



Sistema de Gestión  
de la Calidad



1 de 10

<b>Título:</b> Procedimiento para la credencialización de INAPAM y Plan Venerable en el Centro Metropolitano del Adulto Mayor (CEMAM)		
<b>Clave:</b> P-DZ-AM-AA-01	<b>Revisión No:</b> 03	<b>Fecha de última revisión:</b> Septiembre 2011
<b>Fecha de publicación:</b> Febrero del 2009		
<b>Autor:</b> T.S. Alina Karela Miranda López	<b>Reviso y autorizó:</b> Lic. María Guadalupe Díaz González	
<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Área	<b>Puesto/firma:</b> Jefa de Departamento	

**Objetivo:**

Establecer los requisitos a cubrir para obtener las credenciales de INAPAM y Plan Venerable para adultos mayores (60 años o más), de las personas que realizan el trámite en el CEMAM.

**Alcance:**

Este procedimiento aplica para el trámite de solicitud de credenciales de INAPAM y Plan Venerable que realizan adultos mayores con domicilio en el Municipio de Zapopan.

**Responsabilidad:**

Las secretarías del área de apoyo asistencial del Centro Metropolitano del Adulto Mayor que expidan credenciales de INAPAM o Plan Venerable deberá otorgarlas sólo a personas que cumplan con los requisitos que se marcan en este procedimiento.

**Referencias:**

Clave	Nombre
-------	--------

**Formatos:**

Clave	Nombre
S/N	Solicitud credencial Plan Venerable.
S/N	Solicitud de credencial INAPAM.
F-AA-01	Hoja de reporte de credenciales.

**Definiciones:**

**INAPAM:** Instituto Nacional de las Personas Adultos Mayores

**Adulto Mayor:** Persona de 60 año o más.



Sistema de Gestión  
de la Calidad



## Procedimiento

2 de 10

### Adulto Mayor

1 - Solicitar Información sobre los requisitos para tramitar la credencial y/o credenciales del INAPAM o Plan Venerable con el personal de Apoyo Asistencial.

### Secretarias de Apoyo Asistencial

2- Preguntar al adulto mayor si es la primera vez que solicita la credencial o si es reposición.

3 - Entregar una hoja que contiene los requisitos a cubrir como son:

- Tener mínimo 60 años cumplidos a la fecha de la tramitación de la credencial
- Vivir en el Municipio de Zapopan
- 2 copias fotostáticas del acta de nacimiento
- 2 copia de la credencial del IFE, Pasaporte, Identificación de Correos, Cartilla Militar ( en hombres ) Licencia de Conducir
- 4 fotografías tamaño infantil
- 2 copia del comprobante de domicilio ( Luz, Agua, Gas, Teléfono, Cuenta Bancaria, Predial, Cuenta de Telecable, etc. )
- 1 copia de la CURP
- Nombre y numero de teléfono de un familiar para avisar en caso de emergencia
- Tipo de sangre si lo saben.

### Adulto Mayor

4 - Revisar cuales son los requisitos.

5A- Si el usuario no trae la documentación completa, deberá retirarse y recabarla.

5B- Si trae la documentación solicitar la credencial.

### Adulto Mayor

6- Pedir su ficha y esperar su turno (Se repartirán 45 fichas por día a partir de las de 8:30 hrs de lunes a viernes).

7- Entregar la documentación completa a la secretaria.

### Secretarias de Apoyo Asistencial

8 – Recibir, revisar y confirmar que la documentación este completa y corroborar que la persona efectivamente viva en el municipio de Zapopan



Sistema de Gestión  
de la Calidad



9A- Si la documentación no está completa le solicita al adulto mayor que recabe la 3 de 10 documentación faltante o si no vive en el municipio de Zapopan orientarlo para que acuda al DIF que le corresponda.

9B- Si la documentación esta completa, anotar en la solicitud de credencial si es reposición o es nueva.

10A -Si es reposición, preguntar al adulto mayor cual de las dos credenciales es la que solicita INAPAM y/o Plan Venerable, elaborar la o las que solicite.

10B - Si es primera vez, llenar las solicitudes de credenciales de INAPAM y Plan Venerable en original y por separado, tomando los datos del acta de nacimiento y de la documentación proporcionada.

#### **Adulto Mayor**

11 - Esperar mientras elaboran la o las credenciales.

