

“Análisis comparativo del proceso de obtención de la tarjeta del Instituto Nacional de las personas Adultas Mayores (INAPAM), desde la voz de los adultos mayores en dos periodos de tiempo distintos”



Instituto Jalisciense del Adulto Mayor (IJAM)



Elaborado por: Mtra. María Martha Ramírez García

Febrero, 2014

Í N D I C E

INTRODUCCIÓN	4
ASPECTOS METODOLÓGICOS	6
HALLAZGOS	9
Retorno al escenario: actualización de la cartografía de los procedimientos, áreas de oportunidad y fortalezas en el proceso de gestión	9
RECONFIGURACIONES.....	9
1)Horarios de atención y tiempos de espera	9
2) Calidad y tipo de atención por parte de los servidores públicos	11
a) Reestructuración del espacio y la dinámica de la entrega.....	12
3) Obtención de la información para la gestión del trámite	13
a) Información vía telefónica y citas	13
b) Medios de información, contenidos y señalamientos	16
NUEVAS CONFIGURACIONES	19
1) Alternativas para gestionar la credencial	19
2) Formato para el usuario.....	24
3) Perfil del servidor público en el INAPAM	26
CARTOGRAFÍA DEL ANÁLISIS COMPARATIVO DEL PROCESO DE OBTENCIÓN DE LA TARJETA DEL INAPAM	29
1) Horarios de atención y tiempos de espera	30
2) Calidad y tipo de atención por parte de los servidores públicos	31
3) Reestructuración del espacio y la dinámica de le entrega.....	32
4) Medios de información, contenidos y señalamientos.....	33
5) Alternativas para gestionar la credencial	33
6) Formato para el usuario.....	34
7) Perfil de servidor público en el INAPAM.....	35

CONCLUSIÓN	37
ANEXOS	39
1)Guión de entrevista.....	39
1)Formato que los Adultos mayores tiene que entregar en el INAPAM, Jalisco	40
LISTA DE FIGURAS	41

INTRODUCCIÓN

En septiembre del 2013 se llevó a cabo un diagnóstico sobre el proceso de gestión de la tarjeta del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), el cual partió de la inquietud del Instituto Jalisciense del Adulto Mayor (IJAM) de conocer los procesos implicados en la gestión y obtención de la credencial del INAPAM en el estado de Jalisco, el cual arrojó dentro de las áreas de oportunidad encontradas, el sistema de asignación y obtención de citas, así como la cantidad real de las mismas por día; la calidad en la atención que recibieron los adultos mayores por parte de los servidores públicos, haciendo énfasis en las formas de auto organización: los voluntarios.

Lo anterior instaba a que el adulto mayor en su necesidad de obtención de la tarjeta INAPAM, desplegara una serie de estrategias para incrementar sus posibilidades de una pronta obtención de la misma que los colocaba en una situación de mayor vulnerabilidad, tales como, pernoctar en el exterior de las instalaciones del instituto (con la implicación que conlleva el pernoctar en compañía de personas en situación de calle en una zona de alta inseguridad), acudir en varias ocasiones (abandono de sus respectivas actividades laborales y de distintas prácticas domésticas y de cuidado, mismas que son parte de la funcionalidad de la dinámica familiar) y en consecuencia la inversión en el traslado. En relación a lo anterior Villareal (2013)¹, señala que los adultos mayores siguen los roles de género que se esperan de ellos, ya que miembros de la familia en ocasiones dependen en varios sentidos de ellos y también en lo económico.

Por otro lado, en esta misma línea se encontró como punto medular la difusión del trámite y requisitos, así como los beneficios de la tarjeta, lo que generaba la desinformación la tergiversación y en algunos casos la omisión de la información que sumado a lo anterior, dificultaba los esfuerzos por parte de la dependencia para cumplir con su trabajo.

¹ Villareal, M (2013). A Tiros y tirones: Las economías de los adultos mayores. En los retos de la política pública ante el envejecimiento en México. Enríquez, R y Villareal, M (coord.). INDESOL. Guadalajara, Jalisco, México.

Finalmente la centralización para la realización del trámite, al margen de ser cuestiones administrativas, tenía saturada la capacidad de la dependencia para responder a la demanda de la realización del trámite de la tarjeta, al limitado tiempo de atención al usuario, estos factores disminuían sustancialmente el número de usuarios atendidos.

Con la finalidad de dar un seguimiento a las áreas de oportunidad detectadas en el diagnóstico de Septiembre del 2013, este trabajo parte de ser un diagnóstico actualizado sobre los mismos ejes que dirigieron el estudio previo, haciendo un análisis comparativo del resultado de ambos, con la finalidad de identificar las diferencias entre las áreas de oportunidad del trabajo anterior² con las actuales.

² Ramírez, M. (2013). Evaluación del 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). Guadalajara, Jalisco.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

La investigación tuvo una estrategia metodológica cualitativa con un enfoque comparativo, en la que se combinaron, técnicas, informantes clave, así como la realización de entrevistas semiestructuradas.

El trabajo de campo se orientó, en primer lugar, a realizar entrevistas a hombres y mujeres personas mayores que asistieron a efectuar el trámite de la tarjeta INAPAM en la ciudad de Guadalajara, Jalisco.

Se hizo observación participante, para poder dar cuenta de las reconfiguraciones y los nuevos hallazgos en el proceso de gestión, por el cual los adultos mayores atraviesan, este tipo de observación permitió comparar las dinámicas y estrategias, por parte de los servidores públicos de la dependencia en su interacción con los solicitantes. Este procedimiento se acompañó de etnografía en las sedes de la dependencia Desarrollo integral de la familia (DIF) que ahora son instancias que brindan la tarjeta, estos lugares son: Tonalá (Domicilio: Obregón #103), El Salto (Domicilio: DIF El salto, las pintitas de arriba), El Sauz (Domicilio: Avenida Patria #3118) y el DIF Guadalajara (Domicilio: Eulogio Parra #2539).

El material de campo utilizado en este estudio comparativo se basa en entrevistas semiestructuradas, con base en la guía de entrevista que se construyó en el diagnóstico anterior denominado: “Proceso de gestión de la tarjeta del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM); desde la voz de los sujetos envejecidos”, ver anexo 1.

La muestra quedó conformada por un total de 36 sujetos adultos mayores, entre ellos 21 fueron mujeres y 15 hombres. A continuación se muestra el porcentaje de personas mayores entrevistadas en la gráfica número 1.

Gráfica 1

Total de mujeres y hombres entrevistados



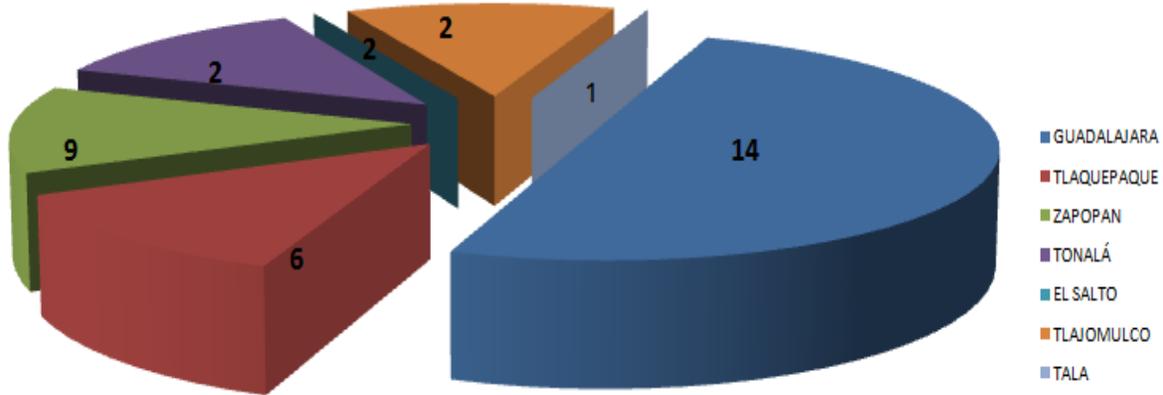
Fuente: Elaboración propia

Los adultos mayores que participaron en este estudio comparativo, provenían de la Zona Metropolitana de Guadalajara (ZMG), estos municipios fueron: Guadalajara, Tlaquepaque, Zapopan, Tonalá, el Salto y Tlajomulco de Zúñiga. Así como un varón adulto mayor del municipio de Tala (este municipio no pertenece a la ZMG).

