

“Análisis comparativo del proceso de obtención de la tarjeta del INAPAM, desde la voz de los adultos mayores en dos periodos de tiempo distintos”



Instituto Jalisciense del Adulto Mayor (IJAM)

Elaboró: Mtra. Martha Ramírez García

Febrero, 2014





Introducción

Introducción

En septiembre del 2013 se realizó un diagnóstico sobre el PROCESO DE GESTIÓN de la tarjeta INAPAM

Esta inquietud parte del IJAM

En conocer los procesos implicados en la gestión y obtención de dicha tarjeta

Esta investigación arrojó las áreas de oportunidad a mejorar:

- El sistema de asignación y obtención de citas
- La calidad en la atención que recibieron los adultos mayores por parte de los servidores públicos.
- Formas de auto organización: los voluntarios.

Objetivo

- o Conocer el procedimiento que se realiza en este momento respecto a la gestión y la obtención de la credencial del (INAPAM), y posteriormente compararlo con los resultados del proyecto de evaluación de dichos procesos y procedimientos llevados a cabo en septiembre del 2013, homologando los elementos de observación y recolección de datos para dicho análisis, que constituyen este escenario.

¿En dónde se hizo?

En las oficinas del INAPAM



Ubicado en Palacio Federal
sobre la calle de Hospital



Interior del INAPAM



Septiembre del 2013



Febrero del 2014



¿Qué se hizo?

Una investigación cualitativa de índole comparativo, cuyo objeto de estudio fueron:

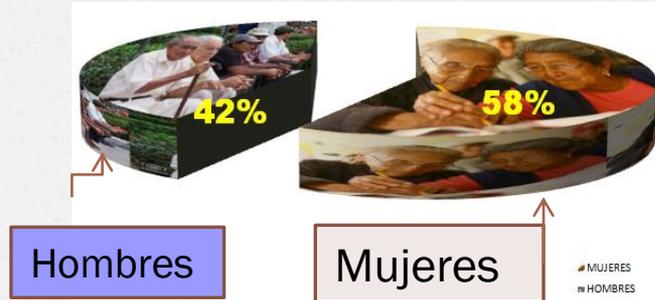
Dar cuenta de las diferencias y coincidencias en la gestión de la credencial de INAPAM en dos periodos de tiempo distintos.



¿Cómo se hizo?

Con una metodología de tipo: **Cualitativo**

Total de Informantes: 36



Recolección de datos :

Entrevista semiestructurada y observación participante (Utilizando el método etnográfico)

Análisis de datos: Triangulación (Flick,2007)
(Fotografías, notas de campo y entrevistas)

Permitió:

Conjuntar aspectos objetivos, subjetivos y socioculturales, a través de la experiencia e identificar las reconfiguraciones y nuevas configuraciones en el proceso de la gestión de la tarjeta del INAPAM.

Los informantes (36 AM)

