terminan de entregar, uno de los miembros de estos grupos, acudía a realizar una llamada para después integrarse nuevamente con sus compañeros en la fila.

Este grupo de sujetos que organizaba a los adultos mayores, nunca externaron el ser voluntarios o tener algún tipo de vínculo con la dependencia o los funcionarios, a pesar de que la persona que entrega las fichas oficiales, en los momentos en que había tensiones por parte de los solicitantes de las tarjetas respecto a las fichas, los identifica y ratifica como personal no remunerado.

En varias ocasiones, el grupo de voluntarios, no logró mantener el orden debido a no demostrar un respaldo directo por parte de la dependencia, a pesar de que los servidores públicos, al momento de repartir las fichas oficiales, respetaban las fichas provisionales. Los conflictos que se dieron, fueron en torno a la contradicción de las indicaciones que daba este grupo de voluntarios, respecto a las instrucciones de dónde formarse (citados respecto a los que acuden por ficha), así como, a la situación de las fichas provisionales y la cantidad que repartían.

A lo largo del trabajo de campo se detectaron cuatro grupos que se repartían en distintos días no consecutivos y que posteriormente por información de los servidores públicos se identificaban como voluntarios, no remunerados que apoyaban de forma extraoficial.

## **4.2 Desde la voz de los adultos mayores**

A continuación se describe el proceso de la gestión de la tarjeta INAPAM desde la experiencia de los solicitantes.

### *4.2.1 Modalidades de la gestión*

Los adultos mayores para obtener una de las 25 fichas que se entregan diariamente, deben de llegar desde antes de las 8 am. El trabajo de campo dio cuenta que hay personas que pernoctan un día antes, llegando desde las 22:00 horas. Los primeros ocho lugares, comienzan a llegar entre las 2:00 y las 4:30am. Los siguientes 17 lugares, se reparten entre las 4:30 y 6:30 am. Como lo señala Don Juan que llegó a las 10 de la noche y pernoctó para esperar su turno:

*“Al que le urge madruga...yo necesito esa tarjeta, y durmiendo aquí vengo a la segura...lo único malo es que tengo que dormir con estos tipos...” (Refiriéndose a los indigentes que se encuentran alrededor de la dependencia) (Juan adulto mayor de 63 años).*

Desde hace varias décadas el Palacio Federal y sus inmediaciones es un sitio común, en el que las aceras y banquetas buscan refugio por las noches los

indigentes, muchos de ellos son sujetos que padecen de sus facultades mentales, o son consumidores de drogas.

Esta situación, aunada a los niveles de alta inseguridad propias de la zona, constituyen este escenario como un lugar de alta peligrosidad para cualquier persona, mucho más para un adulto mayor. Por lo que a partir de este momento, las personas que subsecuentemente arriban, debían de optar por hacer una cita para cinco meses después o regresar al día siguiente. En este sentido los adultos mayores externan su inconformidad, debido a que no todos tienen la posibilidad o los recursos materiales, económicos y/o humanos para desplazarse en el transcurso de la madrugada y tampoco para pernoctar.

Los entrevistados externaron el tener impedimentos físicos por el padecimiento de enfermedades que les impiden el desplazamiento o la permanencia por tiempos prolongados para la realización de este trámite. En este mismo sentido, el desplazarse en estos horarios implica el tener que buscar apoyo en terceros, llámense vecinos, amigos, familiares, conocidos y/o cónyuges, como opciones relativamente viables, pero que no siempre están a su disposición.

Las personas entrevistadas reportaron un alto nivel de desconfianza del servicio de taxi, por el alto riesgo que desde su percepción consideran ser altamente vulnerables y víctimas de algún acto delictivo. El transporte público no es una opción cuando se trata de alcanzar ficha, debido a que el inicio de este servicio no hace factible el poder llegar en un horario que garantice asegurar un lugar, sin tomar en cuenta las dificultades que para muchos representa, por sus impedimentos físicos, el utilizar este tipo de transporte.

Del total de las personas que acudían a la madrugada, alrededor de cinco adultos mayores, acudían acompañados de alguien más.