#### **Secretarias de Apoyo Asistencial**

12 - Anotar los datos en la credencial o credenciales a elaborar, escribiendo el número de folio de cada credencial en la papeleta correspondiente con tinta color rojo.

13 - Una vez que termina. Llamar a la persona para entregarle su credencial o credenciales.

#### **Adulto Mayor**

14 - Acudir al llamado.

#### **Secretarias de Apoyo Asistencial**

15 - Solicitar al adulto mayor que revise que los datos que contiene la credencial o las credenciales sean los correctos.

16A - Si el adulto no sabe leer. Leer al adulto los datos para que este escuche y manifieste si están correctos o no.

#### **Adulto Mayor.**

16B - Si el adulto sabe leer. Revisar datos del o las credenciales.

#### **Secretarias de Apoyo Asistencial**

17A - Si no están correctos. Corregir.

17B - Si están correctos. Pegar una fotografía en cada una de las credenciales y sellar la credencial de INAPAM y enmarcar la credencial de Plan Venerable.



Sistema de Gestión  
de la Calidad



18 - Solicitar a los adultos mayores que firmen o plasmen su huella digital en la o las 4 de 10 credenciales y que en la credencial de INAPAM además de la firma plasmen la huella digital del dedo pulgar derecho en donde corresponde.

19 – Pedir al adulto mayor que pase a Caja a pagar la mica para la credencial de INAPAM.

20 - Entregar al adulto sus credenciales, folleto de descuentos en caso de existencia del mismo de tarjeta plan venerable y folletos informativos sobre los programas con que cuenta el CEMAM. Asimismo solicita al adulto que fotocopie su o sus credenciales para en caso de extravió

#### **Adulto Mayor.**

21 -Firmar de recibido en las papeletas y retirarse.

#### **Secretarias de Apoyo Asistencial**

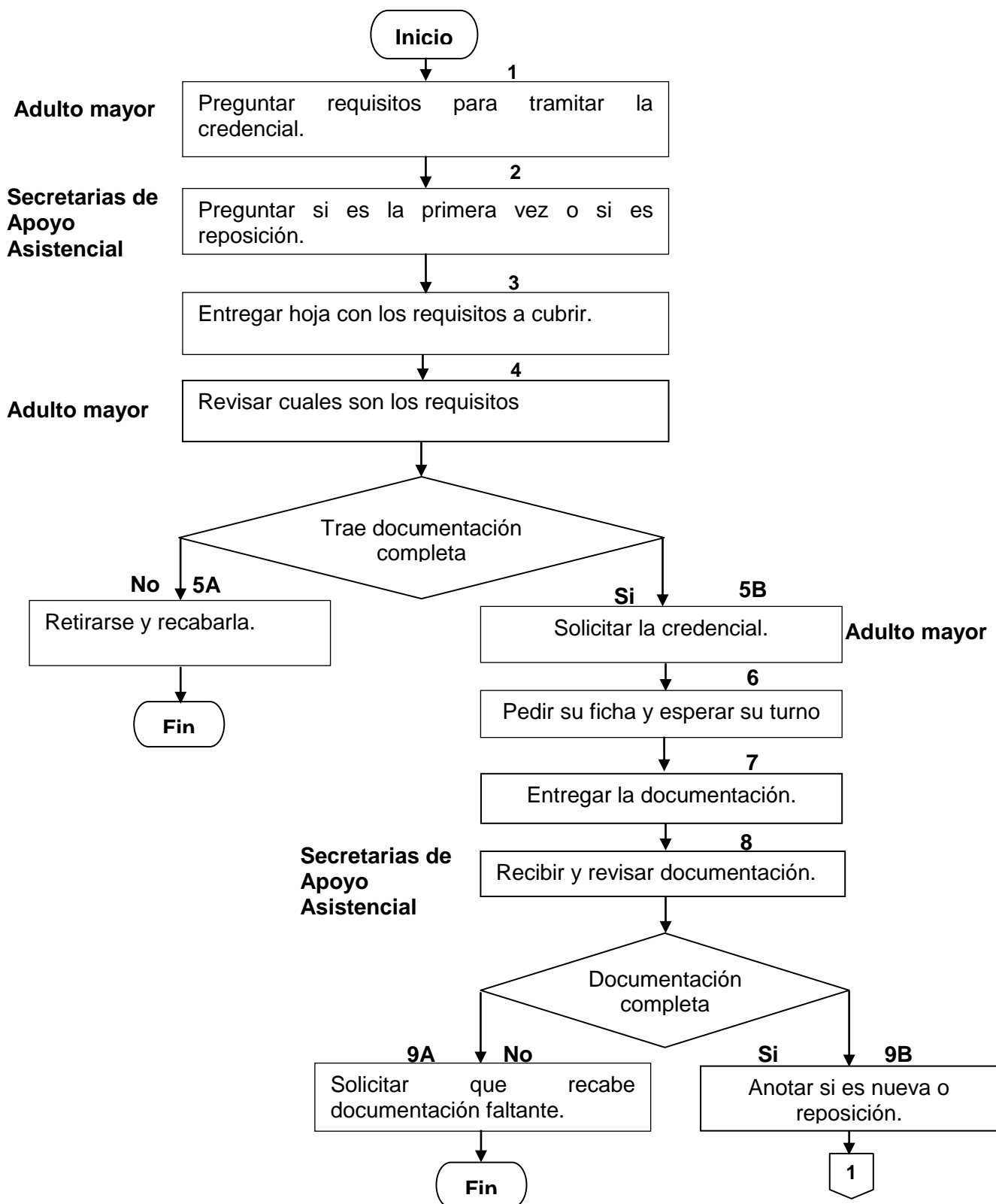
22 - Anotar en la hoja de reporte de credenciales (F-AA-01): cantidad de credenciales otorgadas a hombres y cantidad de credenciales otorgadas a mujeres, así como un total general, fecha, folio en el que inicio, folio en el que termino, tipo de credencial que otorgo (plan venerable, INAPAM), sexo, si la credencial es nueva o reposición.

