



OPERATIVO BIENESTAR

GUÍA DE PROCEDIMIENTO PARA EL OPERATIVO BIENESTAR



BIENESTAR
SECRETARÍA DE BIENESTAR



ID: _____

Nombre: _____

Estado: _____

BIENESTAR

SECRETARÍA DE BIENESTAR



ARIADNA MONTIEL REYES

SECRETARIA DE BIENESTAR

ÍNDICE

GUÍA DE PROCEDIMIENTO PARA EL OPERATIVO BIENESTAR

INTRODUCCIÓN.....	01
OBJETIVOS.....	02
EJES FUNDAMENTALES.....	03
MEDIOS DE PAGO Y FUNCIONES DE PARTICIPANTES EN OPERATIVO BIENESTAR.....	05
Mesa de Atención.....	05
Ventanilla Telecomm	05
COORDINADOR DEL OPERATIVO BIENESTAR	06
RESPONSABLE DE RUTA.....	07
RESPONSABLE DE SEDE.....	08
RESPONSABLE DE VENTANILLA	09
AUXILIARES EN MESA DE ATENCIÓN	10
PERSONAL DE LAS LIQUIDADORAS	11
LA PLANEACIÓN DEL OPERATIVO BIENESTAR.....	12
CALENDARIZACIÓN.....	13
COORDINACIÓN CON LAS INSTANCIAS LIQUIDADORAS.....	14
COORDINACIÓN CON AUTORIDADES LOCALES Y ELEMENTOS DE SEGURIDAD	14
CONVOCATORIA	16
MATERIALES PARA LA INSTALACIÓN DE LAS MESAS DE ATENCIÓN	18
EJECUCIÓN Y DESARROLLO DEL OPERATIVO, EL DÍA DE PAGO	20
PROCEDIMIENTO DE COBRO DE PENSIONES EN MESA DE ATENCIÓN	21
PROCEDIMIENTO DE COBRO DE PENSIONES EN VENTANILLA DE TELECOMM.....	22
PAGO DE MARCHA.....	22
SOLICITUD DE ORDEN DE PAGO.....	23
ESCRITO LIBRE	23
MESA DE INFORMACIÓN	24
INFORME, CAPTURA Y ACTUALIZACIÓN	24
FORMATOS Y MATERIALES IMPRESOS	25
GLOSARIO	31
ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y ADULTOS MAYORES.....	33
INTRODUCCIÓN.....	34
OBJETIVO GENERAL.....	34
OBJETIVOS PARTICULARES.....	35
JUSTIFICACIÓN.....	35
RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL EQUIPO	36
TIPOS DE DISCAPACIDAD	37
Discapacidad.....	37
Personas con Discapacidad Psicosocial	37
Personas con Discapacidad Intelectual	39
Personas con Discapacidad Auditiva.....	40
Personas con Discapacidad Motriz.....	41
Personas con Discapacidad visual	43
GLOSARIO DE TÉRMINOS SOBRE DISCAPACIDAD.....	51
BIBLIOGRAFÍA	59



INTRODUCCIÓN

El Gobierno de México tiene el objetivo de garantizar el **BIENESTAR** de todos los habitantes de nuestro país. Para ello se han establecido los Programas de Bienestar, los cuales aseguran un ingreso básico y contribuyen a mejorar las condiciones de vida de todos los mexicanos.

Atenderemos de manera prioritaria a los Pueblos Indígenas, que históricamente han enfrentado mayores dificultades para el ejercicio de sus derechos sociales y económicos, y las zonas con mayor grado de marginación y altos índices de violencia. Tenemos el compromiso firme de eliminar las barreras de exclusión, discriminación y racismo que enfrentan millones de mexicanos para ejercer plenamente sus derechos.

Los recursos económicos deben ser entregados de manera directa y sin ningún tipo de intermediarios a los Beneficiarios de los programas a través de transferencias bancarias a Tarjetas de Bienestar. Para el territorio que aún no cuenta con la infraestructura bancaria necesaria atenderemos a los Beneficiarios con el **Operativo Bienestar**.

El Operativo Bienestar es un punto de reunión entre Beneficiarios, Familias y Servidores en el cual además de entregar las pensiones atendemos e informamos a la población sobre los programas del Gobierno de México. Con este operativo llegaremos a las comunidades más alejadas para brindar apoyo a quien más lo necesita.

El objetivo del presente material es otorgar las herramientas necesarias para asegurar una correcta planeación, ejecución y desarrollo de los operativos.

Así mismo, con el fin de fortalecer la implementación de políticas públicas que fomenten el respeto de los Derechos Humanos de todas y todos los mexicanos, la Guía de Procedimiento para el Operativo Bienestar contiene las *“Estrategias de Atención para Personas con Discapacidad y Adultos Mayores”*. Mismo que proporcionará la información necesaria para brindar una atención digna y de calidad.

OBJETIVOS

- Que el personal de la Secretaría de Bienestar tenga las herramientas **para poder brindar una atención eficiente, eficaz, digna y de calidad a los Beneficiarios** durante el Operativo Bienestar.
- Definir las estrategias para la correcta planeación, desarrollo y ejecución del Operativo Bienestar.
- Establecer el procedimiento para llevar a cabo la implementación del Operativo Bienestar de la Pensión para el Bienestar de los Adultos Mayores, la Pensión para Personas con Discapacidad y Programa de Apoyo para el Bienestar de las Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras.
- Establecer el mecanismo de verificación y supervisión para garantizar que los beneficiarios reciban una atención digna por parte de la Secretaría de Bienestar y de las Instituciones liquidadoras.
- Conocer las herramientas disponibles para llevar a cabo las actividades en cada fase del operativo.



EJES FUNDAMENTALES

	FASE 1 ANTES	FASE 2 DURANTE	FASE 3 DESPUÉS
ACCIÓN	Planear	Ejecutar	Informa
ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> › Elaborar programación. › Definir lugares. › Definir Responsables. › Coordinación con autoridades locales. › Coordinación con elementos de seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> › Verificar que el personal de Bienestar y Servidores de la Nación estén presentes antes de comenzar el Operativo en Mesa de Atención y Ventanilla. › Verificar que la liquidadora acuda a la hora acordada en las Mesas de Atención. › Brindar un trato digno y de calidad a los Beneficiarios; aclarando sus dudas y facilitando la información que soliciten. › Entrega del apoyo cumpliendo la programación establecida. 	<ul style="list-style-type: none"> › Concentrar los Reportes Operativo Bienestar y Formatos Únicos de Bienestar. › Actualización y captura de lista de Beneficiarios. › Envío de la Lista de Beneficiarios actualizada y Reportes del Operativo a la Subsecretaría por parte del Coordinador del Operativo Bienestar.
PERSONAS/ FIGURAS	<ul style="list-style-type: none"> › Subsecretaría de Bienestar. › Delegado(a) Estatal. › Coordinador del Operativo Bienestar. › Subdelegado (a). › Coordinador (a) de programa estatal. › Responsable de Ruta. 	<ul style="list-style-type: none"> › Coordinador del Operativo Bienestar. › Coordinadores de los Programas. › Responsable de Ruta. › Responsable de Sede. › Servidores de la Nación. › Auxiliares de Servidores. › Personal de la liquidadora. › Elementos de seguridad. › Beneficiarios. 	<ul style="list-style-type: none"> › Subsecretaría de Bienestar. › Delegado Estatal. › Subdelegado. › Coordinador del Operativo Bienestar. › Coordinadores de los Programas. › Responsables de Ruta.