Debido al largo periodo que oscilaba entre 3 a 7 horas de espera, los adultos mayores que podían llegar por su propio pie, se vieron en la necesidad de cargar con bancos, sillas y toda clase de cobertores en lo que esperaban ser atendidos, lo que se suma la dificultad del traslado al lugar.

Hombres y mujeres adultas mayores, comentaron haberse informado, a través de otros conocidos o familiares que ya cuentan con la tarjeta INAPAM, quienes les informaron de acuerdo a su propia experiencia, permeado también por sus percepciones, sobre requisitos, proceso y beneficios, que no coincidían en todos los casos, con la información y proceso vigente, lo cual se tradujo en desinformación y dobles vueltas a efectuar el trámite.

Las fuentes de información que indican la ubicación del INAPAM, no especifican que sus oficinas se encuentran sobre la calle Hospital, por lo que obliga a que el adulto mayor y/o sus acompañantes, si los hay, deban desplazarse al interior de Palacio Federal para pedir informes, lo que implica subir una serie de escalinatas y atravesar la explanada principal, que para una persona con dificultad física para desplazarse, resulta muy complicado. Al no haber un señalamiento en la fachada, inmediata a la puerta de acceso principal de las oficinas del organismo, para una persona con problemas de vista y/o desplazamiento, no es fácil ubicarlas, por lo que usuarios, acompañantes o personas que buscan informes, deben de estar preguntando en las dependencias contiguas para ubicar el lugar. Como lo menciona Guillermo:

*“Es la tercera vez que vengo, porque la primera vez que vine, perdí tiempo buscando la oficina en Palacio Federal, la segunda ocasión, llegue a las 7:00am y a las oficinas de SEDESOL de aquí al lado, por esa razón ya no alcance lugar, y esta vez me vine a las 5:00 am de mi casa y alcance la ficha 24...” (Guillermo adulto mayor de 68 años de edad).*

Las personas adultas mayores entrevistadas, manifestaron ser cuidadores de alguien más o contar con responsabilidades laborales todas ellas de tipo informal, de las que dependen ellos y sus familias, por lo que formarse con varias horas de antelación por la madrugada, resulta un gran esfuerzo que implica dejar dichas responsabilidades, las cuales no son fáciles de eludir, ya que ellos son muchas veces el apoyo de alguien más, para el cuidado de otros, o bien implica prescindir de un día de ingreso, para el sostenimiento familiar.

Como lo menciona Raúl:

*“Necesito esta credencial, mi esposa está muy malita, me urge irme de aquí para vender la chatarra que me encuentre en el tianguis de mi casa, porque con ese dinerito, saco adelante a mis cuatro nietos...si no pos quien...” (Raúl adulto mayor de 72 años de edad).*

Por su parte Susana comentó:

*“Tengo un mes queriendo venir, pero no fue hasta que mi hija cambio de turno en el trabajo, que pude hacerlo, porque yo cuido a mis cuatro nietos y aparte trabajo, y no había forma de encargarme ni el trabajo, ni los nietos para poder venir para tener mi tarjeta, me urge... a pesar de que nos ven viejos, no facilitan nada, todo lo hacen más difícil...” (Susana adulta mayor de 61 años de edad)*

Dentro de los casos surgieron los adultos mayores que acuden para la reposición de la credencial, al carecer de ella por robo o extravío. Estos casos, a pesar de ya tener un registro, deben de hacer el trámite como si fueran de primera vez. Al respecto Carlos comentó:

*“Yo ya trámite esta tarjeta hace 5 años y vengo a tramitarla porque me robaron mi cartera, estaría bien que en base a mi información del trámite anterior, pudiera recuperarla rápidamente, y no tener que formarme como si fuera por primera vez...” (Carlos adulto mayor de 73 años de edad).*

Por otro lado están las personas adultas mayores que no cuentan con algún documento que los identifique ni que compruebe su edad ni domicilio. Por lo que se ven la situación de prescindir de esta tarjeta así como de sus beneficios. El presente trabajo surgieron tres adultos mayores que habían extraviado sus documentos oficiales de identificación, dos de ellos desde hace tiempo, por lo que no contaban con ninguno de los documentos, incluso los opcionales.