Dentro del municipio de Guadalajara asistieron 14 sujetos, de Tlaquepaque 6 adultos mayores, Zapopan 9 adultos mayores, Tonalá 2 adultos mayores, El Salto 2, Tlajomulco 2 y Tala 1 adulto mayor. De forma concreta la información anterior se presenta en la gráfica número 2.

Gráfica 2

Municipios de Procedencia



Fuente: Elaboración propia

Por medio de –notas de campo- se registro la observación de lo que sucedió en el trabajo de campo, este registro se realizó por escrito, se colocó lo que se observaba en el exterior de las oficinas del INAPAM, así como la interacción de los actores y actantes ante la gestión de la tarjeta. La duración de las entrevistas osciló, entre los 15 minutos a 35 minutos, entrevista aplicada en una sola sesión, llevadas a cabo en los días del 10 de Febrero al 17 de Febrero del año en curso. Se audio grabaron las entrevistas en formato digital, el material analizado y los temas que volcaron los encuentros con los adultos mayores, fueron codificados a través del programa Atlas Ti y Excel, en una matriz de datos que permitió obtener la comparación de relaciones temáticas con el diagnóstico anterior desde la propia voz de los informantes.

HALLAZGOS

Retorno al escenario: actualización de la cartografía de los procedimientos, áreas de oportunidad y fortalezas en el proceso de gestión.

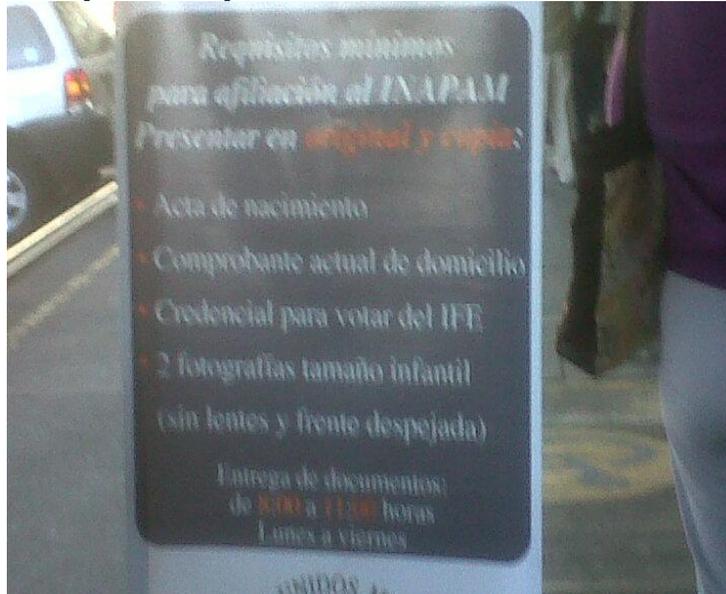
Reconfiguraciones

1) Horarios de atención y tiempos de espera.

Con respecto a este punto, Se ha ampliado el horario de atención para el trámite de la tarjeta, siendo este desde las 7:30am hasta las 11am aproximadamente. Esto comienza con la entrega de los formatos y la colocación de sillas en el exterior, a los adultos mayores que acuden sin cita. Al mismo tiempo, del lado opuesto a la fila, se forman a las personas mayores que acuden con cita y son atendidas a partir de las 8 am. Una vez que inicia la atención a los usuarios, las primeras personas en ingresar a las oficinas son los citados, una vez que este primer bloque comienza a salir, se inicia con los no citados y así se continua atendiendo desde ese momento hasta las 11 am a los solicitantes de forma alternada.

Como se observa en la fotografía 1, la información con respecto a los horarios de atención se encuentra ubicado a un costado del acceso principal a las instalaciones, sin embargo se observó durante el trabajo de campo la gente continúa llegando con la esperanza de ser atendidos entre las 11 am y 13:30 pm. Durante este periodo de investigación a partir de que dejan de entregar formatos hasta el cierre de las oficinas, aproximadamente entre 35 a 45 personas son las que se retiran sin haber concretado el trámite de la tarjeta, lo cual denota que los mecanismos a través de los cuales la institución informa a los usuarios de atención, no logran su objetivo.

Fotografía 1 **Requisitos para la Afiliación al INAPAM**



Fotografía: Recuperada del trabajo de campo

El tiempo de duración del trámite va entre 10 a 15 minutos, a partir de que el adulto mayor ingresa a la oficina. Por otro lado, el tiempo en la fila oscila en torno a 3 horas aproximadamente, por lo que la mayor parte del tiempo corresponde al periodo de espera en la exterior de la oficina. Como lo menciona uno de los sujetos entrevistados:

"Para ser atendidos lo más rápido, me vine desde las 5:40 am para salir pronto y le cálculo que a las 9 am más tardar ya no esté aquí" (José,³ adulto mayor, 69 años).

"El problema no es el tiempo que tarda dentro de las oficinas, el asunto es estar desde temprano para alcanzar ficha (formato que se entrega para ser llenado)." (Guadalupe, adulta mayor, 68 años).

Aunado a lo anterior, a pesar de que la espera oscila alrededor de dos y media horas para que se les entregue la tarjeta, desde luego, si cuentan con su

³ Los nombres son pseudónimos

documentación completa, tres adultos mayores reconocieron que *“Todo beneficio requiere de un sacrificio” (ancianas entrevistadas)*. Debido a que esperar en la fila a pesar del ayuno prolongado por el que tienen que pasar, el cansancio que aparece en las piernas por la incomodidad de estar parados en la fila, y sobre todo el tiempo que invierten ante la espera de ser atendidos, reconocieron que beneficios de índole económica que brinda la credencial al pagar predial, agua, y ante el uso en las líneas de autobuses cuando viajan, es una inversión de tiempo que se vuelve un ahorro económico, el cual impacta en la economía de su hogar.

En esta misma línea, los usuarios refirieron que a pesar de su gran necesidad por adquirir la credencial y/o tarjeta, el tiempo invertido y lo que sacrifican con ello, podría reducirse con alternativas como: mayor cantidad de personal en la atención externa y sobre todo capacitación del mismo.

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

En este apartado se encontró la ausencia de los equipos de voluntarios, que en septiembre del 2013 (evaluación previa), apoyaba a los empleados desde 4 horas previas a la apertura de las oficinas.

Por el contrario, se observó la ausencia de estos grupos que intentaban organizar a la gente. Desde las 7:30am al cierre de las oficinas, solo son dos los servidores públicos que brindan atención en el exterior de las oficinas, tanto a los sujetos citados y los no citados. Estas dos personas se encargan de la apertura de las oficinas, la colocación de las sillas para los mayores que están en la fila y de carteles informativos a un costado de la puerta principal, la entrega de los formatos, aclaración de dudas, gestión de citas, así como la revisión, información e indicaciones generales para la entrega de la documentación. 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.