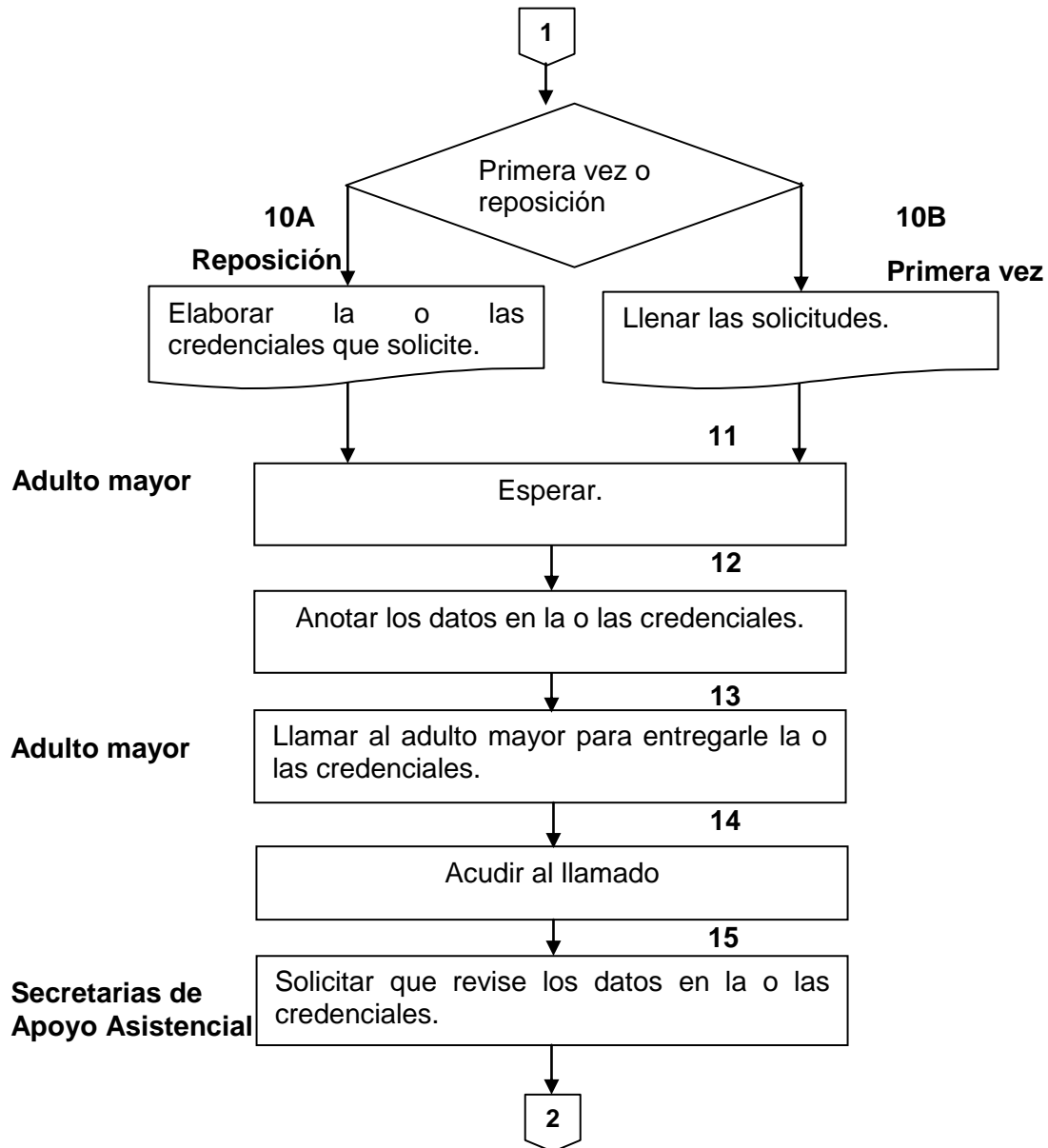
23- Llenar el informe estadístico de INAPAM y Plan Venerable los días 20 de cada mes y recabar las firmas correspondientes para su envío a INAPAM y DIF Jalisco.