Total de mujeres y hombres entrevistados

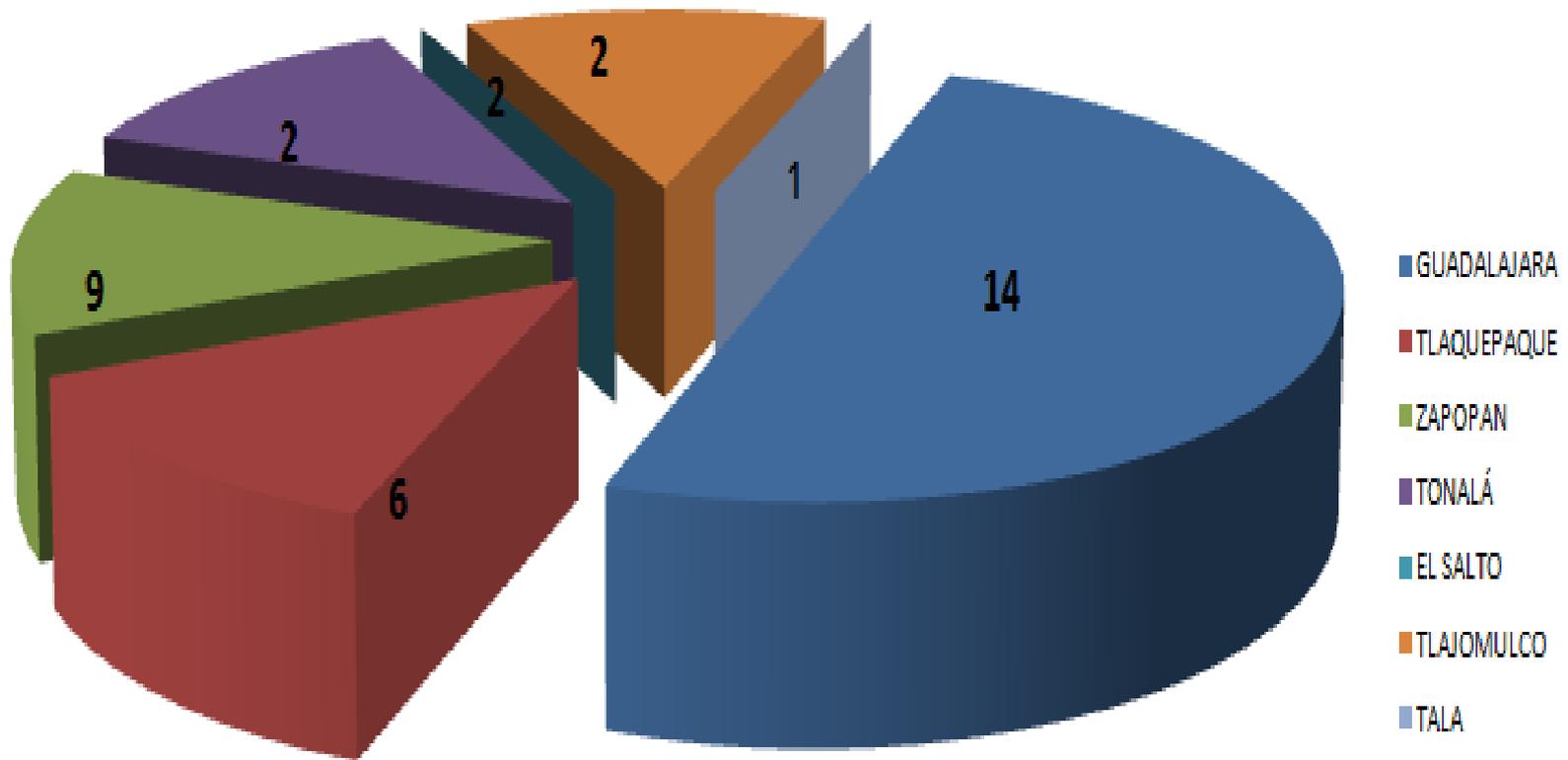
Hombres

Mujeres



Los informantes

Municipios de Procedencia



Hallazgos

Reconfiguraciones

1) Horarios de atención y tiempos de espera

-8 am a 11 am (Entrega de formatos)

-Duración máxima del trámite: 10 a 15 min

-*Tiempo en la fila oscila y el periodo de espera en el exterior de la oficina: 2.5 a 3 hrs.*

“Todo beneficio requiere de un sacrificio”

(ancianas entrevistadas)



Hallazgos

2) Calidad y tipo de atención por parte de los servidores públicos

Los adultos mayores se apoyan entre ellos, o los acompañantes de otros para resolver sus dudas, incluso para el llenado mismo de las solicitudes. Mientras que los dos servidores públicos tratan de atender las prioridades para poder salvaguardar un orden en el exterior.

- La demanda del servicio sobrepasa la capacidad de atención de estos dos empleados, quienes se ven limitados por la cantidad de tareas que deben de asumir.

a) Reestructuración del espacio y la dinámica de la



Hallazgos

3) Obtención de la información para la gestión del trámite

a) Información vía electrónica, telefónica y citas



The screenshot shows a Google search result for 'INAPAM Jalisco'. The search results include the website 'www.inapam.gob.mx', a snippet about INAPAM and the Government of Chiapas, and a location pin for 'Alcalde 500, Centro, 44280 Guadalajara, Jalisco' with the phone number '01 33 3658 2111'. Below the search results are links for 'Requisitos para obtener la...', 'Beneficios Tarjeta INAPAM', 'Jalisco', 'Comunicados', 'Versión Móvil', and 'Aguascalientes'. To the right is a Google Maps view of the same location, showing the 'Hospital Civil de Guadalajara' and 'Instituto de las Personas Adultas'.

b) Medios de información, contenidos y señalamientos

Displays con los requisitos para el trámite de la tarjeta y ubicación del INAPAM



Hallazgos

Nuevas configuraciones

1) Alternativas para gestionar la credencial

Expedición de credenciales en nuevas sedes



2) Formato para el usuario

El documento que consta de una sola hoja con preguntas solamente en la cara anterior de la misma, comienza con un apartado donde se solicita información de tipo socio demográfico. Subsecuentemente pide al usuario que sistematice en orden de prioridades según su propio criterio, del objetivo del trámite de la tarjeta dando 6 opciones y una pregunta abierta para otros criterios.