Dadas las necesidades y perfil de los usuarios en lo que se destacan numerosas discapacidades (visuales, auditivas, motoras) o secuelas orgánicas de

enfermedades que les impiden el desplazamiento o interacción con otros sujetos, y por otro lado la incapacidad de lecto-escritura (sujetos analfabetas), se hace necesario contar con una persona dedicada absolutamente a atender a los usuarios, con el apoyo en el llenado de los formularios, que en algunos casos requiere de forma puntual explicación de la información a completar en dicho documento. Dada la inexistencia de una figura de este tipo, 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.

a) Reestructuración del espacio y la dinámica de la entrega

En el interior permanecen cuatro escritorios, colocados frente a las sillas en las que esperan los adultos mayores para ser atendidos. En cada escritorio en la parte superior se encuentra un letrero impreso en el que se señala el número de fila que le corresponde a cada escritorio, con la finalidad de que los sujetos se acerquen a la fila indicada en relación al turno que les entregan en forma de fichas al ingresar al lugar. Antes de las 8 am, el lugar permanece cerrado por medio de una rejilla que impide el paso al interior, manteniendo el lugar sin acceso, también se mantiene de esta forma, al momento en el que las sillas del interior se encuentran ocupadas en su totalidad (se encuentran alrededor de 15 a 20 adultos mayores en el interior). Como se muestra a continuación en la fotografía 2 y 3

Fotografía 2
Infraestructura del interior del INAPAM



Fuente: Recuperada del trabajo de campo.

Fotografía 3

Fichas de los turnos que se entregan para atender al adulto mayor



Fuente: Recuperada del trabajo de campo

Con la entrega de estas fichas se pretende que el adulto mayor identifique y pase al número de fila que se le indica en una pantalla digital que se encuentra en el interior y frente a ellos. Por el momento este sistema de uso de la pantalla digital (la cual indica el turno y la fila en la que será atendido) aún no se lleva a cabo, el servidor público es quien le indica al adulto mayor a que escritorio debe pasar para que se revise la documentación y enseguida para que se le realice la entrega de la tarjeta.

3) Obtención de la información para la gestión del trámite

a) Información vía telefónica y citas

Los usuarios pueden obtener el teléfono del INAPAM delegación Jalisco, de diversas formas. La primera es acudiendo a los Centros de Desarrollo Integral del Sistema DIF más cercano a su domicilio, donde al pedir informes respecto a este

trámite⁴, el personal da por escrito la dirección de la dependencia así como el número telefónico, en el que hacen énfasis en la gestión en ésta última para la gestión. La otra opción, es llamando al número de atención ciudadana donde brindan la misma información.

Otra alternativa, es la vía electrónica, donde ya sea por medio de cualquier buscador, teclear el nombre de la dependencia, como lo muestra la imagen número 1 y 2, donde inmediatamente, como primer resultado muestra la dirección, el teléfono e incluso el mapa de cómo llegar a las instalaciones del instituto.

Imagen 1 Información Vía electrónica (Dirección con mapa del lugar)

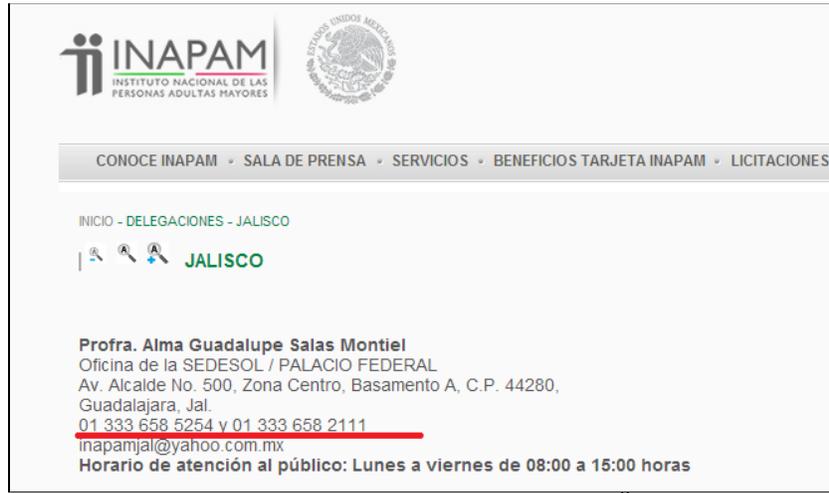


Fuente: Resultados de búsqueda del teléfono del INAPAM Jalisco.⁵

⁴ Información obtenida en las visitas hechas a los CDI del Sistema DIF de El Sauz, Centro atención al Adulto Mayor (CAIAM) Tonalá, DIF Guadalajara y DIF El Salto.

⁵ Y ⁶ Referencia: <http://www.inapam.gob.mx/es/INAPAM/Jalisco>. Consulta realizada el 24 de Febrero del 2014.

Imagen 2 Información vía electrónica (Teléfono)



Fuente: Resultados de búsqueda del teléfono del INAPAM Jalisco.⁶

En esa misma línea, la consulta electrónica lleva a la página oficial del INAPAM, que inmediatamente ofrece la información que se muestra en la imagen anterior, número 2, donde aparecen los números de contacto. Sin embargo, cabe mencionar, que a pesar de la facilidad de la obtención de esta información por este medio, la mayor parte de los sujetos mayores, no cuenta con las facilidades para la consulta electrónica, o bien, no cuenta con las habilidades para hacerlo.

En las entrevistas hechas, de 36 personas, solamente 5 refirieron haber usado internet como medio para obtener el teléfono de la dependencia. El resto de personas entrevistadas, consiguieron el teléfono directamente en el DIF, o bien, por medio de algún conocido que se los gestionó por otros medios o que ya había hecho el trámite previamente.

Para esta investigación, se hicieron dos llamadas por día, entre las 8am y las 2pm, en el período de tiempo asignado a trabajo de campo, en las que solamente en tres ocasiones contestaron la llamada.

⁶ Referencia: <http://www.inapam.gob.mx/es/INAPAM/Jalisco>. Consulta realizada el 24 de Febrero del 2014.

Cabe mencionar que la información brindada por teléfono, de acuerdo con los entrevistados y a los resultados del trabajo de campo, difiere de la información obtenida por otros medios, respecto a los requisitos y horarios de atención, por ello mismo, siguen refiriendo que la única forma de obtener información “confiable” es acudiendo directamente a la dependencia, aunque tengan que regresar nuevamente con los documentos completos.

Respecto al tema de las citas, cuando el usuario hace la cita por vía telefónica, esta tiene un tiempo de espera que oscila entre el mes y medio y los 3 meses. Por otro lado, cuando ésta se hace acudiendo directamente a la dependencia, hay un tiempo de espera de entre 15 días a 3 semanas. Por tal motivo, los entrevistados, prefirieron acudir directamente sin cita, con la esperanza de poder obtener más rápidamente su tarjeta.

b) Medios de información, contenidos y señalamientos

Se identificaron nuevas formas de informar a los usuarios que acuden a la dependencia. Las personas que acuden a formarse a la espera de ser atendidos sin cita, lo hacen desde varias horas antes de la apertura de las oficinas, que osciló, durante el período de trabajo de campo, entre las 4am hasta las 2pm en promedio. Las personas que acuden desde temprano, llegan al lugar ya sea porque ya acudieron previamente para identificarlo con precisión, o bien, preguntando a las personas que se encuentran ya formadas o en las inmediaciones. En la parte superior de la fachada, a unos 3 metros aproximadamente del piso, se encuentra el señalamiento principal con el nombre de la dependencia, que solamente se puede apreciar con la luz del día, como se observa en la fotografía 4.

