

**“El proceso de obtención de la tarjeta del  
INAPAM: desde la voz de los adultos  
mayores, en el Estado de Jalisco”**



Instituto Jalisciense del Adulto Mayor (IJAM)

Mtra-María Martha Ramírez García

Septiembre 2013



# Introducción

- o La preocupación de velar por el bienestar y los derechos, procurando una atención integral a las personas de edad avanzada, no es reciente.
- o Surge la inquietud de conocer los procesos implicados en la gestión y obtención de la tarjeta del INAPAM en el estado de Jalisco, en el contexto actual, cuya única sede para dicho trámite está localizada en las instalaciones del Palacio Federal, recinto que igualmente alberga a varias dependencias federales.
- o Con la intención de detectar los puntos fuertes y áreas de oportunidad que permitan generar propuestas para eficientar dicha gestión.

# Objetivo

- o Conocer el proceso en la gestión y obtención de la tarjeta del INAPAM, así como las áreas de oportunidad y fortalezas desde la propia voz de hombres y mujeres que acuden a la institución.
  - Generar sugerencias al reconocer las necesidades específicas de este grupo etario.

# ¿En dónde se hizo?

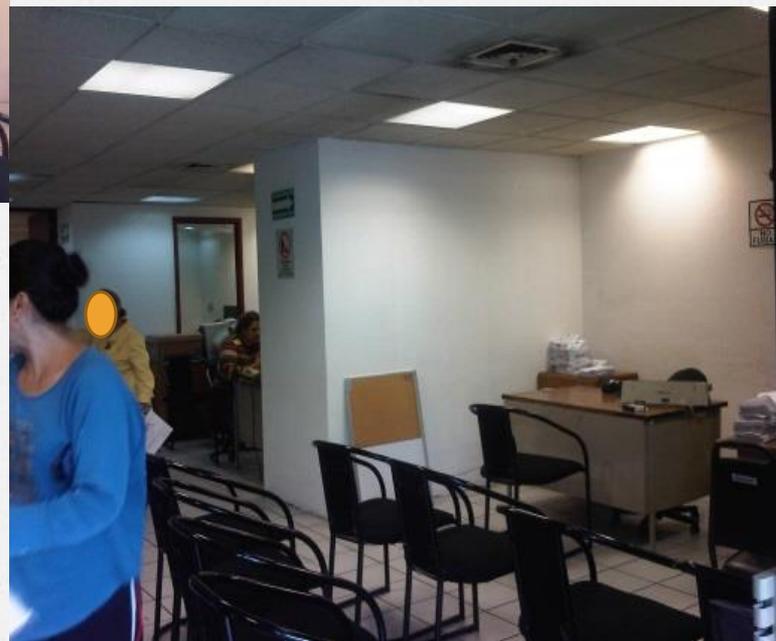
En las oficinas del INAPAM



Ubicado en Palacio Federal  
sobre la calle de Hospital



# Interior del INAPAM



# ¿Qué se hizo?

Una investigación cualitativa cuyo objeto de estudio fueron:

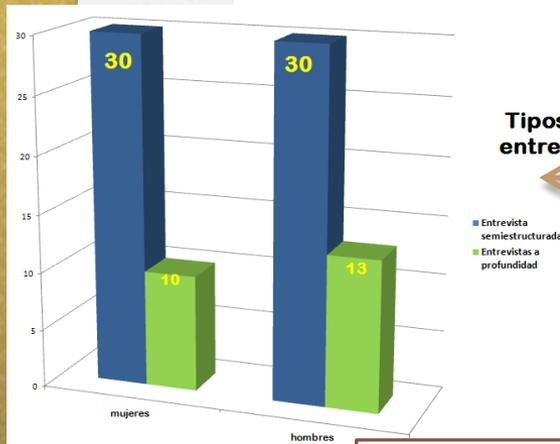
La experiencia y subjetividad de hombres y mujeres adultos mayores al gestionar la tarjeta del INAPAM.



# ¿Cómo se hizo?

Con una metodología de tipo: **Cualitativo**

Total de Informantes: 83



Permitió:

## Recolección de datos :

Entrevista semiestructurada y a profundidad y observación (Utilizando el método etnográfico y biográfico)