HERRAMIENTAS Y MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> › Lista de Beneficiarios. › Guía de procedimiento. › Programación. › Calendario de actividades. › Convocatoria. › Aviso de cobro. 	<ul style="list-style-type: none"> › Lista de Revisión. › Lista de Beneficiarios. › Formatos Únicos de Bienestar. › Imagen institucional y mobiliario. › Lista de registro de actualización de datos. › Orden de Pago en ventanilla Telecomm. › Orden de Pago. › Reporte Operativo Bienestar. 	<ul style="list-style-type: none"> › Reporte Operativo Bienestar. › Formatos Únicos de Bienestar. › Lista de Beneficiarios. › Reporte gráfico (fotos y video) de las Mesas de Atención.
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> › Asignar las Sedes considerando el acceso de los Beneficiarios para la entrega de su Pensión. › Garantizar el cobro de los Beneficiarios de las Pensiones de Bienestar acudiendo a la Sede más cercana de donde residen. 	<ul style="list-style-type: none"> › Verificar la correcta entrega de Pensiones a los Beneficiarios y Auxiliares. › Supervisar el servicio de la instancia liquidadora. › Dar atención y seguimiento a todos los casos, para agilizar la entrega de la Pensión a los Beneficiarios. 	<ul style="list-style-type: none"> › Recolectar la totalidad de la documentación del Operativo Bienestar. › Actualizar la lista de Beneficiarios. › Elaborar reporte de seguimiento.
LUGARES DE ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> › Subsecretaría de Bienestar. › Delegación estatal. › Lugares donde se reúnan para la planeación. 	<ul style="list-style-type: none"> › Cualquier espacio que cumpla con las especificaciones establecidas en la guía de procedimiento. › Sucursales Telecomm. › Centros Integradores de Desarrollo. 	<ul style="list-style-type: none"> › Lugar de operativo. › Delegación estatal.

MEDIOS DE PAGO Y FUNCIONES DE PARTICIPANTES EN OPERATIVO BIENESTAR MESA DE ATENCIÓN



- La Mesa de Atención, es un módulo portátil con la imagen institucional en la que se realiza la entrega de las Pensiones de Bienestar.
- El Responsable de Mesa exhibe la imagen institucional durante todo el Operativo Bienestar.
- Se coloca una mesa que atenderá a mínimo 50 Beneficiarios y máximo a 250. En caso de que la cantidad de Beneficiarios sea mayor se establecerá otra mesa en un horario o día distinto.
- La instalación de mesas que den atención a menos de 50 Beneficiarios se realizan de manera especial sólo cuando las particularidades territoriales impidan el desplazamiento de los residentes de una localidad a la Localidad Sede más cercana.
- El lugar de las Mesas de Atención deben cumplir con las siguientes características:
 - » Contar con el espacio suficiente de acuerdo a la cantidad de Beneficiarios.
 - » Garantizar la accesibilidad para una libre movilidad de los Adultos Mayores y las Personas con Discapacidad en el lugar del Operativo.
 - » Asegurar que el flujo de entrada, permanencia y salida de los Beneficiarios sea libre, seguro y de fácil acceso.
 - » El lugar debe ser verificado previamente por el Responsable de Ruta.

VENTANILLA TELECOMM

- En la Ventanilla Telecomm se realiza la entrega de las pensiones.
- Los Beneficiarios acuden preferentemente a la Sucursal Telecomm asignada.

COORDINADOR DEL OPERATIVO BIENESTAR



- Coordina la organización del Operativo Bienestar a través de la comunicación entre los Subdelegados, los coordinadores de los programas, autoridades municipales y autoridades locales correspondientes.
- Sincroniza, en coordinación con los Subdelegados, la calendarización y convocatoria del Operativo Bienestar.
- Formaliza el calendario con las liquidadoras.
- Asegura la presencia de Elementos de Seguridad Pública acordada por la Delegación Estatal y los diferentes órdenes de Gobierno.
- Supervisa la programación de los recursos materiales y humanos necesarios para llevar a cabo el Operativo.
- Monitorea el desarrollo de las mesas del Operativo Bienestar en colaboración con los Coordinadores de los programas, Responsables de Ruta y los Responsables de Sede.
- Da seguimiento y resuelve las contingencias que se reporten en las Sedes y que no puedan ser solventadas en la misma.
- Analiza y reconoce generalidades en las contingencias presentadas para subsanar y prevenir la repetición de estas durante el operativo.
- Mantiene comunicación del avance de la entrega de pensiones registrado por las instancias liquidadoras.
- Concentra y entrega los reportes de seguimiento solicitados por la Subsecretaría.
- Realiza o solicita el Reporte final del Operativo Bienestar en el que se presente:
 - » Avance de pago de pensiones por región;
 - » Avance de pago de pensiones por programa;
 - » Avance de pago de pensiones por modalidad de cobro;
- Reporte final de las contingencias presentadas.

RESPONSABLE DE RUTA



- El Responsable de Ruta realiza la supervisión y coordinación entre el Gobierno de México y las liquidadoras durante la realización del operativo en las Localidades sede que conforman su ruta. Realiza los preparativos necesarios para la entrega de las Pensiones (mesas, sillas, lonas, papelería, equipo de audio, etc.).
- Atiende las solicitudes del Responsable en Ventanilla y/o Responsable de Sede.
- Su relación será entre el Responsable de sede y Coordinador del Operativo o Subdelegados.
- Garantizar que las Localidades sedes de su ruta tengan el material necesario para realizar la entrega de Pensiones.
- Mantiene contacto durante todo el operativo con los Responsables de mesa y atiende las contingencias que reporten.
- Da seguimiento presencial o por vía telefónica a las Localidades sedes de la ruta a su cargo hasta el término total de actividades.
- Da seguimiento a los casos de los Beneficiarios que no pueden obtener su Pensión.
- Confirma la presencia de elementos de seguridad durante el operativo.
- Recopila los Formatos Únicos de Bienestar, así como los Reportes Operativo Bienestar de cada Localidad Sede.
- Mantiene y fomenta el orden durante el Operativo Bienestar.

RESPONSABLE DE SEDE

- Coordinará la entrega de Pensiones en las Localidades Sede asignadas a su Ruta.
- Reporta en tiempo real la instalación, el inicio, y el cierre de la Mesa de Atención.
- Coordina la organización del pago de Pensiones en Mesa de Atención.
- Tendrá el apoyo de al menos ocho Auxiliares de Mesa.
- Instala la Mesa de Atención, la Mesa de Información y la imagen institucional.
- Mantiene comunicación con el Responsable de Ruta y con el personal de la liquidadora.
- Reporta incidentes o anomalías que ocurran en los alrededores de la Mesa de Atención.
- Brinda atención prioritaria a los Beneficiarios que así lo requieran.
- Coteja a partir de la Lista de Beneficiarios y los presentes en la Mesa de Atención.
- Supervisa la entrega de Pensiones por parte del personal de las liquidadoras.
- Informa al Responsable de Ruta la instalación y el cierre de la mesa, mediante un mensaje de texto de la siguiente manera:
 - » Reporte instalación de Mesa:
 - › Estado:
 - › Región:
 - › Municipio:
 - › Localidad:
 - › Llegada de la liquidadora:
 - › Apertura de mesa:
 - » Reporte de cierre de Mesa:
 - › Estado:
 - › Región:
 - › Municipio:
 - › Localidad:
 - › Apertura de mesa:
 - › Cierre de mesa:
 - › Asistentes AM:
 - › Asistentes PCD:
 - › Asistentes NyN:
 - › Bajas PCD
- Llena el Reporte Operativo Bienestar
- Concentra los Formatos Únicos de Trámites que se hayan realizado en la Mesa de Atención.
- Entrega el Reporte Operativo Bienestar al Responsable de Ruta a la brevedad posible una vez terminada la entrega de las Pensiones.



RESPONSABLE DE VENTANILLA

- Brinda la atención que requieran los Beneficiarios que reciben su Pensión en Ventanilla Telecomm.
- Llena el Reporte Operativo Bienestar
- Tendrá el apoyo de al menos un Auxiliar.