Fotografía 4

Exterior del INAPAM



Fuente: Fotografía recuperada del trabajo de campo

En el exterior de las oficinas, los usuarios que llegan desde temprano, se encontraron solamente con una cartulina, rotulada a mano, que indicaba que las sedes del DIF de El Sauz, El Salto, Tonalá y Guadalajara, ya contaban con material para poder gestionar y entregar directamente las tarjetas a los usuarios que acudieran a tramitarlas a dichos lugares directamente.

Sin embargo, durante el trabajo de campo, acudieron personas que habiendo acudido a dichos lugares, refirieron haber sido nuevamente remitidas a la dependencia de Palacio Federal al carecer de material para darles su tarjeta, las cuáles fueron DIF Guadalajara, DIF El Sauz y DIF El Salto. En una visita posterior a cada uno de los centros referidos, se corroboró que en el DIF Guadalajara (Eulogio Parra) y DIF de El Salto, no contaban con dicho material, mientras que en el DIF del Saúz, el mismo estaba agotado, en las 3 dependencias, ofrecían el regresar en fechas posteriores con la posibilidad de que ya tuviesen material, o bien, acudir a Palacio Federal, en tanto que el resto si refirieron estar recibiendo material, para poder proporcionar 40 tarjetas por mes. Por tanto, se identificaron inconsistencias en la información brindada, ya que a pesar de que estas personas refirieron haber sido remitidas por el DIF de nueva cuenta al INAPAM, los

servidores públicos les negaron la gestión del trámite enviándolos de nueva cuenta a sus respectivos DIF de procedencia.

Por otro lado, se observó que, todos los días, al momento de apertura de las oficinas, el servidor público encargado de ello, colocó un par de displays de lona, montados en material plástico con una medida de 120 x 40 cm aproximadamente, con el nombre de la dependencia y una explicación breve sobre los requisitos para el trámite de la tarjeta y los horarios de atención. Sin embargo, ilegibles para varios de los usuarios de edad avanzada con discapacidad visual o bien, analfabetas.

Fotografía 5
Displays con los requisitos para el trámite de la tarjeta y ubicación del INAPAM



Fuente: Fotografía recuperada del trabajo de campo

Nuevas configuraciones

1) Alternativas para gestionar la credencial

Se mencionó de forma introductoria en el apartado 3 (*Obtención de la información para la gestión del trámite*), acerca de lo que el INAPAM gestiona como instancias alterativas para la obtención de la tarjeta en otras sedes, siendo estas, DIF El Sauz, Guadalajara, El Salto y Tonalá.

Adultos mayores residentes en los municipios en los que se encuentran ubicados estas instancias, el INAPAM ha tomado como medida el no tramitar la credencial a los sujetos que provienen de dichos lugares, estos sitios de forma concreta se expusieron en el exterior de la oficina del instituto, como se muestra en la fotografía 6.

Fotografía 6

Expedición de credenciales en nuevas sedes



Fuente: Recuperada del trabajo de campo.

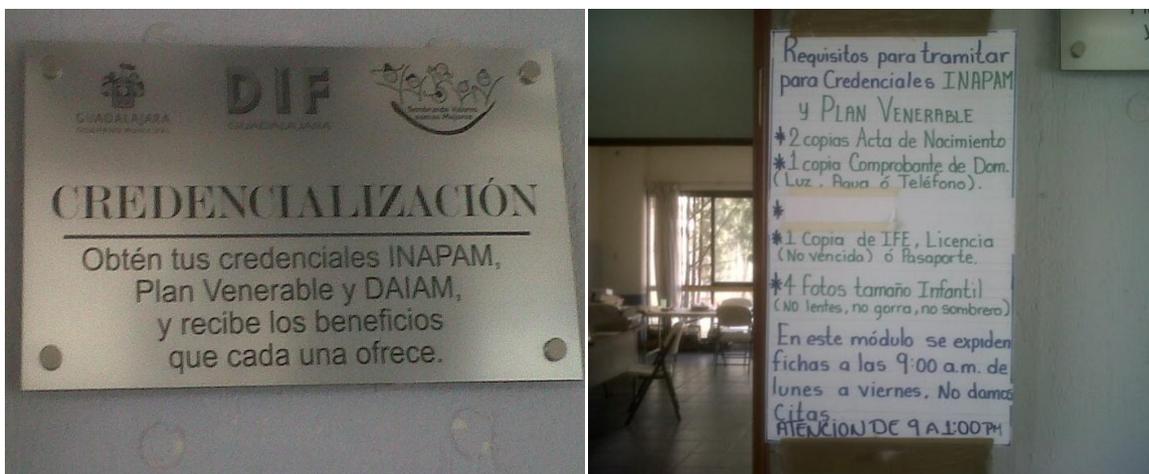
Ante los múltiples casos y discursos recurrentes en torno a la carencia de material para el trámite de la tarjeta en los DIF's señalados, se optó por acudir a dichas sedes con la finalidad de corroborar la información.

Iniciamos presentando el caso del DIF El Sauz (Ubicado en Avenida Patria #3118, colonia el Sauz), de forma amable y puntual personal del lugar, otorgo

información acerca de los requisitos para tramitar la credencial, esta información estaba señalada en una cartulina con letra legible en el exterior de la oficina de credencialización. Personal del lugar señaló que tenían más de un mes que no se les habían mandado de Palacio Federal más material, ya que en su última entrega repartieron alrededor de 40 credenciales. Hicieron énfasis en que el adulto mayor si le urge la obtención de la credencial, deberá acudir a Palacio Federal o llamar dentro de una semana para conocer si ya contaban con el material necesario para la entrega de la misma.

A partir de las 9:00 am brindan atención a los adultos mayores para la entrega de la credencial del INAPAM y Plan Venerable, según vayan llegando a las instalaciones se asigna un lugar para ser atendidos y dejan de prestar servicio a las 13:00 horas. A continuación se presenta en la fotografía 7 la información encontrada en esta sede.

Fotografía 7 DIF el Sauz



Fuente: Fotografía recuperada del trabajo de campo

En el DIF Guadalajara (Ubicado en la calle de Eulogio Parra #2539, en la colonia Ladrón de Guevara), en este lugar la trabajadora social refirió no contar con material para la entrega de la tarjeta, por lo que de forma puntual refirió el acudir a las instalaciones de Palacio Federal. Una mujer adulta mayor que ya

había acudido previamente a las oficinas ubicadas en Av. Alcalde fue remitida a la sede del INAPAM debido a que este DIF no contaba con el material para expedir credenciales. A continuación se presenta la fotografía de las instalaciones de esta sede.

Fotografía 8

DIF Guadalajara



Fuente: Fotografía recuperada del trabajo del trabajo de campo

Respecto al DIF de El Salto (ubicado en la calle Josefa Ortiz de Domínguez #769, colonia: Obrera en el primer cuadro del municipio de El Salto), se brinda una información confusa respecto a lo que se proporciona en Palacio Federal, esto respecto a que no se hace la distinción entre la sede municipal del DIF y los Centros de Desarrollo Integral, conocidos como "CEDI's", que para este caso, no se especifica que la tarjeta del INAPAM, se entrega en el CEDI y no en el DIF de El Salto ubicado en el primer cuadro del municipio, razón por la cual muchos son regresados a Palacio Federal, sin explicarles que en realidad el material lo tienen en el CEDI. En una visita al DIF de El Salto, la encargada de atención a adultos mayores, refirió que en ese momento se estaban otorgando solo las tarjetas de Plan Venerable, ya que no contaban con el material para expedir las tarjetas del

INAPAM. En ningún momento mencionaron la opción del CEDI. Entregan una pequeña papeleta con los requisitos a presentar en Palacio Federal o bien dan la opción de regresar o llamar por teléfono en el lapso de un mes, para ver la posibilidad de realizar el trámite en este municipio. La siguiente fotografía 9 muestra el ingreso principal al lugar.