Parte socio demográfica:

SEDESOL <small>SECRETARÍA DE ECONOMÍA INSTITUTO PARA SOCIALES SOLO PERSONAL AUTORIZADO</small>		DIRECCIÓN DE PROGRAMAS ESTATALES DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN		INAPAM <small>INSTITUTO NACIONAL DEL SEGURO SOCIAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD</small>						
FECHA DE ELABORACIÓN:		Día	Mes	Año	GENERO	F	M	FOLIO	TRÁMITE GRATUITO	
MODULO:		REVISO DOCUMENTOS		ELABORO TARJETA		CVE MOV		Fotografía		
DATOS DEL SOLICITANTE										
APELLIDO PATERNO			APELLIDO MATERNO			NOMBRE(S)				
TELÉFONO			e-mail							
FECHA DE NACIMIENTO:		DOMICILIO ACTUAL: CALLE Y NÚMERO			COLONIA					
Día	Mes	Año	CALLE							
MUNICIPIO			C.P.			ENTIDAD		JALISCO		
EN CASO DE ACCIDENTE LLAMAR A:										
TELÉFONO			CASA			OFICINA		CELULAR		

Continuación del formato:

ORDENE POR IMPORTANCIA DEL 1 AL 6 LOS SERVICIOS EN LOS QUE PIENSA UTILIZAR SU TARJETA

- Alimentación Vestido y Calzado Medicamentos, Servicios de Salud
 Agua y Predial Identificación personal Transporte Local y Foráneo

¿EN QUE OTRO BIEN O SERVICIO LE GUSTARÍA RECIBIR DESCUENTO CON LA TARJETA INAPAM? _____

VIVE EN CASA PROPIA ALQUILADA PRESTADA OTRO _____

¿CUENTA CON SERVICIOS SANITARIOS? SÍ NO

¿CON QUIEN VIVE? SOLO FAMILIA AMISTADES CENTRO ASISTENCIA OTRO _____

¿ES JUBILADO O PENSIONADO? SÍ NO

¿RECIBE AYUDA DE ALGÚN PROGRAMA DE GOBIERNO? SÍ NO ¿CUÁL? _____

PADECE ALGUNA DE LAS SIGUIENTES ENFERMEDADES:

- DIABETES MELLITUS PADECIMIENTO NEUROLÓGICO ENFERMEDAD CANCEROSA
 HIPERTENSIÓN ARTERIAL ENFERMEDAD DEL CORAZÓN ENFERMEDAD REUMÁTICA
 ENFERMEDAD RESPIRATORIA OTRA _____

¿PADECE ALGUNA DISCAPACIDAD? SÍ NO ¿CUÁL? _____

PARA CAMINAR REQUIERE DE BASTÓN ANDADERA SILLA DE RUEDAS NINGUNO

¿HAN DISMINUIDO SUS CAPACIDADES SENSORIALES?

OLFATO SÍ NO OÍDO SÍ NO VISTA SÍ NO GUSTO SÍ NO

¿REALIZA ALGÚN TIPO DE EJERCICIO O DEPORTE? SÍ NO CUAL? _____

EN EL ÚLTIMO AÑO ¿HA SUFRIDO MAS DE 2 CAÍDAS? NO SÍ EN DOMICILIO EN CALLE

¿CUÁNTOS MEDICAMENTOS DIFERENTES TOMA AL DÍA? 0-3 4-7 MÁS DE 7

1) HABILIDADES TÉCNICAS Y PROFESIONALES CON QUE CUENTA Y QUE PODRÍA OFRECER COMO INSTRUCTOR.