AUXILIARES EN MESA DE ATENCIÓN

- Apoya al Responsable de Mesa en la Atención a los Beneficiarios durante el Operativo Bienestar.
- El Responsable en sucursal cuenta con un Auxiliar para Atención en sucursal.
- Deberán organizarse de la siguiente manera:
 - » Dos Auxiliares dan la bienvenida a los Beneficiarios y validan sus datos en la Lista de Beneficiarios.
 - » Dos Auxiliares de Mesa entrega las Planillas de Etiquetas.
 - » Dos Auxiliares de Mesa supervisa el pago de la Pensión en Mesa.
 - » Dos Auxiliares de Mesa dan información en la Mesa de Información.
- Registran a los Beneficiarios en una lista, para mantener el orden durante el cobro de la Pensión. Brinda atención prioritaria a los Beneficiarios que así lo requieran.
- Canalizan los casos que tengan dificultades para la entrega de las pensiones con el Responsable de Mesa.
- Verifican que los datos de los Beneficiarios y Auxiliares sean correctos, cotejando la Lista de Beneficiarios, identificación oficial del Beneficiario y Orden de Pago.
- Comunica cualquier incidente al Responsable de Mesa.



PERSONAL DE LAS LIQUIDADORAS

- Establece contacto con el Responsable de Mesa para informar de posibles incidentes en el trayecto.
- Debe estar presente media hora antes del inicio programado.
- Inicia la entrega de las Pensiones a los Beneficiarios en el horario establecido.
- Revisa que los beneficiarios cumplan con los requerimientos solicitados: Identificación oficial (con fotografía del Beneficiario o en su caso del Auxiliar autorizado para recibir la Pensión) y Etiqueta de cobro u Orden de pago.
- Debe estar acompañado en todo momento por elementos de seguridad.
- Un día previo a la instalación en Mesa de Atención, el Responsable de Ruta llena la Lista de Verificación.
- El Responsable de Mesa y los ocho Auxiliares, llegan dos horas antes de la hora del inicio de la entrega de Pensiones.
- Durante toda la Mesa de Atención deberá estar presente la imagen institucional.



LA PLANEACIÓN DEL OPERATIVO BIENESTAR

- La Planeación es garantizar la adecuada asignación de las Localidades Origen hacia las Localidades Sede para que los beneficiarios tengan acceso a la entrega de sus Pensiones.



- Es **elaborada por el Coordinador del Operativo Bienestar en conjunto con los Subdelegados**, quienes tendrán que conocer y asignar las Sedes para la entrega de Pensiones.
- Además, es en la programación donde se prevén todos los recursos materiales y humanos necesarios para llevar a cabo el Operativo.



CALENDARIZACIÓN

- La elaboración del calendario es una actividad constante, que parte de los registros de las Localidades Origen, localidades Sede, horario, lugar, responsables e insumos del Operativo Bienestar.



- La Calendarización deberá incluir:
 - » Hora, fecha y lugar donde se llevarán a cabo las Mesas de Atención.
 - » Asignación de Localidades Origen (localidad en la que habitan los Beneficiarios) y Localidades Sede, (localidad donde se realizará la entrega de las Pensiones).
 - » Asignación de Responsables de Ruta, Responsables de Sede, Auxiliares de Mesa.
 - » Asignación de insumos necesarios para las Mesas de Atención durante el Operativo Bienestar.



COORDINACIÓN CON LAS INSTANCIAS LIQUIDADORAS

- El Coordinador del Operativo Bienestar se reúne con la gerencia estatal de las liquidadoras, para conciliar una cantidad de Localidades Sede para el Operativo y garantizar la entrega de las Pensiones para el Bienestar en la totalidad de los lugares programados.
- Una vez realizado el calendario de pagos o programación, se firma una carta de intención entre el Coordinador del Operativo Bienestar y los representantes estatales de la liquidadora, garantizando el funcionamiento de la programación acordada.



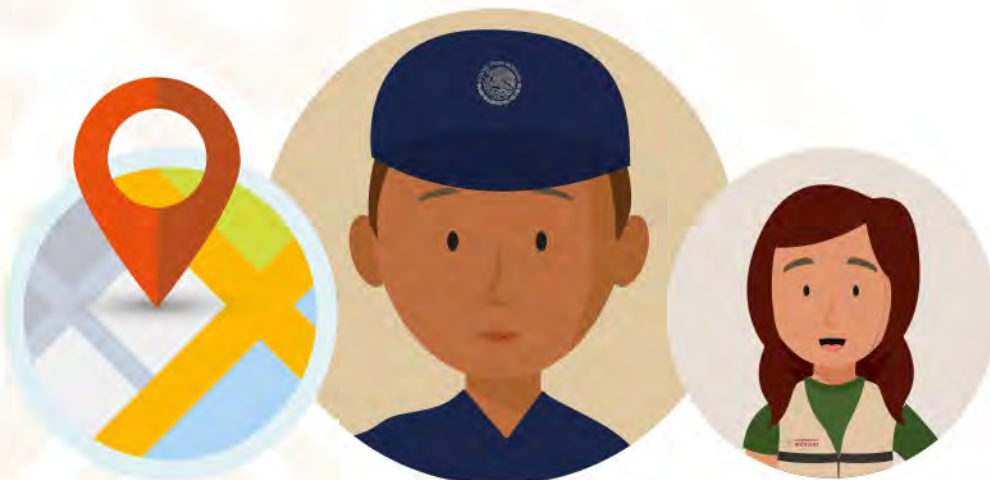
COORDINACIÓN CON AUTORIDADES LOCALES Y CON ELEMENTOS DE SEGURIDAD

- El Coordinador del Operativo Bienestar, elabora un Oficio de Concertación a las Autoridades Estatales y Municipales.
- El oficio deberá ser entregado al Delegado y Subdelegados para garantizar el apoyo acordado por Región de Atención.
 - » El oficio debe considerar los siguientes aspectos:
 - › Lugar programado (ejemplo: Escuela)
 - › Fecha de atención
 - › Horario de atención
 - » Presencia de Elementos de Seguridad pública para garantizar la seguridad de los Beneficiarios, el personal de Bienestar y el personal de las instancias liquidadoras en la totalidad de Localidades Sede.
 - » Presencia de Elementos de Seguridad pública para garantizar el resguardo del recurso de la Pensión.
 - » Requerimientos de servicios:
 - › Instalaciones adecuadas (agua, drenaje, rampa de accesibilidad, baño para personas con discapacidad, rutas de evacuación).

- › Mobiliario (mesa de información, sillas, dispensador de agua)
- › Energía eléctrica (local o planta)
- › Asistencia médica (ambulancia, botiquín de emergencia, etc.)
- › Contar con un Plan de Contingencia y de Evacuación.
- › Personal de protección civil, o Auxiliares en Mesa capacitados para atender posibles contingencias.
- › Sistema de sonido



- El oficio deberá ser entregado con al menos 7 días de anticipación.
- En caso de que no haya respuesta en el apoyo de Elementos de Seguridad a nivel Estatal o local, la Delegación solicitará apoyo a las Instituciones de Seguridad del Gobierno Federal.



CONVOCATORIA

- Garantizar la convocatoria de los Beneficiarios para que asistan a la entrega de las Pensiones.
- Con base en la Calendarización estatal, la Subsecretaría de Bienestar genera la Lista de Beneficiarios, la Planilla de Etiquetas y las Órdenes de Pago en ventanilla Telecomm, mismos que se envían a las Delegaciones.
- El Coordinador del Operativo Bienestar distribuye la documentación del Operativo Bienestar a los Subdelegados.
- El Subdelegado coordina la convocatoria en Región de Atención para la entrega de las Pensiones.
- La convocatoria se realizará por diversos medios (radio, perifoneo, carteles institucionales, redes sociales y visitas domiciliarias) acorde a las condiciones que existan.



- La convocatoria para la entrega de las Pensiones será dependiendo de las dos modalidades de pago:
 1. Mesa de Atención: informando al Beneficiario la Localidad Sede en la que le corresponde la entrega de su Pensión.
 2. Ventanilla Telecomm: informar al Beneficiario la sucursal en la que le corresponde (para garantizar la disponibilidad de los recursos) recibir la entrega de Pensión.
- La convocatoria será programada con base en el calendario de las Mesas de Atención; las primeras Mesas serán las primeras en ser convocadas y así sucesivamente.