Fotografía 9

DIF, El Salto



Fuente: Fotografía recuperada del trabajo de campo

En el Centro de atención al Adulto Mayor (CAIAM), que es el DIF Tonalá, es la única sede en el que se están entregando las credenciales, esto fue en el momento en el que se realizó el trabajo de campo. Tres son las personas que se encargan de atender a los adultos mayores que residen en este municipio. En seguida se colocó la fotografía 10 que da cuenta de las instalaciones del lugar.

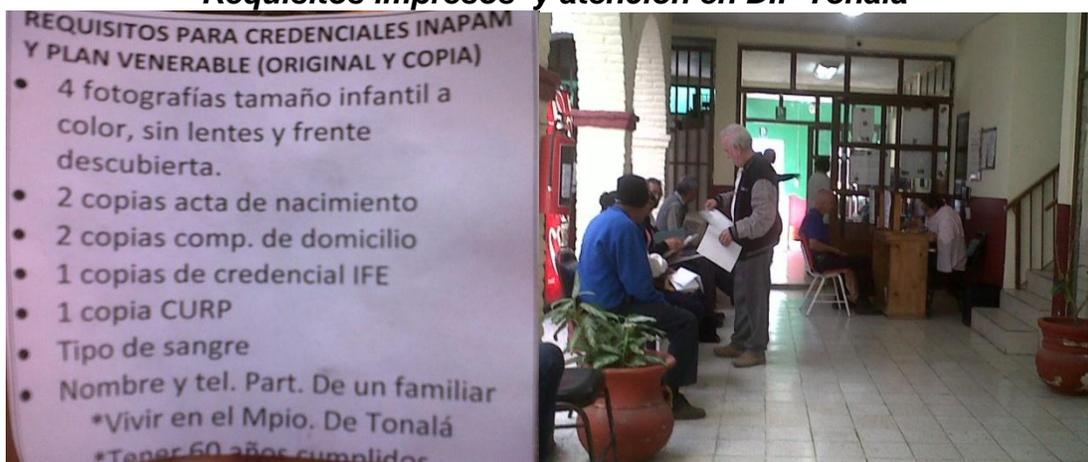
Fotografía 10
Instalaciones del DIF Tonalá



Fuente: Fotografía recuperada del trabajo de campo

La información que se entrega en el DIF para la obtención de las credenciales, la realizó una de las personas que entrega la tarjeta a los adultos mayores, esto lo hizo de forma amable y concreta, por medio de una papeleta impresa se da cuenta de los requisitos para la gestión de la credencial del INAPAM y Plan Venerable. En la siguiente fotografía 11 se muestran los requisitos para el trámite y en la siguiente imagen aparece una de las personas de la institución (sentada en el escritorio) entregando a un varón adulto mayor la credencial INAPAM

Fotografía 11
Requisitos impresos y atención en DIF Tonalá



Fuente: Fotografía recuperada del trabajo de campo

Las personas del DIF Tonalá que entregan las credenciales, son las que llenan el mismo formato que se entrega en las instalaciones del INAPAM, esto lo realizan con la finalidad de facilitar el llenado de la solicitud al adulto mayor, por esta razón justificaron que se tardan alrededor de 15 minutos aproximadamente por persona. La atención se inicia a partir de las 9am y se deja de proporcionar atención a los usuarios hasta las 14 horas. A partir de las 7am adultos mayores arriban al lugar para apartar su lugar, debido a que a las 10 am ya no atienden a las personas que llegan posteriormente a este horario, debido a que existe una fila en la que los sujetos están esperando a ser atendidos.

Algo que resultó de relevancia en este tema, en la última visita que se realizó a Palacio Federal, adultos mayores comenzaron a cuestionar al servidor público sobre los factores que incidían para que otros DIF's otorgaran la credencial, este respondió, de forma concreta: *“Delegado que no firme convenio, municipio que no tendrá material para realizar el trámite, por lo que ya no es problema de nosotros...”* (Servidor Público del INAPAM), ante esta respuesta surge el cuestionamiento, ¿si no es problema de los principales encargados de facilitar el trámite y proporcionar la tarjeta en el INAPAM, entonces a quien debe de acudir el usuario para resolver el problema de la gestión?.

2) Formato para el usuario

Uno de los hallazgos de esta nueva aproximación al escenario, fue el hecho de que, antes de que el adulto mayor ingrese al interior de las oficinas del INAPAM, los servidores públicos entregan un formato, en el cual aparecen a cada lado en la parte superior del documento los logotipos del INAPAM y de SEDESOL, con la inscripción debajo del logotipo de ésta dependencia que dice “sólo personal autorizado”.

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. (Ver anexo 2)

En la parte final del formato, adjuntan preguntas relacionadas al tema de discapacidades, estado de salud general, ritual de medicación, de autocuidado y sociocultural.

Al respecto, se observó que los servidores públicos, se limitaron a repartir dicho formato con la sola indicación de “llénelo por favor”, procedimiento que fue similar cada uno de los días que se estuvo en el escenario. Se observó que varios de los AM que acudían solos, buscaban apoyo en las personas ubicadas junto a ellos o sus acompañantes, ante la dificultad de no poder escribir, no poder leer, no entender las preguntas, alguna discapacidad motora que les impedía sujetar alguna pluma o lápiz, o discapacidad visual que les permitiese leer el contenido.

Además, la pregunta sobre la sistematización de las prioridades del trámite de la tarjeta causaba confusión al no entender la lógica de la asignación de la numeración, por lo se observó que se optaba por contestar dicha pregunta al azar. En algunos momentos, los servidores públicos se dieron cuenta de ello, por lo que se acercaban a algunos AM para explicarles con mayor detenimiento la instrucción, pero muchos pasaban directamente a continuar su trámite contestando la pregunta sin plena comprensión de la misma. Por otro lado, las preguntas sobre estado de salud, rituales de medicación, autocuidado y actividades socioculturales generaban igualmente una pobre comprensión de las mismas, esto suscitado, además de lo ya mencionado, también por el empleo de conceptos con los que la persona mayor no está tan familiarizado.

Ante esta situación se incurría en errores en el llenado del formato, y ante la negativa por parte de los servidores públicos para cambiarlo por uno nuevo, debido a que cada hoja esta “foliada”, muchos de los formatos se entregaban con correcciones, enmendaduras, tachones y demás que se prestan a falsas interpretaciones al momento del vaciado de los mismos para los informes estadísticos para los que están destinados.

Ante este panorama, las opciones no son muchas, por un lado el repensar el formato para reescribirlo de tal forma que el anciano tenga una comprensión total de lo que le preguntan y contestar de acuerdo a lo que en realidad se le está solicitando. Sin embargo, en el entendido de que este formato es un documento homologado desde una dependencia federal, la alternativa se perfila hacia la posibilidad de tener personal capacitado dedicado exclusivamente al apoyo para el llenado de este formato, tal y como lo hacen actualmente en el DIF Tonalá, que son los servidores públicos quienes lo llenan haciendo las preguntas de forma adecuada para la plena comprensión de los usuarios, obteniendo por tanto, información fidedigna.

