



MANUAL OPERATIVO

**PROGRAMA DE ATENCIÓN
INTEGRAL A LA DISCAPACIDAD**

PAID





Manual Operativo Programa de Atención Integral a la Discapacidad PAID



CONTENIDO

1. Reseña Histórica	2
2. Marco Jurídico	4
3. Justificación	5
4. Organigrama.....	6
5. Descripción de puestos.....	6
6. Objetivo General.....	11
7. Objetivos Específicos	11
8. Población Objetivo.....	11
9. Políticas de Operación	12
10. Tipos de indicadores e Indicadores de medición.....	15
11. Flujograma del programa.....	17
12. Servicios.....	18
13. Plan de emergencias.....	20
14. Autorizaciones	21
15. Sistema de Control.....	22
16. Bitácora de revisiones.....	23

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Manual Operativo Programa de Atención Integral a la Discapacidad PAID



1. Reseña Histórica

A partir de 1990 se genera desde las organizaciones de y para personas con discapacidad la necesidad y aspiración de contar en México con un organismo que atendiera y resolviera de forma global los problemas relacionados con mexicanos que viven alguna discapacidad.

En 1993 esta propuesta logra tal impulso que es presentada a la LV Legislatura del Congreso de Unión, una iniciativa de ley por los principales partidos políticos.

En 1995 se reorienta la política del gobierno de la República creándose el Programa nacional para el bienestar y la incorporación al desarrollo de las personas con discapacidad (CONVIVE), dirigido a que todas las instituciones y dependencias del país para que generen y brinden servicios de atención a la población con discapacidad.

En el 2003 fue aprobado por la Cámara de Diputados la Ley General para las Personas con Discapacidad.

En marzo de 2004 aquí en Jalisco se aprueba en el Congreso del Estado el Código de Asistencia Social que en su libro quinto contempla la atención a las personas con discapacidad, así mismo la del Consejo Estatal para la atención de este grupo social.

En el año 2000 el H. Ayuntamiento de Guadalajara aprueba el Reglamento Municipal de Guadalajara para la Atención de las Personas con Discapacidad.

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



Manual Operativo Programa de Atención Integral a la Discapacidad PAID



El Programa de Atención Integral a la Discapacidad (PAID) a partir de la administración 2015-2018, busca la participación responsable y comprometida de la población con discapacidad, de ello depende la superación de la problemática, buscando una sociedad incluyente, para personas con cualquier tipo de discapacidad temporal o permanente en busca de una mejor calidad de vida.

En este programa se realiza el enlace con empresas públicas y privadas sensibilizándolas a través de cursos gratuitos de cultura de inclusión para que conozcan la importancia y efectividad de que personas con discapacidad, adultos mayores o personas en situación de calle se incluyan al campo laboral.

Se realiza el trámite de ganchos para vehículos de personas con discapacidad permanente, discapacidad temporal, mujeres embarazadas o adulto mayor.

Cada año se imparte un curso de Braille y Lengua de Señas Mexicana con certificación con validez oficial, su duración es de 165 horas y es impartido todos los lunes durante 11 meses en las instalaciones de CEAMIVIDA.



Manual Operativo Programa de Atención Integral a la Discapacidad PAID



2. Marco Jurídico

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

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

Constitución Política del Estado de Jalisco.

Ley para la Atención y Desarrollo Integral de Personas con Discapacidad del Estado de Jalisco.

Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco.

Reglamento para la atención a personas con discapacidad en el Municipio de Guadalajara.

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

Contrato Colectivo de Trabajo para el Sistema DIF de Guadalajara.

3. Justificación

En 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, igual 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.

Adicionalmente el 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.

El sector de las personas con discapacidad es un segmento atendido por diversas Instituciones, pero en especial por el Sistema DIF Guadalajara que tiene como objetivo atender a las personas en estado de vulnerabilidad del Municipio de Guadalajara.

A través del Programa de Atención Integral a Personas con Discapacidad (PAID) cuyo propósito principal de la inclusión laboral, social y educativa, para personas con discapacidad, adultos mayores, personas en condición vulnerable o en situación de calle creando una cultura de igualdad y participación en todos los ámbitos.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Large handwritten signature]

4. Organigrama



5. Descripción de puestos

Encargada del Programa de Atención Integral a la Discapacidad

1. Dar a conocer el programa en las instituciones de salud municipal, empresas, escuelas, asociaciones, brigadas comunitarias.
2. Atender y orientar a las personas con discapacidad, adultos mayores, personas vulnerables o en situación de calle por vía telefónica o personalmente sobre los servicios que ofrece el programa.
3. Canalizar a las personas con discapacidad al servicio solicitado.
4. Promover la adquisición de la credencial y certificación a la población con discapacidad del municipio de Guadalajara por parte del Estado.
5. Visitas a empresas para promover la bolsa de trabajo con el objetivo de sensibilizar a los empresarios para que contraten personas con discapacidad, adultos mayores o personas en situación de calle.

6. Buscar vacantes en las diferentes empresas, para integrar a las personas con discapacidad, adultos mayores o en situación de calle en la bolsa de trabajo en el sector productivo.
7. Dar seguimiento a las personas con discapacidad que han sido contratadas manteniendo constante comunicación con la empresa.
8. Buscar espacios, para la instalación de módulos de copiado incluyendo así como su supervisión para el buen funcionamiento de estos.
9. Captura y entrega de corte quincenal de copadoras, enviar por correo a Finanzas DIF Guadalajara, y entregar en físico con visto bueno del Titular del Departamento de Inclusión.
10. Promoción, supervisión y entrega de ganchos para personas con discapacidad en los diferentes módulos de DIF Guadalajara.
11. Captura del corte mensual de ganchos entregados en los diferentes módulos y enviar por correo a Departamento de Inclusión. De forma trimestral enviar por correo y entregar en físico la documentación de Ganchos entregados por DIF Guadalajara a la Dirección de Movilidad de Guadalajara.
12. Promoción y supervisión de los talleres de la cultura de inclusión a personas con discapacidad a empresas, escuelas, instituciones de gobierno y privadas, para la sensibilización del personal que labora en ellas.
13. Promoción supervisión del curso de Lengua de Señas Mexicana que se lleva a cabo cada año.
14. Coordinarse con instituciones, asociaciones y organismos para llevar a cabo actividades recreativas, deportivas y culturales conjuntas en beneficio de las personas con discapacidad.
15. Seguimiento del Sistema de Información por metas (SIM) y enviar al Departamento de Inclusión cada mes, para su visto bueno.
16. Planeación, participación, promoción y otorgamiento de espacios dentro de ferias y exposiciones para la participación de Personas con discapacidad, adultos mayores o personas en situación de vulnerabilidad.
17. Capturar datos generales de las personas solicitantes de los servicios del programa, a la plataforma ECO.

18. Elaboración y control de la entrega recepción de la administración.
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.

Secretaria (PAID)

1. Canalizar al usuario al servicio requerido.
2. Realizar el registro de los usuarios de los diferentes servicios en la plataforma electrónica que genera un folio para el seguimiento del servicio que recibió el usuario.
3. Recepción de documentos para las convocatorias realizadas por el Departamento de Inclusión.
4. Apoyo en la organización de eventos para personas con discapacidad.
5. Supervisión semanal del trabajo realizado en los módulos de copiado recepción y revisión de los formatos en los que se informa del número de copias vendidas, por los empleados con discapacidad de copiadoras.
6. Control de hojas requeridas por las personas con discapacidad para el módulo.
7. Revisión de corte quincenal de copiadoras, entregándolo al encargado de Programa de Atención Integral a la Discapacidad para su visto bueno.
8. Envío de oficios y memorándum para correspondencia.
9. Elaboración de todo tipo de cartas, oficios, memorándums y correspondencia en general.
10. Control de archivo y entrega de archivo muerto.
11. Elaboración y entrega de Ganchos a usuarios, así como captura de ganchos entregados por los diferentes módulos que tiene DIF Guadalajara, y entregar la relación de beneficiarios a Titular de Inclusión y encargado de Programa de Atención Integral a la Discapacidad para su visto bueno.

12. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción ante desastres.
13. Otras funciones que le sean asignadas por su Jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
14. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Soporte (PAID)

1. Atender a las personas con discapacidad del Municipio de Guadalajara, proporcionándoles información acerca de los apoyos que brinda el Departamento de Inclusión y los servicios que ofrece PAID y que requieran asesoría sobre el tema discapacidad.
2. Recepción, revisión y trámite de documentos para ganchos de estacionamiento.
3. Brindar Información de los requisitos para la obtención de la credencial de discapacidad.
4. Contacto con Asociaciones e Instituciones de personas con discapacidad para canalizaciones, coordinación de eventos y actividades en general.
5. Recabar información de las Empresas que ofrecen la contratación de personal con discapacidad.
6. Apoyo a la captura de documentos.
7. Captura del listado de asistentes a los cursos de Cultura de Inclusión.
8. Contactar vía telefónica a empresas para la promoción de los cursos de Cultura de inclusión dentro de la bolsa de trabajo.
9. Atender y orientar a las personas con discapacidad vía telefónica o personalmente sobre los servicios que ofrece el programa.
10. Apoyo administrativo en los cortes de módulos de copiadoras.
11. Captura del corte mensual de ganchos de estacionamiento en los diferentes módulos.
12. Promoción del curso de Lengua de Señas Mexicana y Braille.



Manual Operativo Programa de Atención Integral a la Discapacidad PAID



13. Apoyo administrativo en los trámites que se requieran dentro de las actividades de PAID.
14. Capturar datos generales de las personas solicitantes de los servicios del programa a la plataforma.
15. Participar activamente 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 o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

[Handwritten signature]

6. Objetivo General

Generar la cultura de inclusión a la sociedad a través programas y acciones para la inclusión, brindando atención especializada e incluyente a personas con discapacidad temporal o permanente, personas vulnerables, adulto mayor o personas en situación de calle de la Zona Metropolitana de Guadalajara. Dándoles a conocer la información de los diferentes servicios con los que contamos.

7. Objetivos Específicos

1. Incluir en el campo laboral a personas con discapacidad, vulnerables, adultos mayores o personas en situación de calle.
2. Generar cultura de inclusión a través de cursos gratuitos.
3. Impartir cursos de Braille y Lengua de Señas Mexicana principalmente a Estancias Gubernamentales que trabajan en atención para personas con discapacidad.
4. Generar espacios en oficinas gubernamentales para que personas con discapacidad se integren al campo laboral como encargados de estos módulos de copiado.
5. Proporcionar ganchos para vehículos de personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas.

8. Población Objetivo

Personas con discapacidad temporal, permanente, personas en situación de vulnerabilidad y/o adultos mayores

9. Políticas de Operación

1. Dar a conocer los requisitos para ingresar a la bolsa de trabajo.
2. PAID solo será el enlace entre la empresa y la persona solicitante canalizándola al área que la solicita, más no es responsable de la contratación o de alguna falta administrativa que ya siendo empleado se genere.
3. Se estará en comunicación con la empresa dando seguimiento al proceso de entrevista y los pasos a seguir, hasta tener respuesta si es aceptado o rechazado.
4. Informar a los usuarios que soliciten ganchos para vehículos de personas con discapacidad que documentación requieren, misma que tendrán que presentar completa para poderles entregar su gancho y generar su expediente para entregarlo a Movilidad.

Políticas referentes a los criterios de ingreso:

5. El ingreso para los solicitantes a la bolsa de trabajo se hace por medio de una entrevista donde se valora si reúne los requisitos que la empresa solicita entregando documentación completa (solicitud de empleo o curriculum, 2 fotografías, diagnóstico de la discapacidad que tiene por un médico.

Políticas referentes a los criterios de egresos:

6. De ser dado de baja por la empresa que ya había realizado la contratación se investigará el motivo para definir si continua en la bolsa de trabajo o su motivo es razón de baja.
7. Tener más de 3 faltas injustificadas en las citas de entrevista de trabajo en enlace directamente con la empresa, durante su proceso de contratación.

Políticas de operación para la expedición de ganchos de estacionamiento:

8. Ser persona con discapacidad

Presentar original y copia:

- Identificación Oficial (IFE o INE, Pasaporte, Credencial DIF), si es menor de edad, cédula de identificación o credencial DIF.
- Valoración médica expedida por organismo público. (DIF, IMSS, ISSTE, CRUZ ROJA, etc). donde refiera que se tiene discapacidad permanente.
- Tarjeta de circulación actual
- Comprobante de domicilio reciente. (máximo 90 días).
- En caso de que el vehículo no esté a nombre del interesado, identificación del propietario (INE o IFE), y presentar documento que lo relacione con el solicitante (acta de nacimiento, matrimonio, etc).
- Tiene una vigencia anual
- El costo es gratuito

9. Ser Adulto Mayor

Presentar original y copia:

- Credencial de INAPAM (vigente).
- Identificación Oficial (IFE o INE)
- Tarjeta de circulación actual.
- Comprobante de domicilio reciente. (máximo 90 días).
- En caso de que el vehículo no esté a nombre del interesado, identificación del propietario (INE o IFE) y presentar documento que lo relacione con el solicitante (acta de nacimiento, matrimonio, etc.).
- Tiene una vigencia anual
- El costo es gratuito

10. Mujeres embarazadas (a partir de los cinco meses de gestión)

Presentar original y copia:

- Valoración médica con tiempo de gestación y fecha probable de parto expedida por organismo público (DIF, IMSS, ISSSTE, CRUZ ROJA O CRUZ VERDE, etc.).
- Identificación oficial (IFE o INE, pasaporte, etc).
- Tarjeta de circulación actual.
- Comprobante de domicilio reciente. (máximo 90 días).
- En caso de que el vehículo no esté a nombre del interesado, identificación del propietario (INE o IFE), y presentar documento que lo relacione con el solicitante (acta de nacimiento, matrimonio, etc.).
- Vigencia de cinco meses después de la fecha probable del parto
- El costo es gratuito

11. Discapacidad temporal (incapacidad temporal)

- Valoración médica expedida por organismo público (DIF, IMSS, ISSSTE, CRUZ ROJA, etc).
- Incapacidad expedida por DIF, IMSS, ISSSTE.
- Identificación (IFE o INE).
- Tarjeta de circulación actual.
- Comprobante de domicilio reciente. (máximo 90 días).
- En caso de que el vehículo no esté a nombre del interesado, identificación del propietario (INE o IFE), y presentar documento que lo relacione con el solicitante (acta de nacimiento, matrimonio, etc).
- Vigencia: tiempo que el médico determine la incapacidad.
- El costo es gratuito

10. Tipos de indicadores e Indicadores de medición

EFICIENCIA: Atender a todos los usuarios vía telefónica y/o personalmente en Enlace de Inclusión con el propósito de dar solución a los usuarios de manera efectiva.

EFICACIA: Efectuar informes estadísticos mensuales, en el cual alcanzaremos las metas propuestas, obteniendo como resultado los usuarios atendidos con un servicio de calidad.

EFFECTIVIDAD: Efectuar visitas al módulo de copiado semanalmente para supervisar el cumplimiento en los servicios de copiado al cliente de manera individual.

CALIDAD: Valoración mensual de la atención otorgada por personal de Enlace de Inclusión, hacia los usuarios con discapacidad desde una llamada telefónica y/o si acude personalmente a las oficinas, hasta que finaliza el servicio.

PROMOCIÓN: Promover la integración social e incorporación al desarrollo de las personas con discapacidad, en pleno respeto y ejercicio de sus derechos humanos, igualdad de oportunidades y equidad en los servicios salud, educación, capacitación, empleo, cultura, recreación, deporte e infraestructura.

PREVENCIÓN: Llevar a cabo platicas de prevención en donde se promuevan las medidas encaminadas a impedir que se produzcan deficiencias físicas, intelectuales, mentales y sensoriales, sobre todo en los grupos de mayor riesgo por las actividades que desempeñan.

INTERVENCIÓN: Concertar acuerdos de colaboración con Empresas, Organismos públicos y privados, nacionales, para el desarrollo de eventos, actividades y/o proyectos que beneficien con el objeto proponer y opinar

sobre los programas o acciones que se emprendan a favor de las personas con discapacidad.

REINTEGRACIÓN: alentar a las personas con discapacidad a constituirse en los promotores de su propia revaloración, incorporación y participación en el desarrollo social y familiar

Indicadores de Medición

Tipo de indicador	Descripción Indicador	Forma de Medición
Eficiencia	Orientación atención al usuario	<u>Número de personas atendidas</u> Número de personas canalizadas
Promoción	Gestión ante las dependencias, empresas, ac., escuelas, para la promoción, inclusión de personas con discapacidad	<u>número asesorías, canalizaciones y derivaciones solicitadas</u> Número de gestiones otorgadas <u>Número de canalizaciones y promociones para el empleo a personas con discapacidad</u> <u>Número de personas incluidas.</u>
Intervención	Capacitación Curso de lengua de señas y braille Cursos cultura de inclusión a la discapacidad	<u>Número de personas inscritas</u> Número de personas que terminan el curso.

[Handwritten signature]

[Large handwritten signature]

11. Flujograma del programa



12. Servicios

Descripción de los Servicios	Niveles de Intervención				Objetivos
	Promoción	Prevención	Intervención	Reintegración	
Promoción de los servicios y/o Programa en Instituciones Gubernamentales o Privadas	X	X	X	X	Promocionar los servicios para las personas con discapacidad.
Talleres y Pláticas culturales de inclusión	X	X	X	X	Fomentar una cultura de respeto, inclusión y tolerancia a las personas con discapacidad, así como prevenir las discapacidades.
Curso de Lenguaje de Señas Mexicana y Braille	X		X	X	Dar a conocer la lengua de señas mexicana a la sociedad en general y así lograr la inclusión e incorporación de las personas con discapacidad auditiva. Motivando a los asistentes del curso a capacitarse, para que tengan un mayor conocimiento sobre como comunicarse con las personas con discapacidad auditiva y dar una atención adecuada a las personas con discapacidad visual.
Trámite de ganchos para vehículos de Personas con discapacidad, Adultos Mayores, Mujeres embarazadas, Incapacidad Temporal.	X		X	X	Otorgar un gancho foliado expedido por la Dirección de Movilidad del Ayuntamiento de Guadalajara, con logotipo de discapacidad, Adulto mayor, discapacidad temporal, embarazo, con el objetivo de identificar y facilitar el desplazamiento en sus vehículos promoviendo el respeto de sus derechos estacionándose en lugares exclusivos para personas con esta situación de vulnerabilidad.

Handwritten notes and signatures in blue ink on the right margin, including a large 'X' and some illegible text.

Descripción de los Servicios	Niveles de Intervención				Objetivos
	Promoción	Prevención	Intervención	Reintegración	
Canalizaciones a Rehabilitación, Escuelas, Asociaciones, Dependencias e Instituciones Públicas y Privadas	X				Orientar y canalizar a las personas con discapacidad y sus familias sobre los servicios que ofrecen el Sistema DIF Guadalajara y otras Instituciones o A.C.
“Abriendo espacios Comerciales” Exposición y venta de artículos elaborados por Grupos Vulnerables”	X		X	X	Promover la elaboración y venta de artículos elaborados con calidad por personas con discapacidad
Promoción del empleo y capacitación en coordinación con Bolsas de Trabajo, Empresas. Y Dependencias Gubernamentales.	X		X	X	Atención y capacitación de personas con discapacidad en la vida productiva, para lograr su integración al área laboral y a la sociedad.
Módulos de Copiado atendido por Personas con Discapacidad.	X		X	X	Integrar en la vida productiva a Personas con Discapacidad en módulos, para ofrecer servicios de copias a los usuarios que acuden a las Dependencias Gubernamentales a solicitar o realizar algún trámite.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Large handwritten signature]



Manual Operativo
Programa de Atención
Integral a la Discapacidad PAID



13. Plan de emergencias

2018- PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL DE CEAMIVIDA.
"SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL MUNICIPIO
GUADALAJARA"

Programa Interno de Protección Civil (en proceso)



**Manual Operativo
Programa de Atención
Integral a la Discapacidad PAID**



14. Autorizaciones

AUTORIZACIONES		
Coordinación de Área:	Coordinación de Programas	
Departamento de quien depende:	Inclusión	
Entra en vigor a partir de: 15-03-2018	Código: MOP-CP/INC.PAID-4.2.5	Versión: 01-2018
Manual Operativo		
VALIDACIONES		
 Mtro. José Miguel Santos Zepeda Dirección General		 Ing. Juan Carlos Martín Mancilla Coordinación de Servicios
Autorizó		Validó
 Stephanie Santos Encargada de PAID	 María Itzel Parada Lupercio Titular de Inclusión	 Fausto A. Velasco Romero Titular de Planeación, Evaluación y Monitoreo
Realizó	Revisó	Revisó



Manual Operativo Programa de Atención Integral a la Discapacidad PAID



15. Sistema de Control

1. Solicitud de empleo o currículum
2. Copia de identificación
3. Copia de comprobante de domicilio
4. Copia de Acta de Nacimiento
5. Copia de INAPAM
6. Copia de certificado medico
7. Hoja de registro asistentes a Curso de Cultura de Inclusión
8. Corte de ingresos quincenal

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Manual Operativo
Programa de Atención
Integral a la Discapacidad PAID



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]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]