- Deberá reforzarse y asegurar la convocatoria de los Beneficiarios que recibirán su pensión por primera vez.
- Durante la convocatoria se da atención a las solicitudes de actualización y seguimiento de datos por medio del Formato Único de Bienestar.



MATERIALES PARA LA INSTALACIÓN DE LAS MESAS DE ATENCIÓN

1. Banner para araña; uno por programa (180 cm. x 80 cm.)
2. Personalizador por módulo; uno por programa (21.5 cm. x 28 cm.)
3. Lona para mesa de atención; una por Mesa de Atención (180 cm. x 240 cm.)
4. Lona "Mesa de Atención" (2 m. x 4 m.) (1.5 m. x 3 m.) (1 m. x 2 m.)
5. Buzón de quejas y sugerencias para la contraloría social..





OPERATIVO BIENESTAR



BIENESTAR
SECRETARÍA DE BIENESTAR



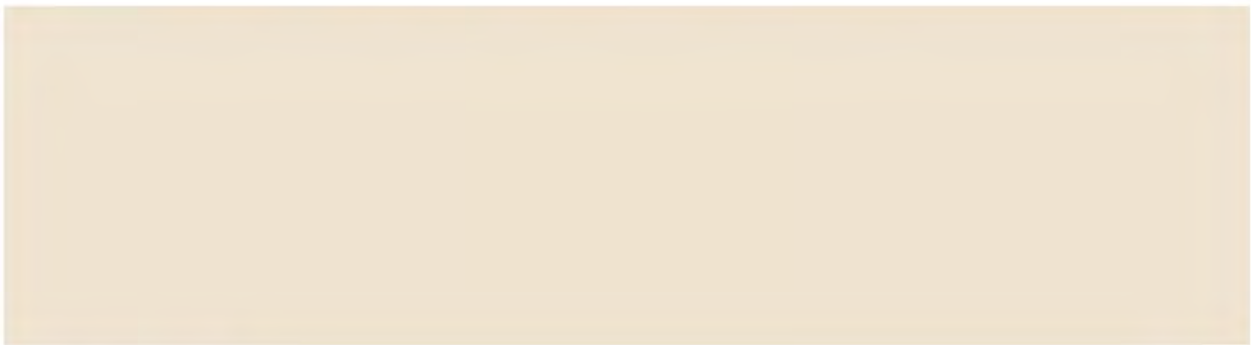
PENSIÓN PARA EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES



PENSIÓN PARA EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD



PROGRAMA DE APOYO PARA EL BIENESTAR DE LAS NIÑAS, NIÑOS DE MADRES TRABAJADORAS



GOBIERNO DE MÉXICO



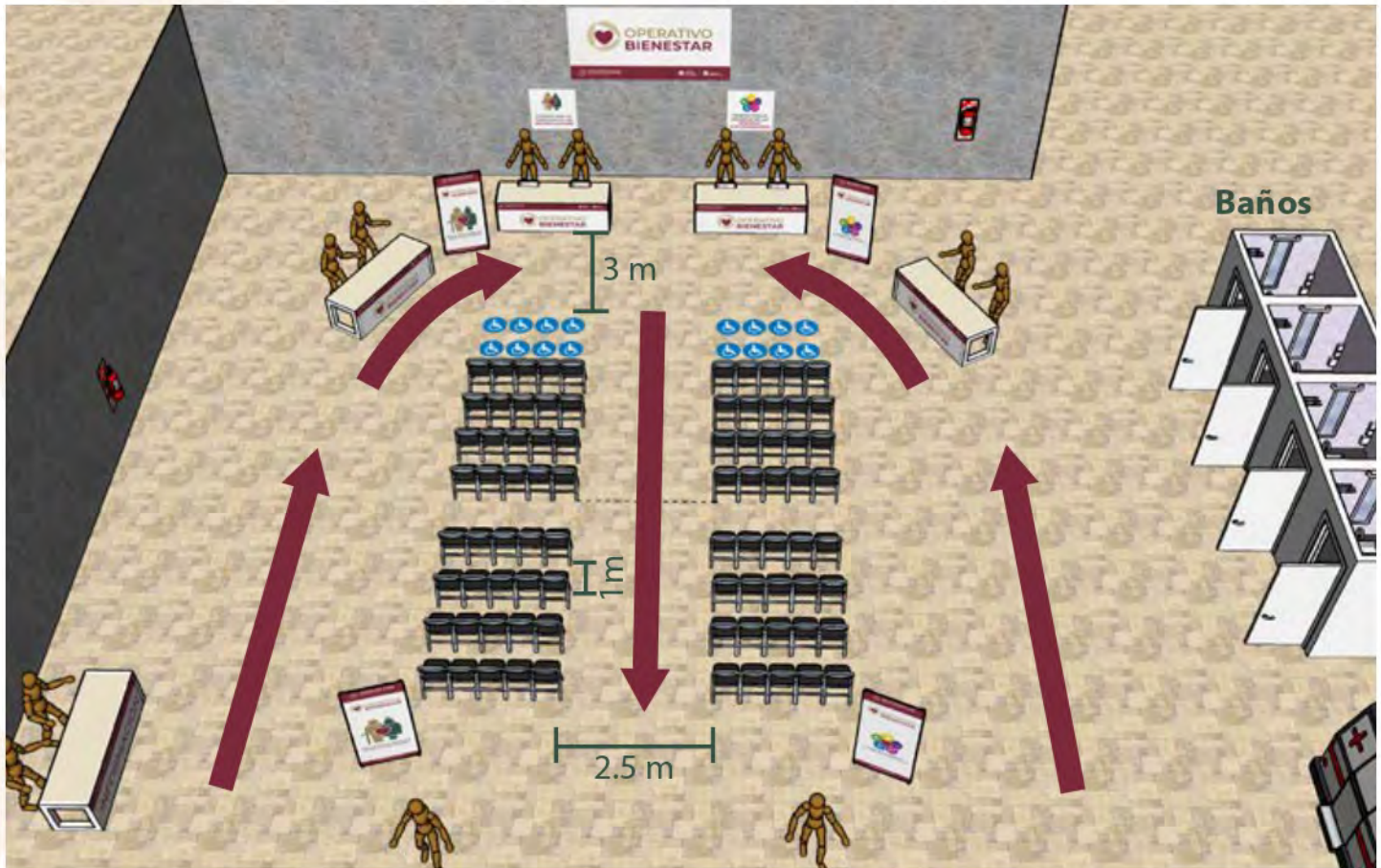
OPERATIVO BIENESTAR



OPERATIVO BIENESTAR

EJECUCIÓN Y DESARROLLO DEL OPERATIVO, EL DÍA DE PAGO

- La Ejecución es la etapa del Operativo Bienestar en la que se realizan las acciones para garantizar la entrega de las pensiones.
- El éxito en la Ejecución de la Entrega de pensiones es el resultado de una planeación elaborada correctamente.



PROCEDIMIENTO DE COBRO DE PENSIONES EN MESA DE ATENCIÓN

- Se instalará una mesa de información para realizar trámites y darles seguimiento.
- Los Auxiliares en Mesa de Atención deben quedar distribuidos para atender las siguientes áreas de atención en Mesa:
 - » Bienvenida a los beneficiarios y validación de sus datos en la Lista de beneficiarios.
 - » Mesa de entrega las Planillas de Etiquetas.
 - » Mesa de Atención (supervisa el pago de la Pensión en Mesa).
 - » Atención en la Mesa de Información.
- El personal de la liquidadora debe llegar a la Mesa de Atención al menos con media de hora de anticipación.
- El Responsable de Mesa informa de manera breve y clara sobre la entrega de las Pensiones: el bimestre, el procedimiento para que el Beneficiario pase a Mesa de Atención a cobrar su Pensión y los trámites que se podrán realizar.
- El pago de la Pensión comienza a la hora programada.
- El Responsable de Sede debe reportar la instalación y apertura de Mesa de Atención al Responsable de Ruta.
- El personal de bienestar solicita al derechohabiente pasar a la mesa de atención.
- El personal de la mesa, le solicita al derechohabiente, presentar su identificación oficial y 2 copias de la misma.
- El personal bienestar le pagara la pensión y le dará el recibo de entrega de la pensión al derechohabiente.
- Cada una de las copias se integrará con los recibos de la Secretaría y la la instancia liquidadora, mismos que deberá resguardar el personal respectivo.