3) Perfil del servidor público en el INAPAM

El objeto de trabajo del personal del INAPAM es la prestación de un servicio al adulto mayor, dentro de su misión de brindar una atención integral, que se suma al objetivo central de alcanzar en ello, altos niveles de bienestar y calidad de vida para ellos. Es a la luz de este lineamiento estipulado en la misión misma del Instituto, que se debe de pensar el perfil de los servidores públicos y empleados que laboran en esta dependencia, conscientes del tipo de necesidades y dificultades físicas y psicológicas que pueden llegar a presentar en algunos casos las personas objeto de su trabajo, como parte natural de la etapa del desarrollo humano en el que se encuentra este grupo etario.

Desde una personalidad afable, ecuánime, paciente y con un alto sentido del servicio, hasta una actitud proactiva y propositiva que haga factible la construcción y consolidación de todos aquellos programas y procedimientos que brinda la Institución para la que trabajan. Durante el trabajo de campo en las instalaciones del INAPAM, se observó una fuerte carga de trabajo debido a las amplias actividades que deben de cubrir solamente dos servidores públicos en la primera etapa de gestión de la tarjeta por la que los usuarios acuden, lo cual no les permite dar la atención cercana y en muchos casos, personalizada que los usuarios requieren, por ende, también va en

detrimento no sólo del rendimiento y resultados positivos del trabajo de éstos empleados, sino también de la dependencia misma. Lo que implica un fuerte desgaste físico, psicológico e incluso emocional en estos servidores públicos, que influye de manera importante en la calidad del servicio que brindan y la actitud en el trato con los adultos mayores.

Facilitarles los recursos humanos y técnicos para el mejor desempeño de su trabajo, basado en las necesidades reales que los ancianos presentan. (Identificadores legibles para el personal que labora en la dependencia, apoyo de mayor cantidad de personal para la entrega y llenado del formato, aclaración de dudas, apoyo para la colocación de las sillas para los usuarios y los displays, por mencionar algunos ejemplos).

Existe hoy día una amplia gama de programas que permiten modelar este perfil, que configura y potencializa las cualidades, actitudes y aptitudes por parte de los servidores públicos en este rubro que pueden ser una opción ante la situación que actualmente se está presentando en el Instituto, aunado al apoyo con mayor cantidad de personal que evidentemente ellos requieren para las funciones que deben cubrir.

Esta parte atañe a otra área de oportunidad detectada, que es la sensibilización por parte del personal que labora en las oficinas del INAPAM respecto a la situación de los AM a quienes atienden. Este punto cobra especial relevancia en relación al personal que tiene el primer contacto con los usuarios, y quienes también brindan informes a todas las personas que acuden a Palacio Federal, quienes se constituyen como la "imagen" y portavoces del Instituto ante los usuarios y la sociedad misma. Trabajar con este grupo etario requiere de un perfil muy particular, del que ya se ha comentado previamente, por las necesidades específicas que presentan. Es importante también que para esta sensibilización/capacitación del personal, se tomen en cuenta la experiencia y

aportaciones de los servidores públicos, respecto a las áreas de oportunidad que ellos detectan en la interacción que mantiene con los usuarios día tras día, de las que pueden surgir nuevas estrategias en las diferentes etapas de la gestión de la tarjeta, así como en el resto de las actividades que el personal del Instituto debe desempeñar. Esta sinergia de “sensibilización más experiencia”, se presenta como un área de oportunidad clave, que con mínima inversión puede eficientar considerablemente recursos humanos y sobre todo económicos.

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

Una vez hecha la recuperación de la información del trabajo de campo, en esta segunda vuelta al escenario, 5 meses después a la primera evaluación hecha en el mismo contexto, a continuación se presenta un análisis comparativo de los hallazgos de los dos distintos momentos en que se indagó sobre el proceso de obtención de la tarjeta INAPAM.

Se hizo uso del método comparativo, que permitió contrastar los dos momentos de aproximación al escenario, lo que hizo factible establecer similitudes y diferencias, que permitieron identificar posteriormente nuevas áreas de oportunidad, el reconocimiento y fortalecimiento de las nuevas estrategias y fortalezas que se perfilan como los nuevos caminos para la consolidación del procedimiento de obtención de la tarjeta INAPAM.

En primera instancia se hizo una sistematización de los resultados obtenidos en la evaluación llevada a cabo en septiembre del 2013, lo que dio forma al instrumento de observación, notas de campo y entrevistas semiestructuradas homologadas a los mismos criterios para establecer un esquema comparativo sin sesgos.

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

En términos generales, son palpables los cambios llevados a cabo por la Institución en referencia a lo encontrado en la visita a cambio de septiembre del año pasado, lo cual puede verse a simple vista desde el momento en que arriban los ancianos al lugar, hasta su salida, lo cual implica cada uno de los momentos que constituyen el proceso de gestión y obtención de las tarjetas.

Para poder dar cuenta de los elementos identificados, se hace uso de la sistematización anteriormente propuesta y así, desglosar con puntualidad y detalle lo observado.

1. Horarios de atención y tiempos de espera

Anteriormente, los adultos mayores se veían en la necesidad de llegar en la madrugada, incluso pernoctar en el lugar, para poder obtener una de las 25 fichas que se repartían al momento de la apertura de las oficinas de la dependencia. De igual forma, dicho procedimiento estaba mediado por equipos de voluntarios, quienes arribaban al lugar desde las 4am aproximadamente, y quienes repartían fichas provisionales a los que iban llegando para solamente hacer el intercambio de éstas por las “oficiales” al momento del arribo de los servidores públicos del Instituto. Este sistema aparentemente práctico, propiciaba con mucha frecuencia, enfrentamientos y tensiones entre las personas mayores, o bien entre éstos con los servidores públicos, ya que los equipos de voluntarios, no contaban con ningún respaldo oficial, y con frecuencia no homologaban sus criterios de organización entre ellos. Además reforzaba la necesidad de tener que llegar de madrugada o una noche antes, al lugar para garantizar la asignación de una ficha.

En esta ocasión se observó que lo más temprano que llegó una persona mayor fue a las 4am, y el resto de las personas comenzaron a llegar desde las 5:45am. Incluso, al arribo de las primeras personas, ya no se observaron indigentes sobre la acera donde se hace la fila para la obtención de fichas en el INAPAM. Todo esto, por la desaparición del sistema de fichas, reemplazado por

la entrega de formatos foliados, la ampliación de tiempo por parte de la dependencia, para entregar tarjetas, y el aumento de número de formatos a entregar en dicho espacio de tiempo.

Sin embargo, todavía requiere de cierta inversión de tiempo el trámite, esto debido a que a pesar de que la entrega de la tarjeta, desde el momento en que el adulto mayor ingresa a las oficinas, es de aproximadamente 15 minutos como máximo, el tiempo de espera sigue siendo de alrededor de 2.5 horas, por lo que dadas las condiciones en las que llegan, o bien la situación de salud y discapacidades que presentan muchos de ellos, sigue siendo un sacrificio importante el proceso de obtención de la tarjeta.

Finalmente, respecto a la ampliación del horario para la gestión y entrega de la tarjeta, que actualmente es de 8am a 11am (entrega de formatos), permite que más usuarios sean atendidos. Sin embargo, esta información aún no está completamente homologada con el resto de instancias que brindan informes sobre el trámite, en este caso los DIF's, ya que en el trabajo de campo dicha información difería en su contenido al referir que el horario es de 8am a 3pm (como lo indica incluso en la página de internet), o que en su defecto, como lo refieren en el CEMAM (DIF Zapopan), "se entregan 200 fichas por día", lo cual difiere con la práctica en las instalaciones del Palacio Federal, lo cual sigue incurriendo en que el adulto mayor se vea en la necesidad de ir al menos en dos ocasiones a la gestión de su tarjeta.