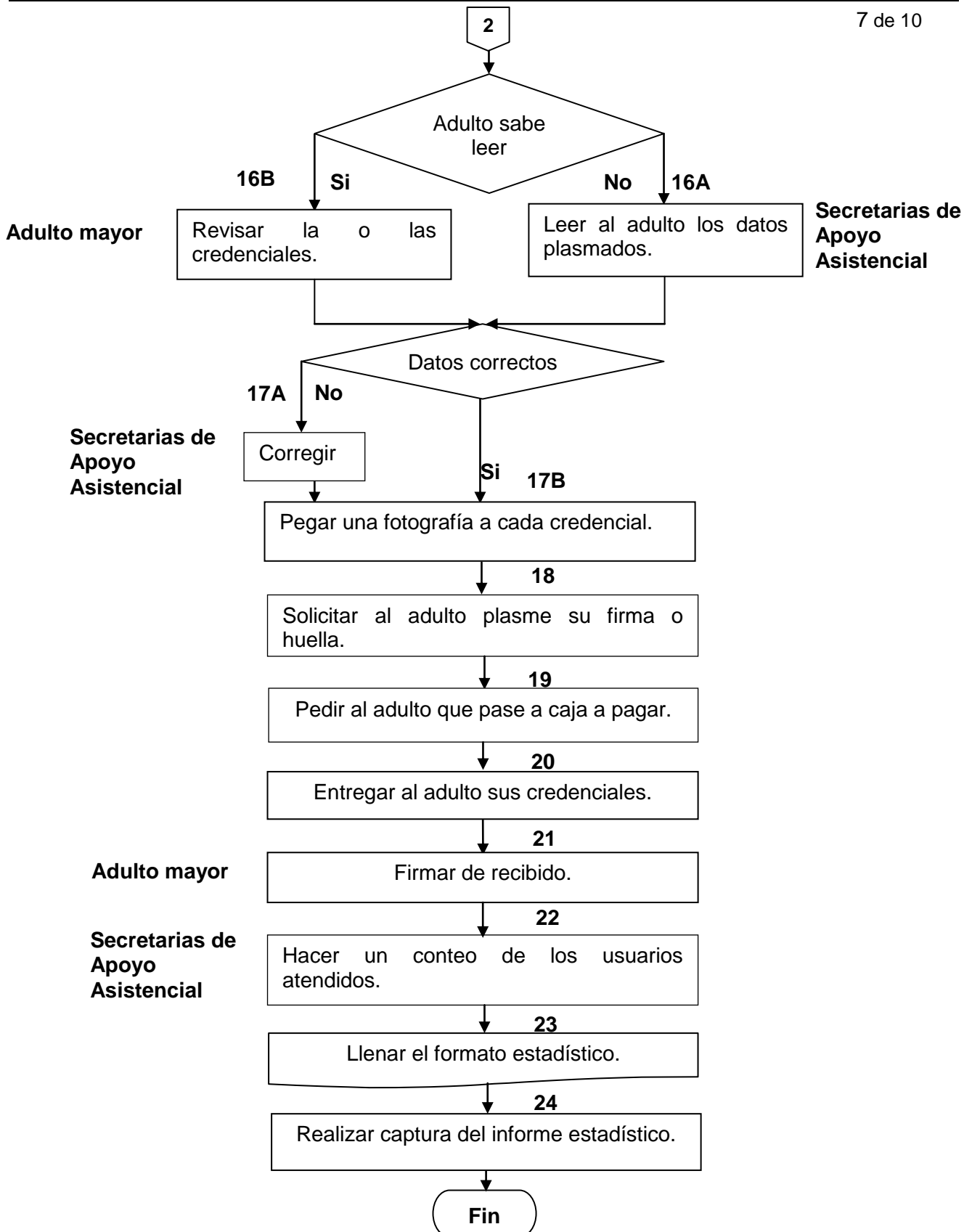
24- Realizar captura en línea diariamente, en el Padrón de DIF Zapopan, especificando cantidad de credenciales expedidas de INAPAM y de Plan Venerable separando por hombres y mujeres.