#### 4.2.2 *Difusión de trámites y beneficios*

La forma en que los adultos mayores, se enteraron de la existencia de esta tarjeta, fue a través de amigos, familiares y conocidos que ya cuentan con ella y quienes les informan sobre los requisitos, lugares e incluso los beneficios. Dicha información está plagada de interpretaciones personales y circunstanciales que obstaculiza el trámite, pero, que en todos los casos de las entrevistas realizadas, fueron la principal (y más confiable, para ellos) y en otros casos la única fuente de información.

Esto obstaculiza no solo la gestión de la tarjeta por parte de los adultos mayores, sino que entorpece de alguna manera la eficiencia de los servidores públicos de esta institución, respecto de los beneficios que brinda esta tarjeta, ya que por un lado se le atribuye beneficios inexistentes o bien, se desconocen, al omitirlos en la desinformación que se da de esta manera.

#### 4.2.3 *El trámite de la tarjeta una cuestión de género*

Las observaciones y datos empíricos que arrojó el trabajo de campo, da cuenta de que no existe ninguna tendencia respecto a quienes son los que realizan el trámite. Hombres y mujeres por igual, acuden en proporción similar.

Se presentaron arreglos de acompañamiento para el trámite: se observó que en el género femenino no acuden solas, ya sea que se acompañen de un varón, sea este su cónyuge o su hijo o bien se acompañan de otras mujeres (vecinas, amigas, comadres, hermanas o hijas). Los varones adultos mayores se acompañan en menor medida por hermanos y amigos.

Las condiciones de inseguridad las mujeres expresan, una franca inconformidad y malestar. Mientras que los varones lo ven como parte de las cosas que se tienen que lidiar para hacer este tipo de trámites. En el caso de los varones el hecho de que se acompañen no obedece al factor de la inseguridad, sino que responde a una cuestión de solidaridad o apoyo recíproco en la orientación para la gestión del trámite.



Respecto al sistema de fichas y citas, ambos sexos expresaron su inquietud respecto a la posibilidad de otorgar mayor número de citas fichas, éstas últimas, en el transcurso del todo el día, no nada más en la apertura, o bien, como lo hacen en algunos negocios o instituciones bancarias, con el fin de guardar el orden. Respecto a las citas, debido a la enorme inasistencia de los tramitantes, ver la posibilidad de que se amplíe la agenda diaria. Cabe señalar que los sujetos más ancianos, fueron los que se mostraron indiferentes ante el sistema de fichas y citas, al margen de la cuestión de género.

Previo a la entrega de fichas, todas las mañanas, las mujeres tomaron la iniciativa de portavoces e informantes de las indicaciones que los voluntarios proporcionaban, mientras que los varones orientaban a otros sujetos de que se les preguntará algo directamente a ellos.

En la fotografía 5 se da cuenta de la forma en que las mujeres informaban de manera puntual a las adultas mayores que llegaban solicitando informes.

### **Fotografía 5**

#### **Género y arreglos de acompañamiento**



Fuente: Género y arreglos de acompañamiento. Recuperada del trabajo de campo.

En conclusión, la cuestión de género incide de manera más relevante, en los arreglos de acompañamiento y para la difusión de las indicaciones e

información de trámites entre los solicitantes al momento de arribar a Palacio Federal.

### **4.3 Los acompañantes**

Cónyuges e hijos son los que se hicieron presentes como acompañantes de hombres y mujeres adultos mayores, con el fin de apoyar y orientar en este proceso de la gestión y adquisición de la tarjeta. La función principal de estas personas es la de mediar y solventar las deficiencias físicas, así como, ser fuente de protección e interlocución con los servidores públicos a la hora del trámite.

Estas personas a su vez se ven afectadas, por dejar de realizar sus actividades cotidianas que van desde labores domésticas, cuidado de otros, así como el trabajo de índole formal o informal.

## **5. *Fortalezas en la gestión de la tarjeta***

En este apartado se enlistan las fortalezas que se encontraron desde el punto de vista de hombres y mujeres adultos mayores en el proceso de la obtención de la tarjeta del INAPAM.

Desde los solicitantes, lo que principalmente rescatan como fortaleza de la gestión de la tarjeta, es el trato que reciben por parte de los servidores públicos, quienes se conducen de forma amable, clara, objetiva y sobre todo son pacientes al proporcionar la información las veces que sean necesarias, en todo momento con dignidad y respeto hacia los solicitantes.

