



MANUAL OPERATIVO

JEFATURA DE INCLUSIÓN





Manual Operativo Jefatura de Inclusión



CONTENIDO

1. Reseña Histórica	2
2. Marco Jurídico	3
3. Justificación	4
4. Organigrama.....	5
5. Descripción de puestos.....	5
6. Objetivo General.....	8
7. Objetivos Específicos	8
8. Población Objetivo	8
9. Políticas de Operación	9
10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición	10
11. Flujograma.....	11
12. Servicios.....	12
13. Plan de emergencias.....	13
14. Autorizaciones	14
15. Sistema de Control	15
16. Bitácora de revisiones.....	16

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

1. Reseña Histórica

A partir de la adopción de la Declaración Universal de los Derechos Humanos en 1948, la protección de los derechos fundamentales de todos los seres humanos, sin distinciones de credo, raza, género, características físicas, nivel socioeconómico, entre otras, empezó a institucionalizarse. Desde entonces, los países han ido adoptando políticas y jurisdicciones que representen los principios y apliquen medidas necesarias para aplicar las propuestas planteadas por la Organización de las Naciones Unidas, las cuales son consideradas como mínimos necesarios para proteger los derechos de las personas, incluyendo a aquellas personas que viven con alguna discapacidad temporal o permanente.

En este contexto se han desarrollado convenciones para atender problemáticas o temáticas particulares. Como tal surge la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Organización de las Naciones Unidas, 2006), la cual representa, a nivel internacional, el logro más importante en esta materia. En México esta convención fue firmada y ratificada por el Senado de la República el día 27 de septiembre del 2007, entrando en vigor el 3 de mayo del 2008.

Los derechos de las personas con discapacidad están protegidos internacionalmente, y además internamente se cuenta con un marco normativo bien estructurado, en el que la principal normativa es la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad que se creó en el año 2011 (Diario Oficial de la Federación, 2011). La cual representa un avance importante, pero es necesario avanzar en la consolidación de una visión alejada del asistencialismo y basada en el enfoque de derechos. El reglamento de esta ley se aprobó el 30 de noviembre del 2012. Dentro de este marco estructural, en el estado de Jalisco se cuenta con la Ley para la Atención y Desarrollo Integral de Personas con Discapacidad, aprobada el 11 de diciembre del año 2009 y que entró en vigor el 1º de enero del 2010 (Congreso del Estado de Jalisco, 2014). El Reglamento Interno del Consejo Estatal para la Atención e Inclusión de Personas con Discapacidad, emanado de esta normativa, entró en vigor el día 26 de septiembre del 2010. (Congreso del

Estado de Jalisco, 2014).

En este contexto el Sistema DIF Guadalajara a partir de octubre de 2015 inició un proceso de reingeniería en el que se impulsa desde diversos programas la incidencia real en la calidad de vida de las personas con discapacidad, y se formó el departamento de Inclusión, desde el cual se busca impulsar desde diversos programas el fortalecimiento de capacidades y habilidades que promuevan procesos autogestivos.

2. Marco Jurídico

Declaración Universal de los Derechos Humanos en 1948, la protección de los derechos fundamentales de todos los seres humanos, sin distinciones de credo, raza, género, características físicas, nivel socioeconómico, entre otras, empezó a institucionalizarse.

Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, Asamblea Gral. de la OEA 07 de Junio 1999, Ratificada en México el 25 de Enero de 2001.

Leyes de la Organización de Naciones Unidas, ONU, se creó el 10 de Diciembre de 1948

Legislaciones de la Organización Mundial de Salud, Se creó el 7 de abril de 1948.

Ley General de las Personas con Discapacidad, Publicada en diario oficial de la federación el 10 de Junio de 2005.

Reglamento para la atención a personas con discapacidad en el Municipio de Guadalajara, esta reforma fue aprobada en sesión ordinaria del Ayuntamiento celebrada el día 23 de octubre del 2003.



Manual Operativo Jefatura de Inclusión



Ley para la Atención y Desarrollo Integral de personas con Discapacidad del Estado de Jalisco, aprobada el 31 de diciembre de 2009.

Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Guadalajara.

Contrato Colectivo de Trabajo del Sistema DIF Guadalajara.

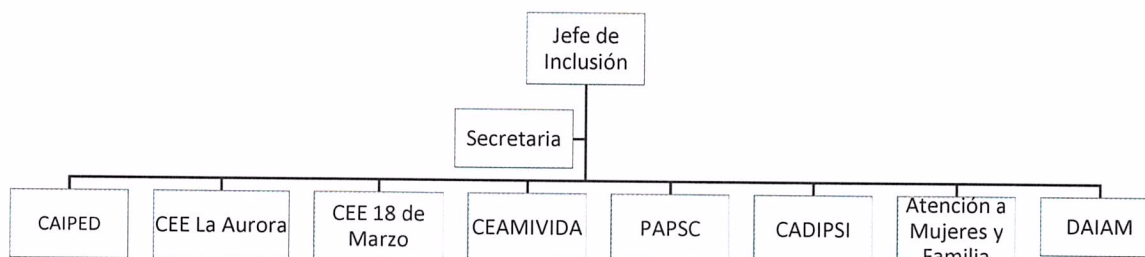
3. Justificación

Dentro del Departamento de Inclusión se busca restituir los derechos de las Personas con discapacidad, Personas Adultos Mayores, Personas en situación de calle, y Personas del mismo o distinto sexo que buscan contraer matrimonio conforme a su derecho de ley. Así como crear y aplicar programas que sirvan y apoyen a las Personas dentro de un Guadalajara incluyente.

La Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, por el Derecho a la igualdad todo ser humano nace libre e igual en dignidad y derechos, Derecho al libre desplazamiento eliminación y adecuaciones de las barreras físicas, para tener acceso a instalaciones de salud, educación, trabajo, cultura, deporte, etc., derecho al trabajo, toda persona tiene derecho al trabajo, sin discriminación, igualdad de salario, derecho al desarrollo social, el derecho a la educación Instalaciones accesibles con entornos integrados para un mejor desarrollo de las Personas con discapacidad.

Derecho a la salud y rehabilitación prestación médica en materia de prevención, atención y rehabilitación. Asegurando servicios para que alcancen y mantengan un nivel óptimo de autonomía y movilidad.

4. Organigrama



5. Descripción de puestos

Jefe (a) del Departamento de Inclusión

1. Supervisar los programas que conforman el Departamento de Inclusión, así como al personal a su cargo.
2. Realizar las solicitudes a la Coordinación de Programas, como a otras Coordinaciones y jefaturas con la finalidad de que se solventen las necesidades de los Programas a cargo.
3. Aprobar los nuevos servicios, así como las solicitudes, requerimientos, memorándums, requisiciones, y demás documentos de las áreas.
4. Elaborar para su aprobación y supervisar el presupuesto de los Centros y programas a cargo con la finalidad de optimizar los recursos.
5. Acudir y reportar la asistencia a los comités del Ayuntamiento, de igual forma ser un enlace Interinstitucional.
6. Buscar y aplicar programas y servicios que favorezcan a la población de los distintos programas y Centros.
7. Buscar la firma de convenios que favorezcan a la Población del Sistema DIF Guadalajara

8. Contactar a las distintas instancias del Municipales, Estatales y Federales con la finalidad de atraer oportunidades, apoyos y servicios dentro de los distintos Centros y Programas del Departamento.
9. Realizar la entrega recepción de la administración, del equipo, mobiliario y archivo de su departamento.
10. Supervisar y gestionar apoyos a los programas de discapacidad, adultos mayores, personas en situación de calle, etc. que dependen de su departamento.
11. Apoyar a las distintas coordinaciones dentro de los servicios del Departamento.
12. Revisar y validar toda la información que generen las áreas a su cargo como: reportes, informes, estadísticas etc. dentro del Sistema y a otras Dependencias.
13. Gestionar y solventar apoyos a la Población Vulnerable del Municipio dentro de los programas que conforman el Departamento.
14. Verificar que las áreas a su cargo, estén capturando la atención a los usuarios por medio de la plataforma electrónica.
15. Participar como brigadista y en el plan de acción ante desastres.
16. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
17. Todas las funciones y/o actividades son enunciativas más no limitativas. Pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Secretaria de Jefatura

1. Realizar oficios y/o memorandos, recepción de llamadas, recepción de documentos, fotocopiado, solicitud de papelería.
2. Redactar la correspondencia externa e interna de acuerdo a las necesidades que se indiquen, con visto bueno de la dirección de área.
3. Recibir y atender adecuadamente a quien se comunique vía telefónica.
4. Enviar información vía electrónica o en físico a dependencias externas y/o áreas internas.
5. Estar a cargo de la recepción y envío de documentos, tanto internos como externos.

6. Elaborar vales de almacén, solicitando los insumos necesarios para el desarrollo de las actividades del departamento, recabar firma del jefe del área. Recoger los insumos y dar el buen uso de éstos.
7. Atender la agenda del departamento, controlar citas, asuntos pendientes y tomar recados.
8. Controlar archivo y entrega del archivo muerto del departamento.
9. Atender y derivar a las personas que soliciten los servicios de los programas adscritos al departamento de inclusión.
10. Integrar y monitorear las metas mensualmente de los programas adscritos al departamento de inclusión.
11. Recibir, concentrar y remitir al área de planeación las metas y las matrices indicadores por resultados, de los programas adscritos al departamento de inclusión.
12. Elaborar formatos de acuerdo a la necesidad de obtener datos precisos de las actividades diarias de cada uno de los programas, basándose en ellos para integrar la información que es requerida por su superior.
13. Realizar las incidencias de su departamento, firma de validación jefe inmediato y entrega al área de Capital Humano.
14. Atender a los jefes de los programas adscritos al departamento de inclusión.
15. Proporcionar la papelería con los formatos que requieran.
16. Recibir y hacer aclaraciones en relación a los informes que envían los programas adscritos a este departamento.
17. Llevar de principio a fin el desarrollo de cualquier asunto encomendado por el titular del departamento.
18. Monitorear a las áreas que pertenecen a la jefatura, estén capturando la atención a los usuarios por medio de la plataforma electrónica.
19. Participar como brigadista y en el plan de acción ante desastres.
20. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
21. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

6. Objetivo General

Llevar a cabo planes, enlaces, programas y acciones para la inclusión, el respeto y la igualdad de oportunidades, así como la supervisión y apoyo a los programas que conforman el Departamento, buscando inclusión en la educación, empleo, cultura, recreación y no discriminación de las Personas.