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

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

# Los informantes

40 mujeres



43 hombres

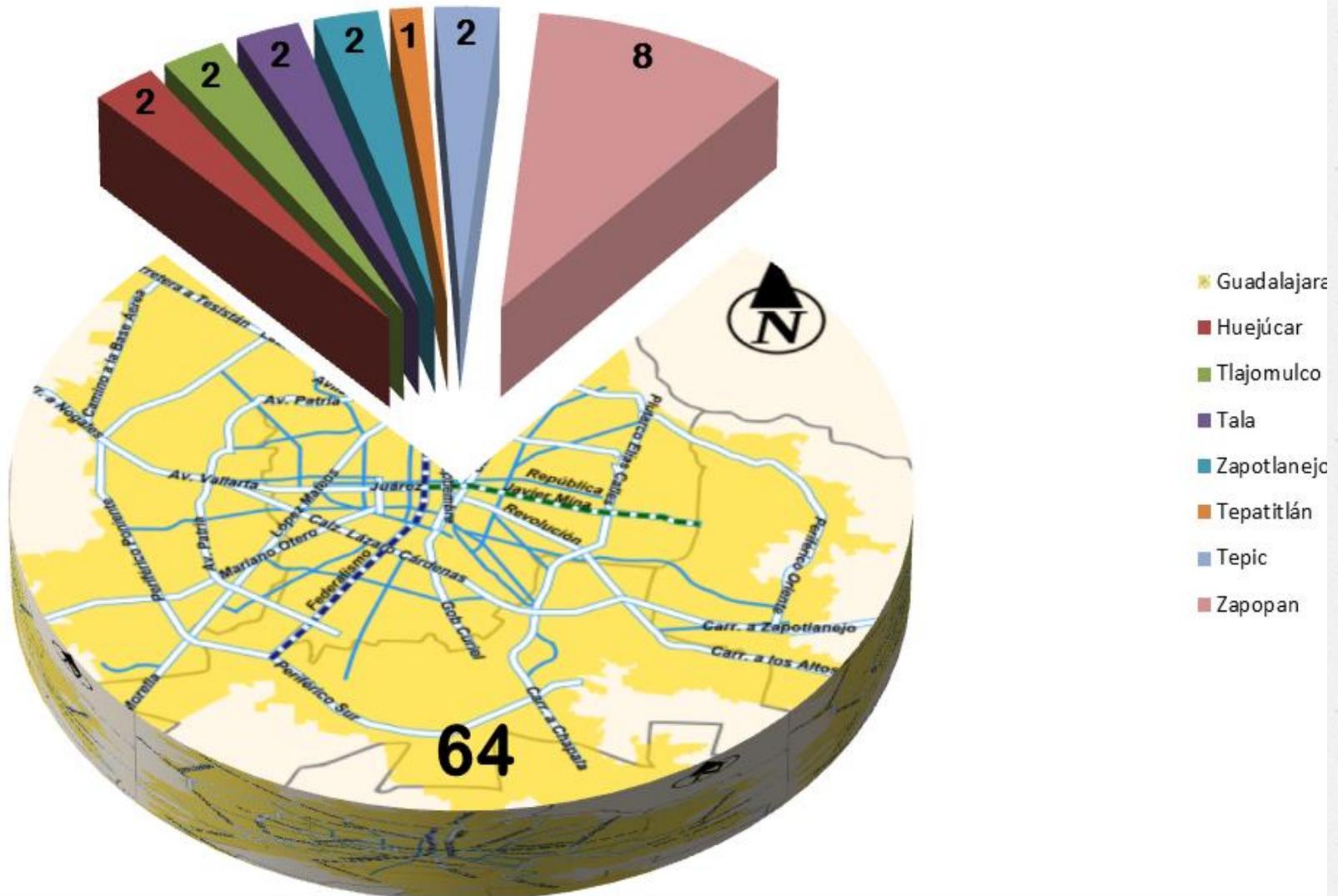


 Hombres

 Mujeres

# Los informantes

## Municipios de procedencia



# Hallazgos

## *Áreas de oportunidad*

### **Desde los servidores públicos**

-Formas de auto organización: Los voluntarios

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

-Modalidades de la gestión

-Difusión de trámites y beneficios

-Los acompañantes



# Hallazgos

## *Fortalezas en la gestión de la tarjeta*

***El emplazamiento:*** Instituto localizado con otras instancias gubernamentales que hace factible el trámite de otro tipo de documentos que carece el AM (como la credencial del IFE, acta de nacimiento)

***La difusión por parte de los prestadores de servicios:*** 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

# Conclusiones

- o El adulto mayor, respecto a la etapa de desarrollo en la que se encuentra, presenta enfermedades la mayoría de naturaleza crónica degenerativa, aunado a las cargas de cuidado y al ser proveedor principal económico de la familia.

Son algunos de los elementos que intervienen en la gestión del trámite de la tarjeta.



# Recomendaciones para facilitar la gestión de la tarjeta del INAPAM

## o *Modalidades de la gestión :*

- 1) Reestructuración del sistema de fichas
- 2) Reestructuración del sistema de citas
- 3) Garantizar la seguridad en el proceso de trámite de la tarjeta
- 4) Número de módulos de atención



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

5) Infraestructura del Instituto

6) Difusión de la tarjeta, trámites y beneficios

7) Grupos de voluntarios

8) Digitalización del trámite

9) Perfil del servidor público





***!GRACIAS!***