La estrategia de los servidores públicos respecto a la organización de los solicitantes, está sustentada en la capacidad de movilización de grupos voluntarios, formados por personas del mismo grupo etario que los solicitantes. Lo que facilita, tentativamente, la comunicación y empatía, necesarias para poder organizarse, cuya finalidad es eficientar los tiempos y los recursos, con el propósito de minimizar las tensiones y conflictos durante el trámite. Sobre este tema, las situaciones de tensión que se observaron a lo largo de éste estudio, fueron los servidores públicos, quienes siempre dieron solución desde la lógica de

la dependencia, pero tomando en cuenta y dando la razón en todo momento a cada una de las personas inconformes.

Dicha solución se enfocó a tomar nota de sus peticiones y sugerencias, para hacérselas llegar a la delegada, quien en estos momentos, se encontraba negociando en la ciudad de México, mayores insumos para eficientar el servicio que proporcionaban. Enfatizaron en todo momento, el hecho de que tanto servidores públicos como funcionarios eran conscientes de las sugerencias que les hacían, por lo que estaban tomando medidas, “echando mano” de todos los recursos que tienen en lo inmediato.

En la fotografía 6 se muestra uno de los momentos en los que surgió el conflicto, ante el sistema de fichas y citados, se observa cómo la gente se reúne en torno al servidor público para escucharlo pero también para hacer llegar sus sugerencias.

### **Fotografía 6**

#### **Momentos de tensión y conflicto**



Fuente: Momentos de tensión de las instalaciones del INAPAM, recuperada del trabajo de campo.

### *5.1 El emplazamiento*

La ubicación física de la dependencia, localizada junto a otras instancias gubernamentales hace factible el trámite de otro tipo de documentos de los que suelen carecer las personas que acuden al INAPAM, como por ejemplo, la credencial de elector o el acta de nacimiento, así como el realizar otro tipo de trámites como la atención de pensionados del ISSSTE, la gestión de la credencial de 65 años y más.

Para las personas mayores que aún logran desplazarse en el transporte público, el que la ubicación de la dependencia sea sobre una de las más importantes arterias de la ciudad de Guadalajara, facilita contar con una gran cantidad de rutas de autobuses del servicio de transporte.

### *5.2 La difusión*

Como parte de los hallazgos, se reconoce que un segmento de la difusión corresponde a los prestadores de servicios que, ofrecen descuentos o facilidades que representan considerables ahorros a la economía de las mujeres y hombres adultos mayores, quienes refirieron el haberse sentido motivados a tramitar esta tarjeta para poder acceder a ellos, destacando los descuentos que les ofrecen en el pago del predial, del agua, del transporte público y de viajes foráneos, parques de diversión y eventos culturales.

## **6. Conclusiones**

El adulto mayor, respecto a la etapa de desarrollo en la que se encuentra, presenta enfermedades la mayoría de naturaleza crónica degenerativa, afectándolo física y/o cognitivamente, lo cual torna complejo y a veces imposible el hecho de tener que desplazarse por largas distancias y permanecer por prolongados periodos de tiempo para cualquier tipo de trámite.

Las acciones, estrategias y programas que el INAPAM despliega, son en aras de promover el bienestar integral de los adultos mayores, en plena y continua

observancia de la Ley de los derechos humanos de los adultos mayores, sustentado en un instrumento jurídico bajo un enfoque de política social.

En este estudio se dio cuenta, de que dichos esfuerzos por parte del INAPAM efectivamente consideran tres aspectos básicos de los que emana toda política social, los cuales son una base de índole institucional, un claro sustento legal e intervenciones concretas Huenchuan (2003),<sup>6</sup> todas ellas orientadas a consolidar los esfuerzos y objetivos del organismo que ya integra conceptos de calidad de vida y bienestar.

Sin embargo, la perspectiva a través de la cual se filtran dichas acciones y que sigue siendo el eje rector de sus estrategias, se sustenta en una percepción de un adulto mayor como un sujeto vulnerable y desprovisto de elementos que les permitan garantizar ingresos económicos fijos, altamente dependientes tanto de otros sujetos, como de las acciones paliativas del estado y con una actitud que tiende a la pasividad y a la falta de reciprocidad. Este estudio dio cuenta de que dicha perspectiva, está no solamente en el servidor público, sino en los colaboradores representados en los grupos de voluntarios, que dicho sea de paso, pertenecen al mismo grupo etario, es decir, de los adultos mayores.