**Flujograma**

5 de 10







**Hoja de Registro de Cambios**

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Agosto/09	Responsabilidades decia: Todo el personal del Centro Metropolitano del Adulto Mayor que expida credenciales de INAPAM o Plan Venerable deberá otorgarlas sólo a personas que cumplan con los requisitos que se marcan en este Procedimiento, cambia a: Las secretarias del área de apoyo asistencial del Centro Metropolitano del Adulto Mayor que expidan credenciales de INAPAM o Plan Venerable deberá otorgarlas sólo a personas que cumplan con los requisitos que se marcan en este procedimiento.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
2	Agosto/09	La actividad 1 decia: acudir a solicitar información sobre los requisitos para tramitar la credencial con el personal de Apoyo Asistencial, cambia a: acudir a solicitar información sobre los requisitos para tramitar la credencial y/o credenciales del INAPAM o Plan Venerable con el personal de Apoyo Asistencial.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
3	Agosto/09	En la actividad 3 se agregan los requisitos para solicitar las credenciales de INAPAM y Plan Venerable.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
4	Agosto/09	La actividad 5A decia: Si ya trae la documentación solicitar la credencial, cambia a: si no trae la documentación completa, retirarse y recabarla.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
5	Agosto/09	La actividad 5B decia: si no trae la documentación completa, retirarse y recabarla cambia a: Si ya trae la documentación solicitar la credencial, pedir su ficha y esperar su turno.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
6	Agosto/09	Se agrega la actividad 6	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
		La actividad 9A decia: si es reposición, preguntar al adulto mayor cual de las dos	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de



7	Agosto/09	credenciales es la que solicita y elaborar la o las que solicite, cambia a: si es reposición, preguntar al adulto mayor cual de las dos credenciales es la que solicita INAPAM y/o Plan Venerable, elaborar la o las que solicite.	Departamento
8	Agosto/09	En todas las actividades donde decia que el responsable de realizar la actividad era el personal de apoyo asistencial cambia a secretarias de apoyo asistencial	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
9	Agosto/09	Se agrega la actividad 23	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
10	Sept/2011	Se modifica nombre de formato F-AA-01	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
11	Sept/2011	Se incrementa una copia más para credencial IFE y comprobante de domicilio, procedimiento 3.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
12	Sept/2011	Se cambia nota aclaratoria sobre el procedimiento 6.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
13	Sept/2011	Se modifica procedimiento 10B, se llenan papeletas en original para cada tipo de credencial.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
14	Sept/2011	Se agrega aclaración para anotar número de folio de las credenciales, procedimiento 12.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
15	Sept/2011	Se agrega especificación sobre la corrección de datos en credenciales, procedimiento 17 <sup>a</sup> .	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
16	Sept/2011	Se modifica el procedimiento 17B después de la palabra "enmicar".	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
17	Sept/2011	Se agrega procedimiento con el número 19, recorriéndose los posteriores.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento

18	Sept/2011	Se sustituye la palabra "libro" por la palabra "hoja" en el procedimiento 21 (22)	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento
19	Sept/2011	Se agrega procedimiento 24, captura en línea.	Lic. Ma. Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento