



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a Solicitantes de Servicios del Consejo Estatal para Personas con Discapacidad	
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 64-APD-P01/Rev.01	Fecha de Emisión: 30 de Septiembre de 2014

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
Brindar atención y orientación a los usuarios que requieran del servicio del Consejo Estatal para la Integración Social de las Personas con Discapacidad.

II. ALCANCE
Este servicio aplica a los solicitantes que acuden de manera personal o telefónica al Consejo Estatal para la Integración Social de las Personas con Discapacidad.

III. DEFINICIONES
CID: Consejo Estatal para la Integración Social de las Personas con Discapacidad.

IV. REFERENCIAS ESPECIFICAS
Ley de Integración Social para Personas con Discapacidad en el Estado de Sonora.
Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora.
Reglamento de la Ley de Integración Social para Personas con Discapacidad del Estado de Sonora.
Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora.
Manual de la Calidad de DIF Sonora.
Manual de Trámites y Servicios de Expedición de Credencial Nacional para Personas con Discapacidad.
64-APD-P02-I01 Requisitos para el Trámite y/o Reposición de la Credencial Nacional para Personas con Discapacidad.
64-APD-P04-I01 Requisitos de Solicitud de Empleo para Personas con Discapacidad.
64-APD-P04-F03 Solicitud de Empleo para Personas con Discapacidad.
64-APD-P05-I01 Requisitos de Becas.
64-APD-P06-F01 Requisitos para Solicitar el Servicio de Transporte Adaptado.
64-APD-P07-I02 Requisitos para Solicitar la Expedición del Tarjetón.
64-APD-P02-F03 Información Complementaria, para Captura Credencial Nacional Para personas con Discapacidad CID-DIFSON
64-APD-P02-F15 Protección de Datos Personales.
64-APD-P02-F14 Solicitud para Exento del Pago de Reposición.
64-APD-P02-F06 Listado de Verificación de Expediente.
64-APD-P09-I01 Requisitos de Apoyo para Terapia Asistida con Delfines para Menores Sonorenses.
64-APD-P09-I02 Requisitos de Apoyo para Terapia Asistida con Delfines para Extranjeros.
64-APD-P09-I03 Requisitos de Apoyo para Terapia Asistida con Delfines para la República Mexicana.
64-APD-P09-F02 Solicitud de Apoyo para Terapia Asistida con Delfines.

V. POLITICAS

1. La Recepción del CID atiende y orienta a los solicitantes acerca de los programas que se ofrecen en beneficio de las personas con discapacidad, en un horario de atención de 08:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.
2. La Recepción del CID registra a todos sus solicitantes para medición de los indicadores e informa a fin de mes a la Dirección del Área, el total de personas atendidas.
3. Si el solicitante desea información para el trámite de la Credencial Nacional para Personas con Discapacidad, la Recepción otorga los Requisitos y el Formato de Información Complementaria en caso necesario.
4. Si el solicitante desea información para el trámite de Tarjetón para Personas con Discapacidad, la Recepción otorga los Requisitos y canaliza al Área.
5. Si el solicitante desea información para la Bolsa de Trabajo para Personas con Discapacidad y la Responsable del Programa no se encuentra al momento de la solicitud, la Recepción otorga los Requisitos y la Solicitud de Empleo, siempre y cuando el solicitante cuente con la Credencial Nacional para Personas con Discapacidad.
6. En los meses de Octubre y Noviembre la Recepción del CID, otorga a quien lo solicite los requisitos para el trámite de Becas e informa que el trámite lo debe realizar a través del DIF Municipal que le corresponda.
7. Si el solicitante desea información de Apoyo para Terapia Asistida con Delfines y la Responsable del Programa no se encuentra al momento de la solicitud, la Recepción otorga los Requisitos y la Solicitud de Apoyo para Terapia Asistida con Delfines.
8. En caso de que el servicio solicitado no sea competencia del CID, el personal de Recepción indica al solicitante el Área de DIF

COPIA NO CONTROLADA

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

V. POLITICAS

- Sonora que corresponda u otra Institución competente, de los datos contenidos en el Directorio en una tarjeta.
9. En caso de que el servicio o apoyo solicitado no corresponda al CID, el personal de Recepción indica al solicitante el Área de DIF Sonora que corresponda u otra Institución competente, de los datos contenidos en el Directorio en una tarjeta.
 10. Si el servicio solicitado es competencia del CID, se registra al solicitante y se le indica su turno de atención.
 11. En el caso de los programas de Empadronamiento y Credencialización, así como el de Atención Temprana si el Responsable de estos programas no se encuentra presente al momento de la solicitud, la Recepción del CID turna al solicitante a dichas Áreas ya que se cuenta con personal encargado para brindar la atención.
 12. La Recepción del CID entrega folletería a los usuarios cuando lo generen los programas del CID.
 13. Se aplica la Encuesta de Satisfacción a 15 solicitantes en el mes.
 14. Se reporta por correo electrónico a fin de mes a la Dirección del CID, el resultado de las Encuestas aplicadas y el total de personas atendidas.
 15. Es una no conformidad cuando la Recepción no aplique las 15 Encuestas de Satisfacción durante el mes y no reporte por correo electrónico a fin de mes el resultado de las mismas y del total de personas atendidas a la Dirección del CID.
 16. A fin de dar cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora en la Fracción I en relación a la protección de los datos del menor, en donde establece la prohibición a las dependencias, entidades y a sus servidores públicos para transferir, distribuir, difundir o comercializar los datos personales contenidos en sistemas de información desarrollados en el ejercicio de sus funciones, por lo que los datos personales del Registro de Atención serán utilizados solo para respaldo de los programas sociales en beneficio de las personas con discapacidad por DIF Sonora, resguardada en todo momento como información confidencial.
 17. Riesgos institucionales: Recibir la información y expedientes fuera de tiempo, incorrectos o incompletos por parte de los Sistemas DIF Municipales y no entregar la Credencial Nacional para Personas con Discapacidad en los tiempos establecidos para el servicio.

VI. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- 64-APD-P01-F01 Registro de Atención Área de Recepción del CID.
- 64-APD-P01-F02 Directorio.
- 64-APD-P01-F03 Encuesta de Satisfacción del Cliente.
- 64-APD-P01-F04 Tarjeta.
- 64-APD-P01-F05 Informe Mensual de Actividades.
- 64-APD-P01-F06 Base de Datos

VII. ANEXOS

- 64-APD-P01-A01 Diagrama de Flujo. Atención a Solicitantes de Servicios del Consejo Estatal para Personas con Discapacidad.

VIII. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.	Recepcionista del Consejo Estatal para Personas con Discapacidad	Recepción y orientación a solicitantes del servicio del Consejo Estatal para Personas con Discapacidad.	
1.1.		Recibe la solicitud de servicio de forma personal registra al solicitante.	Registro de Atención Área de Recepción del CID. 64-APD-P01-F01
1.2.		Informa sobre los programas del CID según el servicio o apoyo requerido, de acuerdo a lo establecido en los procedimientos del Consejo Estatal para la Integración Social de las Personas con Discapacidad.	
		"Si el servicio no corresponde al CID"	
1.3.		Informa al solicitante la instancia a la que puede acudir para que atiendan su solicitud y entrega tarjeta con los datos del Directorio.	Directorio 64-APD-P01-F02 Tarjeta 64-APD-P01-F04
2.	Recepcionista del Consejo Estatal para	Atención y Canalización a las Áreas de Servicio del Consejo Estatal para Personas con Discapacidad.	

COPIA NO CONTROLADA

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	Personas con Discapacidad		
		"Si la solicitud de servicio es para tramitar la Credencial de Discapacidad "	
2.1		Recibe a los solicitantes de Credencial Nacional para Personas con Discapacidad o reposición de Credencial y registra.	Registro de Atención Área de Recepción del CID 64-APD-P01-F01
		"Cuando la solicitud es solo de información"	
2.2		Proporciona los Requisitos para el Trámite y/o Reposición de la Credencial Nacional para Personas con Discapacidad	
		"Si cumple con los requisitos establecidos para el trámite de la Credencial".	
2.3.		Verifica la documentación en Listado de Verificación de Expediente, para integrar expediente.	
		"Cuando el solicitante no cumple con los requisitos establecidos para el trámite de la Credencial".	
2.4.		Registra en Registro de Atención Área de Recepción del CID y orienta sobre los documentos faltantes y entrega los Requisitos para el Trámite y/o Reposición de la Credencial Nacional para Personas con Discapacidad, señalando la omisión.	Registro de Atención Área de Recepción del CID 64-APD-P01-F01
		"Una vez que el solicitante entrega los requisitos solicitados"	
2.5.		Integra el expediente, elabora el formato de Información Complementaria, para Captura Credencial Nacional para personas con Discapacidad, Protección de Datos Personales y turna el expediente al Área de Empadronamiento y Credencialización para su captura.	
		"Si el solicitante requiere toma de fotografía"	
2.6.		Turna al solicitante al Área de Empadronamiento y Credencialización para la toma de la fotografía digital.	
2.7.		Indica al solicitante el tiempo de espera en recepción para recibir su Credencial Nacional para Personas con Discapacidad.	Registro de Atención Área de Recepción del CID 64-APD-P01-F01
		"Si cumple con los Requisitos para Reposición de Credencial Nacional"	
2.8.		Registra en formato de Registro de Atención Área de Recepción del CID, y solicita al Área de Empadronamiento y Credencialización verificar en la base de datos el registro del solicitante.	Registro de Atención Área de Recepción del CID 64-APD-P01-F01
		"Cuando el usuario cuenta con registro de Credencial Nacional y solicita reposición"	
2.9.		Realiza el cobro para el trámite de la Reposición de Credencial Nacional.	Registro de Atención Área de Recepción del CID 64-APD-P01-F01
2.10.		Entrega el pago a la Asistente de la Dirección del CID para la expedición de la factura electrónica.	
2.11.	Asistente de la Dirección de Atención a Personas con Discapacidad	Recibe y registra en sistema de comprobantes fiscales digitales el pago del servicio, genera factura electrónica para el solicitante y entrega a Recepcionista.	
2.12.		Realiza depósito a la cuenta del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora.	
2.13.		Elabora Relación de Cobros Efectuados, anexa ficha de depósito y turna a Recursos Financieros y archiva copia con acuse de recibo.	
2.14.	Recepcionista del Consejo	Recibe factura, registra número de folio en Registro de Atención del Área	

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
	Estatal para Personas con Discapacidad	de Recepción del CID y entrega al solicitante para que compruebe el pago en el Área de Empadronamiento y Credencialización.	
2.15.		Recibe factura, registra número de folio en Registro de Atención del Área de Recepción del CID y entrega al solicitante para que compruebe el pago en el Área de Empadronamiento y Credencialización.	Registro de Atención Área de Recepción del CID 64-APD-P01-F01
		"En caso de que el solicitante de la reposición no cuente con el recurso económico para el pago"	
2.16.		Solicita autorización a la Coordinadora de Empadronamiento y Credencialización para exentar el cobro.	
2.17.		Elabora solicitud para exento de pago y entrega al solicitante.	
		"Si el solicitante de la reposición no cuenta con registro en la base de datos"	
2.18.		Orienta sobre los requisitos para el trámite y/o reposición de la Credencial Nacional para Personas con Discapacidad y regresa a la actividad 1.2.	
		"Cuando el solicitante sea representante del Sistema DIF Municipal"	
2.19.		Registra y turna a la Coordinadora y/o Secretaria de Empadronamiento y Credencialización.	Registro de Atención Área de Recepción del CID 64-APD-P01-F01
		"Cuando el solicitante ya tenga la credencial de discapacidad y sea otro el servicio del CID que requiere"	
2.20.		Turna al Área del CID que corresponda al apoyo solicitado.	
		"Si el responsable del apoyo solicitado está ocupado al momento de la solicitud"	
2.21.		Indica al solicitante el tiempo de espera en recepción para su atención	Registro de Atención Área de Recepción del CID 64-APD-P01-F01
		"Si el responsable del apoyo solicitado está ausente al momento de la solicitud"	
2.22.		Otorga al solicitante los requisitos de Solicitud de Empleo para personas con Discapacidad, Requisitos de Becas, Requisitos de apoyo para Terapia Asistida con Delfines para Menores Sonorenses, Requisitos de Apoyo para Terapia Asistida con Delfines para Extranjeros. Requisitos de Apoyo para Terapia Asistida con Delfines para la República Mexicana, Solicitud de Apoyo para Terapia Asistida con Delfines y la Tarjeta con los datos del responsable para que lo contacte vía telefónica o correo electrónico	Tarjeta 64-APD-P01-F04
2.23.		Evalúa los servicios brindados a los solicitantes aplicando 15 Encuestas de Satisfacción del Cliente en el transcurso del mes.	Encuesta de Satisfacción del Cliente 64-APD-P01-F03 Base de Datos 64-APD-P01-F06
3.	Recepcionista del Consejo Estatal para Personas con Discapacidad	Integración de Informe Mensual de Actividades.	
3.1		Contabiliza el número de personas que se atendieron durante el mes e informa de acuerdo al Informe Mensual de Actividades a la Dirección del CID.	Registro de Atención Área de Recepción del CID



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
			64-APD-P01-F01
3.2.		Envía Informe Mensual de Actividades a la Dirección del CID y anexa las Encuestas de Satisfacción del Cliente y la base de datos aplicadas en el mes.	Encuesta de Satisfacción del Cliente 64-APD-P01-F03 Base de Datos 64-APD-P01-F06 Informe Mensual de Actividades 64-APD-P01-F05

Elaboró:

Anabel Castro Valencia
Recepción del CID

Revisó:

Lic. Jeannette Molina Caire
Vocal Ejecutiva del CID y
Directora de Atención a Personas
con Discapacidad

Aprobó:

Lic. Agustín Blanco Koustaunau
Director General

COPIA NO CONTROLADA