PROCEDIMIENTO DE COBRO EN VENTANILLA DE SUCURSAL TELECOMM

- El Beneficiario debe acudir dentro de los horarios de la Sucursal Telecomm asignada y en los plazos establecidos.
- El Responsable en sucursal y su Auxiliar brindan atención a los Beneficiarios para que reciban su pensión por Ventanilla Telecomm.
- El Responsable de Ventanilla y su Apoyo llegan dos horas antes de la apertura de la Sucursal y permanecerán fuera de ésta portando la imagen institucional para brindar atención en caso de que el Beneficiario lo requiera.
- En ventanilla Telecomm el Beneficiario exhibe su identificación oficial y entrega su Orden de Pago para realizar el cobro de su Pensión.
- En la ventanilla Telecomm, la liquidadora le entrega un contra recibo al Beneficiario.
- El Beneficiario debe conservar el contra recibo durante el bimestre en curso para cualquier aclaración.
- El Responsable en Sucursal entrega el Reporte Operativo Bienestar al Responsable de Ruta al final del día.



PAGO DE MARCHA

- Es un pago único que se realiza al Auxiliar después de la defunción del Beneficiario.
- Para tramitar el pago de marcha, el Auxiliar debe presentar certificado o acta de defunción, así como su identificación personal y la del finado.
- El Responsable de Sede valida la defunción del Beneficiario y verifica que el nombre del Auxiliar aparezca en la Lista de Beneficiarios y coincida con la identificación que se está presentando.
- Realizado el trámite, el Auxiliar del Beneficiario finado acude a la Mesa de Atención del operativo siguiente presentando certificado o acta de defunción, así como su identificación personal y la del finado.

SOLICITUD DE ORDEN DE PAGO

Comprobante de pago que se entrega al beneficiario cuando ha perdido su Planilla y no la reporto con tiempo para ser remplazada.

- El responsable de sede solicitará la emisión de una Orden de Pago, para que el Beneficiario pueda recibir su Pensión ese mismo día, durante el Operativo.
- Una vez obtenida la Orden de Pago se debe cotejar la Lista de Beneficiarios, identificación oficial y Orden de Pago.



ESCRITO LIBRE

- Se solicita tanto para dar de alta al Auxiliar del Beneficiario, como para que el Auxiliar reciba la Pensión en caso de que el Beneficiario no pueda acudir.
- Al escrito libre se le debe anexar:
 - » Copia de la identificación del Beneficiario,
 - » Copia de la identificación del Auxiliar del Beneficiario,
 - » Etiqueta de cobro del Beneficiario



MESA DE INFORMACIÓN

Durante los Operativo Bienestar se instalará una Mesa de Información para realizar trámites y darle seguimiento por medio del Formato Único de Bienestar. Será atendido por, al menos dos Auxiliares.

INFORME, CAPTURA Y ACTUALIZACIÓN

- El Reporte Operativo Bienestar es la herramienta para el control y seguimiento del Operativo Bienestar.
- Terminado el Operativo Bienestar, el Responsable de Ruta reúne los Formatos Únicos de Bienestar y los Reportes Operativo Bienestar de las Localidades Sede asignadas a su ruta.
- En caso de no ser así, se coordina con los Responsable de Sede que tenga en resguardado la documentación y acuerdan un lugar de entrega.
- El Coordinador del Operativo Bienestar deberá concentrar los Reportes operativo Bienestar y los FUB.
- La Captura es el procedimiento en el cuál se recopilan los datos obtenidos en el Reporte Operativo Bienestar en una base de datos.
- Por medio de la captura los datos que se han modificado son actualizados.
- El Coordinador del Operativo Bienestar concentra las Listas de Beneficiarios con sus actualizaciones.
- Una vez capturadas las modificaciones, el Coordinador del Operativo Bienestar las envía a la Subsecretaría.
- La Delegación, debe tener a su disposición la información concentrada, para la generación de los reportes que se lleguen a solicitar.
- Se debe mandar las fotografías del reporte con las siguientes características:
 - » Panorámicas, donde muestren la totalidad del espacio del lugar donde se lleva a cabo el operativo.
 - » Mostrando los accesos y las adecuadas instalaciones.
 - » Mostrando a los Beneficiarios recibiendo correctamente su Pensión.



FORMATOS Y MATERIALES IMPRESOS

- **CALENDARIZACIÓN**, contiene la información necesaria de las localidades sedes y origen. En este documento se especifican los lugares, fechas y horas en que se llevará a cabo el Operativo Bienestar.
- **FORMATO ÚNICO DE BIENESTAR**, para llevar a cabo el registro de las solicitudes y trámites que desea realizar los Beneficiarios o Auxiliares.


GOBIERNO DE MÉXICO
BIENESTAR

ESTADO

REGIÓN

FOLIO

V01_0819

FORMATO ÚNICO DE BIENESTAR

TRÁMITE SOLICITUD DE INCORPORACIÓN AUXILIAR BAJA PAGO DE MARCHA CORRECCIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DATOS REVISIÓN DE DATOS EN PADRÓN MEDIO DE COBRO

FECHA: _____

ID ÚNICO: _____

 **PENSIÓN PARA EL BIENESTAR DE LOS ADULTOS MAYORES**

 **PENSIÓN PARA EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

1 DATOS DE BENEFICIARIO (A)

PROGRAMA: _____

ESTADO REGIÓN MUNICIPIO ÁREA

NOMBRE (S) PATERNO MATERNO

H M EDAD FECHA DE NACIMIENTO ESTADO DE NACIMIENTO TELÉFONO FIJO CELULAR

CLAVE DE ELECTOR _____ CURP _____

LOCALIDAD COLONIA CALLE # EXT #INT MZ LOTE C.P.

REFERENCIA 1 REFERENCIA 2

1. ¿PERTENECE A UN PUEBLO INDÍGENA? SÍ NO ¿CUÁL? _____

2. ¿HABLA UN IDIOMA INDÍGENA? SÍ NO ¿CUÁL? _____

2 AUXILIAR ALTA CAMBIO BAJA ***SI EL BENEFICIARIO LO REQUIERE O ES MENOR DE EDAD.**

NOMBRE (S) PATERNO MATERNO

CLAVE DE ELECTOR _____ CURP _____

H M EDAD FECHA DE NACIMIENTO ESTADO DE NACIMIENTO TELÉFONO FIJO CELULAR

LOCALIDAD COLONIA CALLE # EXT #INT MZ LOTE C.P.