2) ACTIVIDADES SOCIALES, ARTÍSTICAS, CULTURALES Y DEPORTIVAS A LAS QUE QUISIERA SER INVITADO

Aceptación de términos

Los datos personales serán recabados, protegidos, incorporados y tratados en el "Sistema de Datos Personales del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores" (INAPAM) con fundamento en los artículos 2ª fracción IV, 3ª fracciones I, III, IV, VIII y IX; 4ª fracción I y; 5ª fracción I) b; 13ª, 24ª y 28ª fracciones V, VII, XV, XVI, XVII, y XIX de la ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores con la finalidad de conocer las características y necesidades de la población objetivo. El sistema de datos personales del INAPAM fue registrado ante el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (www.ifej.org.mx). La información podrá ser transmitida a la Dirección General del Registro Nacional de Población de Identificación Personal de la Secretaría de Gobernación, con la finalidad de que el Registro Nacional de Población mantenga permanentemente actualizada su información, incorporando los avances tecnológicos disponibles para su funcionamiento (Artículos 80 y 82 del reglamento de la Ley General de Población) además de otras transmisiones previstas en la ley. La Unidad Administrativa responsable del sistema de datos personales es el Departamento de Afiliación del INAPAM, la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso y corrección de sus datos personales ante la misma es en Petén núm. 419 col. Narvarte, Delegación Benito Juárez, C.P. 03020, México, D.F. Lo anterior se informa en cumplimiento del Decimoséptimo de los Lineamientos de Protección de Datos Personales, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 30 de septiembre de 2005.

Enterado, recibí Tarjeta INAPAM _____

3) Perfil del Servidor público en el INAPAM



El trabajar con el adulto mayor implica el despliegue de una serie de estrategias que a su vez requieren de un perfil bien definido por parte de quienes interactúan con este sector de la población, a fin de poder proporcionar el servicio dentro de un marco de calidad adecuado a las necesidades de los adultos mayores.

Análisis y discusión

Cartografía del análisis comparativo del proceso de obtención de la tarjeta del INAPAM

De dicho proceso se obtuvieron los siguientes rubros:

1. Horarios de atención y tiempos de espera
2. Calidad y tipo de atención por parte de los servidores públicos
3. Reestructuración del espacio y la dinámica de la entrega
4. Medios de información, contenidos y señalamientos
5. Alternativas para gestionar la credencial
6. Formato para el usuario
7. Perfil del servidor público en el INAPAM

A manera de conclusión

Conclusión

- o Las medidas tomadas y los esfuerzos por efficientar el proceso de gestión de la tarjeta son palpables, como se ha venido mencionando a lo largo de este trabajo de investigación, sin embargo, dan cuenta de ser los primeros pasos para alcanzar y consolidar el objetivo de dar un servicio eficiente y de calidad, a la luz de las necesidades específicas que tienen los adultos mayores, que requiere de una sensibilidad y estrategias concretas para darles el trato que el INAPAM mismo especifica como parte de su misión y objetivos.

o Entre los temas que sobresalen en la agenda, derivada de esta última aproximación al escenario, destaca la **descentralización del trámite**, lo cual exige mayores esfuerzos respecto a la agilización de la firma de convenios con dependencias como el DIF para hacerles llegar el material para el trámite de las tarjetas; despliegue de **mayor cantidad de personal capacitado y sensibilizado**, que atienda a los viejos; la creación de sinergias con otras dependencias, no sólo para el trámite sino también para la **difusión de la información**; el diseño de estrategias que faciliten el trabajo de los servidores públicos, reconociendo su esfuerzo y tomando en cuenta sus sugerencias derivadas de la experiencia de su puesto; identificación de tecnologías y mecanismos de información a los adultos mayores pensados desde sus necesidades y capacidades reales; ***adecuación del espacio donde se llevan a cabo los trámites***, pensado para personas con discapacidad visual y dificultad para el desplazamiento, por mencionar solo algunas.

- o Vale la pena reconocer el esfuerzo que los servidores públicos del INAPAM están haciendo para elevar la calidad de la atención que brindan, así como instarlos a que no se detengan en ese esfuerzo que aún no culminan.

o Esfuerzos que indudablemente son punta de lanza para otras dependencias e instancias que seguirán sus pasos, dado que el fenómeno de la inversión de la pirámide poblacional que implica el envejecimiento cada vez más palpable de la población, es evidente e irreversible, al punto que no está muy lejos el tiempo en que todo el personal de todas y cada una de las dependencias gubernamentales deberán contar con una adecuada **capacitación** para atender debidamente a los usuarios y beneficiarios pertenecientes al segmento de la población de adulto mayor, que cada vez serán más.



!GRACIAS!