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

En el primer apartado se menciona que el trabajo que antes estaba distribuido entre personal del instituto y equipos de voluntarios, se concentra ahora solamente en dos personas, cuyas actividades rebasan su tiempo y gran esfuerzo para dar la mejor atención posible. Por ello, fue posible observar en cada una de las visitas, que el servidor público encargado de la apertura de las oficinas y dar las primeras indicaciones, está rebasado por las actividades que debe de abarcar, lo cual afecta sensiblemente su actitud cuando se presentan situaciones tener que

apoyar en el llenado del formato a una gran cantidad de adultos mayores que por su situación se ven impedidos para hacerlo, o bien, tener que repetir instrucciones con mucha frecuencia, tener consideraciones extraordinarias con casos especiales, tensiones entre los adultos mayores, por mencionar las que se observaron con mayor frecuencia. Esta persona, es apoyada por otro servidor público, quien a pesar de la buena atención que evidentemente se esfuerza en brindar, se ven superados por la gran cantidad de cosas que deben resolver, lo cual afecta directamente en los resultados de su trabajo y sobre todo en la imagen que como Institución se proyecta a través de ellos. Como lo refiere Margarita, AM de 61 años:

“Si quieres que te atiendan, tienes que aguantar gritos, malas caras y no insistir en nada, porque si no, no te dan nada y te vas solamente con un buen regaño a tu casa” (Margarita adulta mayor (AM), 61 años)

Más allá de traer de nueva cuenta los equipos de voluntarios que había anteriormente, es necesario, personal de apoyo a estos dos servidores públicos, mismo que esté capacitado y consciente del perfil que van encontrar en las personas a las que les brindan la atención. Sobre todo en el tema de la colocación de las sillas para los que están formados y del llenado del formato que se les entrega.

3. Reestructuración del espacio y la dinámica de la entrega

Se hicieron una serie de modificaciones en el “layout” del interior de las instalaciones de la dependencia, lo cual obedece a una forma más ágil de tramitar la tarjeta, en una lógica secuencial que efectivamente agiliza considerablemente la entrega del documento. Además, la colocación previa de las sillas para que los adultos mayores que esperan ser atendidos, puedan hacerlo sentados, es también uno de los cambios observados en esta dinámica del proceso de gestión. Sin embargo, esto se hace unos 25 minutos previos a que el anciano ingrese a las instalaciones, por lo que se ven en la necesidad de estar parados las dos horas y

media de espera previas aproximadamente, aunado al hecho de que es solamente uno de los servidores públicos quien debe de sacar aproximadamente de 20 a 25 sillas (el resto sigue de pie esperando), se suma a la carga de trabajo que debe cubrir esta persona, y el descanso en la espera para los AM es relativo.

Por otro lado, algo que pudo observarse cada uno de los días que se estuvo en el campo, fue la falta de señalización de los desniveles y gradas, que están entre el exterior inmediato de las oficinas de la dependencia, la banqueta y el estacionamiento para los servidores públicos, ya que al menos dos adultos mayores por día, sufrieron una caída a no más de tres metros de donde el resto de personas aguardaba en la fila.

4. Medios de información, contenidos y señalamientos

Los displays y el resto de carteles informativos de los que hace uso el INAPAM han sido de mucha ayuda para que los adultos mayores y acompañantes puedan dar con el lugar con mayor facilidad, así como para orientarlos respecto a otros lugares donde pueden obtener la tarjeta. La elección de estas formas de dar a conocer información sobre la ubicación de la dependencia y los horarios de atención, ha agilizado considerablemente el proceso de gestión del documento.

Sin embargo, el uso de este mismo tipo de dispositivos, podría ayudar para que se informe sobre los requisitos para el trámite, ya que siguen quedando dudas respecto a este punto tanto para los adultos mayores como para los acompañantes, razón por la cual deben de dar al menos dos visitas como mínimo a la sede de Palacio Federal para concretar el trámite.

5. Alternativas para gestionar la credencial

La descentralización del trámite es una alternativa que facilita a los AM la concreción de la obtención de su tarjeta. La alternativa de recurrir a otras dependencias permite que otras personas con la imposibilidad de ir a Palacio Federal, sobre todo por el tema del transporte, puedan hacerlo, como se comentó

en el apartado de los DIF's, sin embargo queda en el aire la situación que el mismo servido público externó en una de las visitas a campo, donde enfatiza que dicha posibilidad recae en cuestiones burocráticas y administrativas que atañen a funcionarios y representantes de las dependencias involucradas, lo cual no responde la inquietud de los ancianos, y en realidad corresponde a las autoridades correspondientes dar seguimiento. Por lo que en este tema queda la pregunta ¿qué se tiene que hacer para que los funcionarios tanto del sistema DIF, del INAPAM y de los municipios den seguimiento a la concreción de los convenios y procedimientos administrativos para que tanto los Centros de Desarrollo Integral del DIF y las sedes municipales del mismo cuenten con el material para este trámite?

6. Formato para el usuario

Es evidente que la información recabada en este formato es crucial para poder dar cuenta de la realidad del grupo etario con el que el INAPAM trabaja, así como para dar cuenta de las áreas de oportunidad latentes en la cotidianidad del AM para alcanzar la misión y los objetivos del Instituto, sin embargo, es urgente que para el acopio de esta información que se recaba a través de este formato, haya personal capacitado específicamente para que apoye a los adultos mayores a dar la información tal y como la requiere la dependencia.

Se observó en la página de internet, que otras delegaciones estatales ya comienzan a mostrar información respecto a los datos recabados de estos formatos, sin embargo, al observar cómo es que los adultos mayores deben de llenar este formato y proporcionar esta información en el caso Jalisco, el proceso y la recolección de datos cuenta con una gran cantidad de sesgos al no haberse tomado en cuenta que muchos de los conceptos y la forma de recabar la información, no están pensados para las condiciones peculiares en las que los ancianos deben llenar dicho formato.

Se reconoce que la posibilidad de cambiar el contenido de un formato homologado a nivel federal es muy difícil. Sin embargo, la posibilidad de tener

personal capacitado que se cerciore de recabar la información de manera tal que el adulto mayor comprenda lo que se le pregunta, o por otro lado, el que pueda hacerlo a pesar de su imposibilidad de escribir o leer, resulta como la mejor de las alternativas.

7. 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. Es por ello que a lo largo de este documento se ha hecho énfasis en este punto, ya que se los resultados de esta investigación dieron cuenta del papel medular que tiene la actitud, estrategias y aptitudes que los servidores públicos tienen y deben desplegar en su interacción con el adulto mayor.

El desempeñarse en un puesto de este tipo, va más allá de una buena voluntad o actitud. Otras instancias públicas y privadas que trabajan con adultos mayores y que ya cuentan con cierta experiencia en ello, dan cuenta de la importancia que tiene el seleccionar al personal que cuente con las cualidades necesarias así como el brindarles una capacitación que les permita vincularse, desempeñarse, desarrollando las habilidades y criterios necesarios para cumplir con su trabajo, sin que ello genere desgaste físico o emocional de forma innecesaria, lo cual abona al bienestar y calidad de vida no sólo del adulto mayor, como lo estipula el mismo INAPAM, sino también al mismo servidor público. Como lo menciona la señora Alejandrina, AM de 72 años:

“Uno no viene a pedirle un favor a nadie, es nuestro derecho el poder tener acceso a esta tarjeta para poder acceder de manera más costable a bienes y servicios, pero uno viene y se encuentra con estas cosas, de que ya te gritan o te regañan como si fueras niño chiquito... ¡no! Entiendo que sea mucho su trabajo, pero si no les gusta, que

renuncien, van 3 veces que vengo y es lo mismo". (Alejandra AM, 72 años).

Y por su parte, Don Carlos de 65 años refiere:

"Trato de entenderlos, hacen su mejor esfuerzo, se ve que no paran, pero hay formas de pedir las cosas... ni siquiera dan instrucciones y si te equivocas no te la acabas, y pobre de ti que les contestes algo eh... te quedas sin tarjeta, ¿Qué esperan para poner más personas que los ayuden?"

La atención que el servidor público brinda a las personas mayores debe de coadyuvar a un desarrollo humano sostenible, el cual requiere de capacitación y de trabajo con equipos interdisciplinarios, que sean capaces de cubrir las demandas de atención ante la obtención de esta tarjeta, esto con la finalidad de garantizar la eficiencia y eficacia en el proceso de gestión.

A demás, cabe señalar, que se hace necesario reconocer la heterogeneidad de arreglos que las personas mayores realizan al momento de acudir al instituto, las redes sociales (amigos, vecinos, conocidos), además de los miembros de la familia y/o conyúge, son los que acompañan, apoyan y orientan a la persona mayor al momento de realizar el trámite. Por otro lado, con respecto al proceso de obtención de la tarjeta, la evidencia empírica muestra que los adultos mayores expresan su inconformidad ante el proceder que la dependencia ya tiene establecido, debido a que el proceso de obtención de la credencial que tienen que seguir no se lleva a cabo de forma exitosa (esto es el contar con la tarjeta) desde la primera visita a las instalaciones del INAPAM.

La evidencia muestra la imprescindible necesidad de repensar creativamente las posibilidades de una reconfiguración en la forma en que este instituto procede al momento de proporcionar este servicio de entrega de credenciales.

A MANERA DE CONCLUSIÓN

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.

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.

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. 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.

ANEXO 1

Guión de entrevista

Datos socio demográficos y económicos
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.
Proceso para la gestión de la credencial
¿Motivo por el cual se tramita la tarjeta?
¿Cómo se informo 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

Formato que los Adultos Mayores tienen que entregar en el INAPAM, Jalisco.

SEDESOL SECRETARÍA DE ECONOMÍA SOLO PERSONAL AUTORIZADO		DIRECCIÓN DE PROGRAMAS ESTATALES DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN				INAPAM INSTITUTO NACIONAL DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES									
FECHA DE ELABORACIÓN:		Día	Mes	Año	GENERO	F	M	FOLIO	TRÁMITE GRATUITO						
MODULO:		REVISO DOCUMENTOS			CVE MOV		ELABORO TARJETA		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					
ORDENE POR IMPORTANCIA DEL 1 AL 6 LOS SERVICIOS EN LOS QUE PIENSA UTILIZAR SU TARJETA															
<input type="checkbox"/> Alimentación				<input type="checkbox"/> Vestido y Calzado				<input type="checkbox"/> Medicamentos, Servicios de Salud							
<input type="checkbox"/> Agua y Predial				<input type="checkbox"/> Identificación personal				<input type="checkbox"/> Transporte Local y Foráneo							
¿EN QUE OTRO BIEN O SERVICIO LE GUSTARÍA RECIBIR DESCUENTO CON LA TARJETA INAPAM?															
VIVE EN CASA PROPIA <input type="checkbox"/> ALQUILADA <input type="checkbox"/> PRESTADA <input type="checkbox"/> OTRO															
¿CUENTA CON SERVICIOS SANITARIOS? SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>															
¿CON QUIEN VIVE? SOLO <input type="checkbox"/> FAMILIA <input type="checkbox"/> AMISTADES <input type="checkbox"/> CENTRO ASISTENCIA <input type="checkbox"/> OTRO															
¿ES JUBILADO O PENSIONADO? SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>															
¿RECIBE AYUDA DE ALGÚN PROGRAMA DE GOBIERNO? SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> ¿CUÁL? _____															
PADECE ALGUNA DE LAS SIGUIENTES ENFERMEDADES:															
<input type="checkbox"/> DIABETES MELLITUS				<input type="checkbox"/> PADECIMIENTO NEUROLÓGICO				<input type="checkbox"/> ENFERMEDAD CANCEROSA							
<input type="checkbox"/> HIPERTENSIÓN ARTERIAL				<input type="checkbox"/> ENFERMEDAD DEL CORAZÓN				<input type="checkbox"/> ENFERMEDAD REUMÁTICA							
<input type="checkbox"/> ENFERMEDAD RESPIRATORIA				<input type="checkbox"/> OTRA _____											
¿PADECE ALGUNA DISCAPACIDAD? SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> ¿CUÁL? _____															
PARA CAMINAR REQUIERE DE BASTÓN <input type="checkbox"/> ANDADERA <input type="checkbox"/> SILLA DE RUEDAS <input type="checkbox"/> NINGUNO <input type="checkbox"/>															
¿HAN DISMINUIDO SUS CAPACIDADES SENSORIALES?															
OLFATO SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				OÍDO SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				VISTA SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				GUSTO SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
¿REALIZA ALGÚN TIPO DE EJERCICIO O DEPORTE? SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> CUAL? _____															
EN EL ÚLTIMO AÑO ¿HA SUFRIDO MAS DE 2 CAÍDAS? NO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> EN DOMICILIO <input type="checkbox"/> EN CALLE <input type="checkbox"/>															
¿CUÁNTOS MEDICAMENTOS DIFERENTES TOMA AL DÍA? 0-3 <input type="checkbox"/> 4-7 <input type="checkbox"/> MÁS DE 7 <input type="checkbox"/>															
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 2º fracción IV, 3º fracciones I, II, IV, VII y IX, 4º fracción I y 5º fracción I) b), 15º, 24º y 28º 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.ifai.org.mx). La información podrá ser transmitida a la Dirección General del Registro Nacional de Población e 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 Perifoneo núm. 419 col. Navvarte, Delegación Benito Juárez, C.P. 03030, 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 _____

LISTADO DE FIGURAS

GRÁFICA 1: Total de mujeres y hombres entrevistados	7
GRÁFICA 2: Municipios de Procedencia	8
FOTOGRAFÍA 1: Requisitos para la afiliación al INAPAM	10
FOTOGRAFÍA 2: Infraestructura del interior del INAPAM.....	12
FOTOGRAFÍA 3: Fichas de los turnos que se entregan para atender al adulto mayor	13
IMAGEN 1: Información vía electrónica (Dirección con mapa del lugar)	14
IMAGEN 2 3: Información vía electrónica (Teléfonos)	15
FOTOGRAFÍA 4: Exterior del INAPAM.....	16
FOTOGRAFÍA 5: Displays con los requisitos para el trámite de la tarjeta y ubicación del INAPAM	18
FOTOGRAFÍA 6: Expedición de credenciales en nuevas sedes.....	19
FOTOGRAFÍA 7: DIF el Sauz	20
FOTOGRAFÍA 8: DIF Guadalajara	21
FOTOGRAFÍA 9: DIF El Salto.....	22
FOTOGRAFÍA 10: DIF Tonalá	23
FOTOGRAFÍA 11: Requisitos impresos y atención en DIF Tonalá	23