PARENTESCO	DOCUMENTOS	PARENTESCO	DOCUMENTOS	PARENTESCO	DOCUMENTOS
<input type="radio"/> MADRE PADRE	<input type="radio"/> ACTA DE NACIMIENTO DEL BENEFICIARIO	<input type="radio"/> CASA HOGAR, A.C., I.A.P.	<input type="radio"/> CONSTANCIA DE NIÑO/A EN DESAMPARO	<input type="radio"/> TUTOR/A	<input type="radio"/> SENTENCIA Y/O ACTA DE TUTOR
<input type="radio"/> ABUELO/A TÍO/A	<input type="radio"/> CREDENCIAL DE ELECTOR DEL RESPONSABLE		<input type="radio"/> CREDENCIAL DE ELECTOR DEL RESPONSABLE		<input type="radio"/> CREDENCIAL DE ELECTOR DEL RESPONSABLE
<input type="radio"/> HERMANO/A (18+) HIJO/A (18+)	<input type="radio"/> ACTA DE NACIMIENTO DE LA VIEL HICHO				
<input type="radio"/> AMIGO/A, PADRINO, MADRINA, VECINO/A	<input type="radio"/> CARTA COMPROMISO SOLIDARIO FIRMADA POR DOS TESTIGOS	<input type="radio"/> ESPOSO/A	<input type="radio"/> ACTA DE MATRIMONIO	<input type="radio"/> ADOPCIÓN	<input type="radio"/> SENTENCIA
	<input type="radio"/> TESTIGOS	<input type="radio"/> CONCUBINO/A	<input type="radio"/> CONSTANCIA DE CONCUBINATO		<input type="radio"/> ACTA DE ADOPCIÓN
	<input type="radio"/> CREDENCIAL DE ELECTOR DEL RESPONSABLE	<input type="radio"/> UNIÓN LIBRE	<input type="radio"/> CREDENCIAL DE ELECTOR DEL RESPONSABLE		<input type="radio"/> CREDENCIAL DE ELECTOR DEL RESPONSABLE

3 SOLICITUD

Por medio de la presente manifiesto de manera personal y directa que mis datos son correctos, por lo que solicito mi incorporación al programa antes señalado, ya que cumpla con los requisitos establecidos en la normatividad aplicable, misma a la que me obliga a dar cumplimiento. Asimismo, manifiesto de manera libre e informada mi consentimiento para el tratamiento de mis datos personales, autorizando expresamente su inclusión en el padrón que determine la Dependencia Federal correspondiente.

FIRMA


GOBIERNO DE MÉXICO
BIENESTAR

ESTADO

REGIÓN

FOLIO

V01_0819

TRÁMITE SOLICITUD DE INCORPORACIÓN AUXILIAR BAJA PAGO DE MARCHA CORRECCIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DATOS REVISIÓN DE DATOS EN PADRÓN MEDIO DE COBRO



ID ÚNICO: _____ FECHA: _____

NOMBRE (S) PATERNO MATERNO

*ANEXAR COPIA DE LA CREDENCIAL DE ELECTOR ACTUALIZADA. *EN CASO DE DISCAPACIDAD ANEXAR COPIA DE CERTIFICADO.

BENEFICIARIO(A)

- **ORDEN DE PAGO**, se entrega al Beneficiario cuando ha perdido su medio de cobro y no lo reportó.

 GOBIERNO DE MÉXICO BIENESTAR <small>SECRETARÍA DE BIENESTAR</small>		FOLIO	OP/03/22							
RECIBO DERECHOHABIENTE JULIO - AGOSTO	ORDEN DE PAGO  PENSIÓN PARA EL BIENESTAR DE LOS ADULTOS MAYORES		<input type="radio"/> MESA DE ATENCIÓN <input type="radio"/> VENTANILLA							
	CENTRO DE ATENCIÓN		FECHA	HORA	SEDE					
			NÚMERO DE TRANSFERENCIA		ID					
			NOMBRE							
			PATERNO							
			MATERNO							
LIQUIDADORA JULIO - AGOSTO	<input type="radio"/> MESA DE ATENCIÓN <input type="radio"/> VENTANILLA		FECHA	HORA	SEDE	SUCURSAL				
	DERECHOHABIENTE		ID	NOMBRE		PATERNO	MATERNO			
			NÚMERO DE TRANSFERENCIA							
			BIMESTRE DE PAGO	MONTO						
	AUXILIAR DEL DERECHOHABIENTE		FIRMA DE QUIEN ENTREGA		FIRMA DEL DERECHOHABIENTE					
			NOMBRE	PATERNO	MATERNO					
BIENESTAR JULIO - AGOSTO	<input type="radio"/> MESA DE ATENCIÓN <input type="radio"/> VENTANILLA		FECHA	HORA	SEDE	CENTRO DE ATENCIÓN				
	DERECHOHABIENTE		ID	NOMBRE		PATERNO	MATERNO			
			ENTIDAD	REGIÓN	MUNICIPIO	LOCALIDAD				
			COLONIA	CALLE	#EXT	#INT	MZ	LOTE	CP	TELÉFONO
			NÚMERO DE TRANSFERENCIA		MONTO					
			BIMESTRE DE PAGO	SUCURSAL						
	AUXILIAR DEL DERECHOHABIENTE		FIRMA DEL DERECHOHABIENTE							
			NOMBRE	PATERNO	MATERNO					
	LUGAR DE ENTREGA		<input type="radio"/> MESA DE ATENCIÓN	<input type="radio"/> MESA DE ATENCIÓN EN EVENTO	<input type="radio"/> VENTANILLA	<input type="radio"/> CENTRO DE ATENCIÓN	<input type="radio"/> DELEGACIÓN	<input type="radio"/> VISITA DOMICILIARIA		
	QUIEN ENTREGÓ		<input type="radio"/> DELEGADO	<input type="radio"/> SUBDELEGADO	<input type="radio"/> COORDINADOR	<input type="radio"/> PROMOTOR	<input type="radio"/> PERSONAL DE BIENESTAR			
ID		NOMBRE		PATERNO	MATERNO		FIRMA			

Está prohibida la reproducción total, parcial o mutilación de este contenido.
 "Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos al programa y al desarrollo social".



ORDEN DE PAGO

RECIBO DERECHOHABIENTE JULIO - AGOSTO



PENSIÓN PARA EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

CENTRO DE ATENCIÓN

MESA DE ATENCIÓN

VENTANILLA

FECHA

HORA

SEDE

NÚMERO DE TRANSFERENCIA

ID

NOMBRE

PATERO

MATERNO



LIQUIDADORA JULIO - AGOSTO

MESA DE ATENCIÓN

VENTANILLA

FECHA

HORA

SEDE

SUCURSAL

DERECHOHABIENTE

AUXILIAR DERECHOHABIENTE

ID

NOMBRE

PATERO

MATERNO

NÚMERO DE TRANSFERENCIA

BIMESTRE DE PAGO

MONTO

FIRMA DE QUIEN ENTREGA

FIRMA DEL DERECHOHABIENTE

AUXILIAR DEL DERECHOHABIENTE

NOMBRE

PATERO

MATERNO



BIENESTAR JULIO - AGOSTO

MESA DE ATENCIÓN

VENTANILLA

FECHA

HORA

SEDE

CENTRO DE ATENCIÓN

DERECHOHABIENTE

AUXILIAR DERECHOHABIENTE

ID

NOMBRE

PATERO

MATERNO

ENTIDAD

REGIÓN

MUNICIPIO

LOCALIDAD

COLONIA

CALLE

#EXT

#INT

MZ

LOTE

CP

TELÉFONO

NÚMERO DE TRANSFERENCIA

MONTO

BIMESTRE DE PAGO

SUCURSAL

FIRMA DEL DERECHOHABIENTE

AUXILIAR DEL DERECHOHABIENTE

NOMBRE

PATERO

MATERNO

LUGAR DE ENTREGA MESA DE ATENCIÓN MESA DE ATENCIÓN EN EVENTO VENTANILLA CENTRO DE ATENCIÓN DELEGACIÓN VISITA DOMICILIARIA

QUIEN ENTREGÓ DELEGADO SUBDELEGADO COORDINADOR PROMOTOR PERSONAL DE BIENESTAR

ID

NOMBRE

PATERO

MATERNO

FIRMA

Esta prohibida la reproducción total, parcial o mutilación de este contenido. Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos al programa y al desarrollo social.