7. Objetivos Específicos

1. Supervisar programas del departamento de inclusión
2. Apoyar a las áreas en procesos administrativos.
3. Facilitar procesos internos y externos.
4. Promover vinculación interinstitucional en materia de inclusión, en beneficio de los programas.
5. Crear, aplicar y buscar programas y servicios que beneficien a los Centros y su aplicación en el usuario.

8. Población Objetivo

Personas con discapacidad temporal o permanente; personas adultos mayores; personas en situación de calle; familias tapatías y parejas en proceso de matrimonio o divorcio administrativo.

Handwritten signature

Handwritten signature

9. Políticas de Operación

1. Buscar la integración de diferentes sectores de la sociedad que se encuentran en condición de exclusión y vulnerabilidad.
2. Generar un ámbito propicio para el desarrollo y armonización de nuestra sociedad.
3. Diseñar, coordinar, implementar y ejecutar programas y acciones tendientes a proteger los derechos humanos
4. Acompañar y ayudar por medio de sus programas a personas y familias que viven en situación de vulnerabilidad.
5. Conducir políticas públicas de asistencia social que promuevan el desarrollo integral de la familia y la comunidad.
6. Conforme al reglamento del Sistema DIF Guadalajara/ Coordinación de Programas.



10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición

EFICIENCIA: Atender al 100% de la población que solicite los servicios que se brindan a través de los programas adscritos al Departamento de Inclusión.

EFICACIA: Mejorar de manera integral la calidad de vida de las personas que reciben los servicios que se brindan a través de los programas adscritos al Departamento de Inclusión.

Indicadores de Medición

Tipo de indicador	Descripción del indicador	Forma de medición
Eficiencia	Necesidades atendidas	<u>Número de usuarios atendidos</u> Número de servicios otorgados
Eficacia	Personas atendidas	<u>Número de personas incluidas en el entorno laboral, social y educativo.</u> Número de casos terminados

Handwritten signature

Handwritten signature

11. Flujograma



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

12. Servicios

Descripción de los Servicios	Niveles de Intervención				Objetivos
	Promoción	Prevención	Intervención	Reintegración	
Supervisión de los programas de inclusión		X	X	X	Llevar a cabo un orden dentro de la operación, administración, personal y centros
Solicitudes a Coordinaciones		X	X	X	Con la finalidad de solventar las necesidades de los programas
Procesos administrativos		X	X	X	Orden, transparencia y tiempos conforme a calendarización
Planeación de presupuesto		X	X	X	Optimización de recursos y operatividad con buenos resultados al usuario
Enlace interinstitucional	X	X	X	X	Atraer oportunidades para los usuarios del Sistema así como promoción de los programas que nos integran

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Manual Operativo Jefatura de Inclusión



13. Plan de emergencias

2018- PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL DE LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DEL DIF GUADALAJARA.

“SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA ”

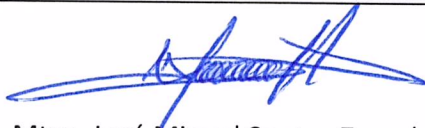
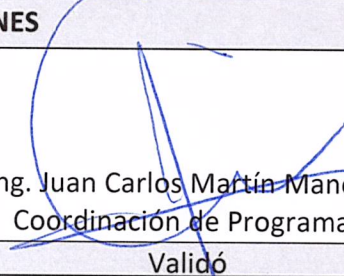


Programa Interno de Protección Civil (en proceso)

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

14. Autorizaciones

AUTORIZACIONES		
Coordinación de Área:	Coordinación de Programas	
Departamento de quien depende:	Coordinación de Programas	
Entra en vigor a partir de: 15-03-2018	Código: MOP-CP/D.INCLUSIÓN-4.2	Versión: 01-2018
Manual Operativo		
VALIDACIONES		
 Mtro. José Miguel Santos Zepeda Dirección General Autorizó	 Ing. Juan Carlos Martín Mancilla Coordinación de Programas Validó	
 María Itzel Parada Lupercio Titular de Inclusión Realizó	 Fausto Adrián Velasco Romero Titular de Planeación, Evaluación y Monitoreo Revisó	



Manual Operativo Jefatura de Inclusión



15. Sistema de Control

No se cuenta con formatos. Todos están integrados en los programas o jefaturas pertenecientes a este departamento.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

16. Bitácora de revisiones

(Registre las modificaciones que va sufriendo el documento, debe coincidir la fecha de la última modificación con la fecha de actualización y la fecha de la firma del documento).

No.	FECHA DE CAMBIO	REFERENCIA DEL PUNTO MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]