Esta evaluación se centró en el proceso de gestión de la tarjeta INAPAM desde la perspectiva de hombres y mujeres que realizan este trámite, con la finalidad de acceder a los beneficios que ésta proporciona.

A continuación se enlistan una serie de recomendaciones que surgieron del trabajo empírico en relación con el proceso de gestión de la tarjeta INAPAM.

---

<sup>6</sup> Huenchuan, S. (2003), Políticas de vejez en América Latina: Una propuesta para su análisis. Ponencia presentada en el simposio viejos y viejas.

## **6.1 Recomendaciones para facilitar la gestión de la tarjeta del INAPAM**

### *Modalidades de la gestión*

- 1) *Reestructuración del sistema de fichas.* El adulto mayor por su estado de salud y en algunas ocasiones, por el deterioro físico y cognitivo que pudiera llegar a presentar, lo coloca en una situación de doble vulnerabilidad, al tener que desplazarse grandes distancias o bien el pernoctar en condiciones climáticas no favorecedoras y de inseguridad para un trámite, que desde la versión de los servidores públicos implica 10 minutos por sujeto.

Dentro de esta misma línea, el sistema de fichas es detonante de tensiones y conflictos, tanto entre los mismos solicitantes. El actual sistema de fichas, limita la atención a 25 sujetos por día, que además se entregan dos horas antes de la apertura de las oficinas, dicho sea de paso en el transcurso de la madrugada, algo que no es factible para las condiciones del adulto mayor.

Se propone que este sistema de fichas, se utilice solamente como procedimiento para garantizar la atención, así como el orden y seguimiento del trámite, sin que se limite su entrega en horas previas a la apertura de las oficinas, sino que estén disponibles durante el horario en que estas se mantienen abiertas, aprovechando el gran ausentismo que se da por parte de quienes agendan cita para el trámite.

- 2) *Reestructuración del sistema de citas:* se sugiere que el sistema de citas esté abierto, tanto para las personas que pueden ir por su propio pie, así como para las personas que por dificultades físicas y de salud les resulta imposible desplazarse, lo cual implica tener personal disponible para hacer visitas domiciliarias.

Actualmente el sistema de citas tiene una espera de cinco meses, para aquellas personas que no pueden recurrir al sistema de

fichas, lo que resulta poco práctico para los hombres y mujeres mayores. El ausentismo de las personas que agendan cita, que bien simplemente no se presentan por razones que solo ellos conocen, o bien porque deciden hacer el trámite por medio del sistema de fichas, dejan lugares vacantes que se traducen en mayor disponibilidad de tiempo para atender a las personas que acuden por sistema de fichas.

Para el caso de las oficinas del Palacio de Gobierno, donde imperan las aglomeraciones y la insuficiencia de personal respecto al procedimiento vigente, surgió de la voz de los adultos mayores la necesidad de la presencia de un servidor público enfocado a la revisión de documentos tanto a los sujetos con citas, como a las personas que acuden por primera vez. Con la finalidad de eficientar tiempos y recursos tanto de la dependencia como de los adultos mayores.

3) *Garantizar la seguridad en el proceso de trámite de la tarjeta:* Al hablar de inseguridad nos referimos a las estrategias de gestión que utiliza la dependencia para el trámite de la tarjeta, que impliquen que el adulto mayor se vea en la necesidad de exponer su integridad física o mental o la de los suyos al tener que llegar en el transcurso de la madrugada, a un lugar donde pernoctan personas en situación de calle y en cuyas inmediaciones son frecuentes los actos delictivos y una ausencia notoria de una autoridad que vigile y garantice la seguridad de las personas que transitan por ahí.

4) *Número de módulos de atención:* en la actualidad la sede del Palacio Federal es la única habilitada y conocida, tanto por los adultos mayores, como de las dependencias, Secretaria de Salud y DIF's para realizar el trámite de la tarjeta. Lo cual limita el número de personas que son atendidas por día y que aumenta los conflictos y tensiones.



Los adultos mayores expresaron su deseo de que se habilitará nuevamente la posibilidad de realizar este trámite a través del Centro de Desarrollo Comunitario del DIF (CDC) más cercano a su domicilio, con el afán de eficientar tiempos y recursos, algo con lo que los centros ya están familiarizados.

Lo anterior implica una descentralización del trámite y la creación de sinergias con otras dependencias para eficientar el servicio, como el DIF y la Secretaría de Salud Jalisco, así como con las distintas municipalidades, que ya sea brindando información a los solicitantes o bien, haciendo el trámite completo, tendría mayores alcances y por tanto resultados.

5) *Infraestructura del Instituto:* No existe una adecuada señalización que permita identificar rápida y claramente el lugar del trámite a los usuarios. Tampoco se cuenta con el mobiliario (en el exterior para quienes esperan su turno de ser atendidos). Se carece de identificadores externos que facilite a los usuarios el acceso a las oficinas y los procedimientos y requisitos para el trámite de manera legible, visible y concreta. Uno de los motivos de ésta situación, de acuerdo con los empleados de la dependencia, es que debido a la presencia de indigentes y delincuentes, que las retirarían rápidamente, sin embargo, las dependencias contiguas, si cuentan con estos señalamientos, los cuales no han sido robados o alterados.

6) *Difusión de la tarjeta, trámites y beneficios:* En el apartado de hallazgos se mostró la forma en la que los sujetos se informan de la existencia de esta tarjeta, así como de sus trámites y beneficios, por lo que surge la necesidad de buscar otras instancias para la difusión, haciendo uso de los medios de comunicación y redes sociales, a la que los adultos mayores tienen acceso, como la radio, canales de televisión locales, así como, en los CDC del DIF y en las instituciones de salud:

centros de salud público o privados, IMSS o ISSSTE (información que se puede incluir en las pláticas que las trabajadoras sociales, médicos, enfermeras de medicina preventiva brindan a los adultos mayores).

La información que se brinde en la difusión respecto a la tarjeta, trámites y beneficios deben de ser de forma objetiva, concreta y directa, capaz de retomar y homogeneizar elementos del capital social y cultural de los sujetos a los que está dirigida dicha información, de tal manera que permita dar cuenta de su realidad tangible y, no menos importante, cuyo contenido sea igualmente homologado en las diferentes formas de difusión.

De acuerdo a lo que los adultos mayores señalaron en relación a este tema, deberá difundirse el nombre del instituto, dentro de los servicios que ofrecen, está la expedición de una tarjeta que les permite acceder a una serie de descuentos en la adquisición de servicios (ya que muchos aún hablan en términos del INSEN).

Este trabajo dio cuenta de que el acceso a las redes sociales virtuales por parte de los adultos mayores sigue siendo muy limitado, por lo que esta opción resultaría viable, sólo como medio de difusión para familiares, amigos y/o conocidos, que hacen uso de este tipo de tecnologías. Sin embargo, valdría la pena que, ante el auge cada vez mayor, del uso de esta herramienta tecnológica por parte del adulto mayor, podría incluso servir para que las dependencias estatales tuviesen una interfaz propia más completa sobre lo que ofrecen y dónde lo ofrecen.

7) *Grupos de voluntarios*: es invaluable poder contar con grupos de personas que sin remuneración ofrezcan su tiempo y servicios para colaborar con la gestión del trámite de la tarjeta INAPAM. Para poder eficientar sus esfuerzos, convendría organizarlos en torno a actividades que hagan factible la reestructuración del sistema de

fichas (que se propone previamente), más que la estrategia de hacerse pasar por solicitantes como estrategia para tratar de garantizar y mantener un orden que en apariencia es desde los mismos adultos mayores. Esto haría factible el pensar en una dependencia que brinde sus servicios con personal suficiente para operar en sus horas laborales, sin tener que condicionar y sacrificar a la población que atienden.

- 8) *Digitalización del trámite*: dadas las facilidades que hoy en día brinda la tecnología, su aplicación para la expedición de tarjetas, podría ayudar a prescindir de una importante inversión en recursos humanos que en este momento se utilizan para su elaboración. De igual forma permitiría el respaldo y la sistematización de información estadística valiosa

Esto, además de brindar la posibilidad de una inmediata reposición para los muchos que hacen el trámite por esta razón, hace factible a los servidores públicos, el acceder a información crucial para la toma de decisiones respecto a la planeación de proyectos a corto y largo plazo de sus respectivas instituciones, donde se involucre al adulto mayor.

#### 9) *Perfil del servidor público*

El trabajar con sujetos envejecidos implica una serie de aptitudes y actitudes específicas de quienes son los que interactúan con ellos. Para el caso de los servidores públicos involucrados con el trámite, esto va desde proporcionar información, la recepción de documentos y la elaboración y entrega de la tarjeta, se requiere de cualidades vinculadas a la paciencia, al orden, capacidad de escucha y empatía, las cuales facilitan la interacción y disminuye las tensiones y conflictos, por lo que valdría la pena reconocer y estimular el buen trato que actualmente, tanto servidores públicos como voluntarios ofrecen.

Se considera que los esfuerzos estructurados y congruentes, que efectivamente tomen en cuenta fehacientemente los puntos fuertes y débiles del INAPAM, ya sea recomendaciones, observaciones o sugerencias, en estos momentos caen en un terreno fértil, sustentado por el momento político, social e histórico actual del cambio de administración que en sí mismo, conlleva cambios de paradigma y formas de acción, capaz de rescatar y consolidar todas aquellas estrategias orientadas a proporcionar las condiciones básicas de desarrollo integral, en las que el adulto mayor se perciba como un sujeto con capacidad de agencia, con el potencial de incidir en sí mismo y en su entorno, sustentado esto en su experiencia y papel protagónico que ocupa dentro de su realidad social.

## Anexo 1

### ***“Guión de entrevista semiestructurada y a profundidad”***

<b>Datos socio demográficos y económicos</b>
Edad
Sexo
Lugar de nacimiento y residencia actual
Hábleme de su familia (Tipo de familia)
Situación familiar personal (matrimonio, hijos, edad de los hijos, etc.).
Situación laboral e ingresos,
Relación de parentesco con la persona que los acompaña (En caso de que vayan con acompañantes).
Redes sociales para la gestión del documento.
<b>Proceso para la gestión de la credencial</b>
¿Motivo por el cual se tramita la tarjeta?
¿Cómo se informó del trámite y los documentos requeridos?
¿Quién lo acompañó y/o cómo llegó al lugar?
¿Hable de los beneficios que tiene el tener esta tarjeta?
¿Dónde se enteró de esos beneficios?
¿Implicaciones del desplazamiento?
¿Implicaciones del trámite?
¿Referentes personales del trámite?
¿Sugerencias y/o propuestas para la gestión de la credencial?

## Anexo 2

María Martha Ramírez García

Maestra en Comunicación de la Ciencia y la Cultura por parte del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO), en convenio con CONACYT. Su proyecto de tesis “Construcción sociocultural de las emociones en el adulto mayor y su cuidador en su comunidad de vida y de sentido en el proceso del cuidado en un contexto de exclusión social-urbana”. Asistente de investigación para académicos pertenecientes al SNI-CONACYT de ITESO del 2010 al 2013. Ha participado como investigadora adjunta y como tesista de Maestría en la investigación internacional “Latinassist Mexique: configurations et reconfigurations subjectives et sociales qui s’établissent dans la relation entre assistants et assistées du programme ‘adultes âgés’” -ITESO, CIESAS y Universidad de París I; así como en la investigación “La perspectiva de las mujeres sobre los programas sociales dirigidos a personas de la tercera edad. Propuestas de fortalecimiento” – Instituto Jalisciense de las Mujeres, CIESAS e ITESO-; y en la investigación “Pobreza y envejecimiento. Programas sociales dirigidos a la tercera edad en la ZMG. Perspectiva de asistentes y asistidos” –CIESAS, ITESO e INDESOL-.

Recientemente concluyó una estancia académica en la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) sede Argentina, en donde entre otras actividades, participó como miembro del Núcleo de Estudios sobre Envejecimiento y Sociedad. Asimismo fue ponente extranjera en las X Jornadas de Sociología en la Universidad de Buenos Aires. [mariamarta@iteso.mx](mailto:mariamarta@iteso.mx)