ORDEN DE PAGO

RECIBO DERECHOHABIENTE
JULIO - AGOSTO



APOYO PARA EL BIENESTAR DE NIÑAS Y NIÑOS, HIJOS DE MADRES TRABAJADORAS

<input type="radio"/> MESA DE ATENCIÓN		<input type="radio"/> VENTANILLA	
FECHA	HORA	SEDE	
NÚMERO DE TRANSFERENCIA		ID BENEFICIARIO	
NOMBRE			
PATERNO			
MATERNO			



LIQUIDADORA
JULIO - AGOSTO

<input type="radio"/> MESA DE ATENCIÓN	<input type="radio"/> VENTANILLA	FECHA	HORA	SEDE
ID BENEFICIARIO	NOMBRE	PATERNO		MATERNO
NÚMERO DE TRANSFERENCIA	MONTO			
BIMESTRE DE PAGO	SUCURSAL	NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN ENTREGA		FIRMA DEL DERECHOHABIENTE



BIENESTAR
JULIO - AGOSTO

DATOS DE TITULAR

<input type="radio"/> MESA DE ATENCIÓN	<input type="radio"/> VENTANILLA	FECHA	HORA	SEDE
ID BENEFICIARIO	NOMBRE	PATERNO		MATERNO
ENTIDAD	REGION	MUNICIPIO		LOCALIDAD
COLONIA	CALLE	#EXT	#INT	MZ
		LOTE	CP	TELÉFONO
NÚMERO DE TRANSFERENCIA	MONTO			
BIMESTRE DE PAGO	SUCURSAL	FIRMA O HUELLA DEL BENEFICIARIO (A)		

DATOS DE LA NIÑA O NIÑO

ID NIÑA (O)	NOMBRE					
1	-----					
2	-----					
3	-----					
LUGAR DE ENTREGA	<input type="radio"/> MESA DE ATENCIÓN	<input type="radio"/> MESA DE ATENCIÓN EN EVENTO	<input type="radio"/> VENTANILLA	<input type="radio"/> CENTRO INTEGRADOR	<input type="radio"/> DELEGACIÓN	<input type="radio"/> VISITA DOMICILIARIA
QUIEN ENTREGÓ	<input type="radio"/> DELEGADO	<input type="radio"/> SUBDELEGADO	<input type="radio"/> COORDINADOR	<input type="radio"/> PROMOTOR	<input type="radio"/> PERSONAL DE BIENESTAR	
ID	NOMBRE	PATERNO	MATERNO	FIRMA		

Está prohibida la reproducción total, parcial o mutilación de este contenido. Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa.

GLOSARIO

AUXILIAR EN MESA DE ATENCIÓN: Personal de Bienestar o Servidor de la Nación que atiende apoya al Responsable de Mesa y Responsable en Ventanilla.

BENEFICIARIO: Persona que está adscrita a la Pensión para el Bienestar u otros programas gubernamentales.

CALENDARIZACIÓN: herramienta para establecer lugar, fecha, horarios y Responsables del Operativo Bienestar.

ESCRITO LIBRE: es un documento sencillo en el que se autoriza quien podrá cobrar la pensión.

INSTANCIA LIQUIDADORA: Institución financiera encargada de liquidar el pago de las pensiones.

LOCALIDAD ORIGEN: es la localidad donde se realizará la entrega de las Pensiones y a la cual asistirán los Beneficiarios de las Localidades origen.

LOCALIDAD SEDE: es la localidad donde se realizará el pago de la Pensión y a la cual asistirán los Beneficiarios de las Localidades origen.

MESA DE ATENCIÓN: es un módulo portátil con la imagen institucional en la que se realizará la entrega de las Pensiones de Bienestar.

OPERATIVO BIENESTAR: es un proceso de organización cuyo objetivo es realizar la entrega de las Pensiones de manera directa a los Beneficiarios.

ORDEN DE PAGO: se entrega al Beneficiario cuando ha perdido su medio de cobro y no lo reportó.

PROGRAMACIÓN: es una herramienta con la cual se establecerán las Localidades Sede y la entrega de las Pensiones para el Bienestar de Adultos Mayores y Personas con Discapacidad de manera específica

PAGO DE MARCHA: es un pago único que se realiza al Auxiliar del Beneficiario o a algún familiar, después de la defunción del Beneficiario.

PRIMER RESPONDIENTE: Es la primera persona que decide proporcionar los primeros auxilios a la persona que presenta una alteración en su estado de salud o en su integridad física. Puede o no ser un profesional de la salud. Es el encargado de evaluar la escena, comenzar la revisión de la víctima, activar el servicio médico de urgencia o Atención Médica Prehospitalaria e iniciar la Atención Inmediata de la urgencia médica mediante soporte básico de vida.

RESPONSABLE DE RUTA: el día del Operativo Bienestar el Servidor de la Nación o Personal de Bienestar que sea designado como Responsable de Ruta, tienen que atender y supervisar todas las localidades establecidas que correspondan a la ruta asignada.

SERVIDOR DE LA NACIÓN: Personal Administrativo que auxilia y apoya para la implementación de los Programas Integrales de Desarrollo, conocido como Servidores de la Nación.

VENTANILLA: Ventanilla de Pago y cobro de las Sucursales de Telecom y Banco de Bienestar.

ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN

PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y ADULTOS MAYORES





OBJETIVOS PARTICULARES

- Dar un trato digno e igualitario a las Personas con Discapacidad y Adultos Mayores.
- Desarrollar y poner en práctica los criterios de accesibilidad universal.

JUSTIFICACIÓN

En la actualidad la igualdad y la no discriminación han tenido un avance significativo en la toma de conciencia de la ciudadanía, sin embargo, aún queda mucho camino por recorrer para que las Personas con Discapacidad y Adultos Mayores sean incluidos en su totalidad en la sociedad.

El presente documento tiene el objeto de proporcionar información clara y precisa para dotar de herramientas al personal de apoyo en su tarea de brindar el apoyo necesario para la accesibilidad de las personas asistentes; con el fin de reducir y eliminar las limitaciones funcionales de espacio y de comunicación.

Por lo cual se realizará un taller de toma de conciencia dirigido al personal de apoyo para eliminar estereotipos, prejuicios y actitudes paternalistas hacia las Personas con Discapacidad o Adultos Mayores, se establecerán los mecanismos óptimos para la adecuada comunicación y trato digno, que impulse la autonomía y facilite interacciones interpersonales a Personas con Discapacidad y Adultos Mayores, por lo cual se proponen algunas recomendaciones generales que a continuación se mencionan:



RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL EQUIPO

Cómo me dirijo a las personas recordando que tienen una limitación física que impide el desempeño motor de la persona, resultante de una afección en cualquier órgano o sistema corporal.

3 Básicas:

1. Pregunte si puede ayudar mientras se presenta
2. Diríjase a la persona directamente, aunque lleve acompañante
3. Sea empático, amable y cordial, no tenga miedo.
 - › Todo el personal de apoyo involucrado en el evento deberá estar comprometido con la atención y cuidado de las personas con discapacidad y adultas mayores.
 - › En el primer contacto con las personas darles una bienvenida cálida y respetuosa, interactuar con naturalidad y sin miedo, mirar a los ojos a las personas.
 - › Identificarse antes de establecer contacto físico, diga su nombre y función durante el evento.
 - › Utilizar un lenguaje sin prejuicios, sin expresiones discriminatorias y/o términos peyorativos.
 - › No se debe interrogar a las personas sobre la discapacidad.
 - › Fomentar la autonomía de las personas con discapacidad y adultas mayores.
 - › Al ofrecer apoyo se debe preguntar primero si lo requiere.
 - › Si necesita apoyo, se le brindará de manera respetuosa, siempre escuchando las indicaciones.
 - › Evitar actitudes de sobreprotección.



TIPOS DE DISCAPACIDAD

DISCAPACIDAD

Es la consecuencia de la presencia de una deficiencia o limitación en una persona, que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.



PERSONAS CON DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL

Las Personas con Discapacidad (PcD) Psicosocial, se caracterizan por la presencia de alteraciones o deficiencias en las funciones mentales (esquizofrenia, trastorno bipolar, depresión mayor, trastorno límite de la personalidad, trastorno obsesivo compulsivo, entre otras), que pueden detonar una situación alterada de la realidad, afectando el comportamiento y que, en proporción con la severidad de los síntomas, puede tener repercusiones con la inclusión social, cultural, laboral, educativa o en otros ámbitos.



Cuando interactúe con la Persona con Discapacidad Psicosocial:

1. Comience con una pregunta fácil:
 - » ¿Cómo está?
 - » ¿Puedo ayudarle en algo?
2. Haga que se sienta libre de situaciones estresantes innecesarias.
3. Permita y ayude a que narre la situación por la que está pasando o que la motiva para estar presente en sus instalaciones.

4. Escúchela detenidamente, muestre interés y trate de percibir la posible presencia de sentimientos agudos a través del lenguaje verbal y no verbal.
5. Asuma una actitud empática y procure proporcionar el apoyo que esté a su alcance institucional. Recuerde que la empatía, consiste en “ponernos en los zapatos de la otra persona para comprenderla completamente.”
6. Permita el silencio, aunque se recomienda intervenir si éste se prolonga demasiado.
7. Si presume la existencia de un cuadro depresivo o ansioso, prepare una canalización para el seguimiento del caso por personal de salud o de protección civil. En la medida de lo posible, anticipe la solicitud de apoyo al personal más cercano.
8. Antes de concluir la atención del trámite o solicitud, pregúntele:
 - » ¿Cómo se siente?
 - » ¿En qué más le puede ayudar?
9. Por ninguna razón la retenga contra su voluntad.
10. Respete su privacidad y confidencialidad.
11. No tocar de forma brusca.



PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL

Las Personas con Discapacidad (PcD) Intelectual, pueden presentar limitaciones significativas que afectan tanto el funcionamiento intelectual (razonamiento, solución de problemas, pensamiento abstracto, comprensión de ideas complejas, aprender con rapidez y aprender de la experiencia), como la conducta adaptativa (conceptuales, sociales y prácticas). Este tipo de discapacidad se detecta antes de los 18 años y su diagnóstico, pronóstico e intervención, son diferentes a los que se realizan para la Discapacidad Mental o Psicosocial.



Cuando interactúe con la Persona con Discapacidad Intelectual:

1. Adopte una manera de hablar natural y sencilla.
2. Evite el lenguaje técnico y complejo.
3. Use frases directas, completas y bien construidas. Es posible que requiera más tiempo para leer y comprender indicaciones escritas.
4. Sea paciente al comunicar; sus reacciones pueden ser más lentas, demorando su comprensión.
5. Responda a sus preguntas, asegurándose que le ha comprendido.
6. Exprésese con respeto; una Persona con Discapacidad intelectual puede realizar comentarios inapropiados o emitir sonidos durante una conversación y no comprender códigos sociales, ni darse cuenta de que podría haber ofendido a alguien.
7. Divida una idea o explicación compleja en partes más concretas, a través de elementos simples para facilitar su comprensión.
8. Disponga siempre de información de su institución en lectura fácil.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Las Personas con Discapacidad (PcD) Auditiva, tienen restricción en la función de la percepción de los sonidos externos. Según el grado del déficit funcional, se les puede llamar hipoacúsicas o sordas. Las primeras cuentan con una pérdida superficial a moderada, necesitando generalmente de auxiliares auditivos para percibir los sonidos del medio ambiente y porque puede ayudarles a escuchar la voz del interlocutor. Las segundas cuentan con una afectación profunda que les impide escuchar sonidos, por lo que utilizan la visión como su principal vía de recepción de la información, comunicándose a través de la Lengua de Señas Mexicana (LSM).



Cuando interactúe con la Persona con Discapacidad Auditiva:

1. Respete su espacio personal. Antes de hacer contacto con ella, asegúrese de que visualmente le esté prestando atención.
2. Para llamar su atención, puede tocar suavemente su hombro o brazo.
3. Mírela directamente a los ojos y mantenga contacto visual con ella.
4. Evite cubrir su rostro con las manos o con cualquier objeto que pueda convertirse para ella en un obstáculo visual.
5. No muestre sorpresa o falta de respeto con la manera de hablar, el ritmo del habla o la elección de las palabras.
6. Inclúyala en los procesos de toma de decisiones sobre temas que le afectan. No decida por ella.
7. Hable utilizando oraciones cortas, directas y claras.
8. Evite gritar durante su comunicación, ya que nuestro rostro se altera y podemos enviar un mensaje intimidatorio, bloqueando el contenido de nuestras palabras, con un rostro hostil.
9. Si es necesario, reitere por escrito la información más importante de manera clara y sencilla.
10. Aunque les acompañe una persona intérprete, diríjase siempre a la persona que presenta la Discapacidad Auditiva.

11. Si la comunicación será escrita, asegúrese que la Persona con Discapacidad Auditiva conozca el español (el español es una lengua extranjera para las personas con esta discapacidad).
12. Si es un evento, coloque a las personas en esta condición cerca del Intérprete de Lengua de Señas al frente del escenario para garantizar el acceso y derecho a la información, si es que hay pantallas alrededor de dicho evento, enfoque al interprete donde todas y todos puedan distinguir la traducción en Lengua de Señas Mexicana.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ

Las Personas con Discapacidad (PcD) Motriz, cuentan con una limitación que incide en su desempeño motor, resultante de una afectación en cualquier órgano o sistema corporal. Viven con este tipo de discapacidad un mayor número de personas, tales como aquellas que tienen una lesión medular, espina bífida, mielomeningocele, problemas de motricidad, con amputación en alguna de sus extremidades, malformaciones o agenesias, entre otras. Dentro de este tipo de discapacidad se encuentran también las generadas por algún tipo de parálisis cerebral y se incluye igualmente a las personas de talla baja (acondroplasia).



Cuando interactúe con la Persona con Discapacidad Motriz:

1. Si se desplaza en silla de ruedas, no se recargue en la silla, ni la empuje sin su autorización.
2. Evite sujetar por los brazos a las personas que usan bastones o muletas; necesitan de ellos para mantener el equilibrio.
3. Cuando hable con una persona usuaria de silla de ruedas o con una persona de talla baja, colóquese a su altura y facilite el contacto visual de manera horizontal.
4. Si su escritorio o mostrador es demasiado alto o inaccesible, salga de su sitio y pase al lado de la persona para ser atendida. Tenga a la mano una tabla sujetapapeles.
5. Ofrezca su ayuda para alcanzar, tomar o levantar objetos, abrir puertas o elevadores o en general para identificar y eliminar cualquier obstáculo.
6. Asegúrese de la existencia y ubicación pertinente de señalizaciones para orientar a las Personas con Discapacidad Motriz hacia las áreas o rutas accesibles. Ellas necesitan saber la forma más fácil de moverse dentro de un lugar y cómo salir de éste.

7. El personal de seguridad y de recepción debe conocer las rutas accesibles dentro de los edificios y brindar indicaciones precisas.
8. Se debe asegurar que el baño utilizado para las Personas con Discapacidad Motriz sea accesible y cuente con el mobiliario adecuado.
9. Garantice que las áreas de atención estén libres de obstáculos.
10. Mantenga libres las rampas y las puertas con accesos para sillas de ruedas o andaderas.
11. Instruya al personal de limpieza a mantener los pisos libres de agua en los días de lluvia; si usan jergas o trapeadores, que cuiden que no se plieguen ni obstaculice el paso.
12. Asegúrese de que en el edificio o local haya bancos o sillas para que las Personas con Discapacidad Motriz que lo requieran, puedan utilizarlos.
13. Si es un evento sitúe a las personas hasta el enfrente del escenario con el fin de que tengan mejor visibilidad del mismo.



PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

Las Personas con Discapacidad (PcD) Visual, presentan debilidades en el sistema de la visión, así como en las estructuras y funciones asociadas con él. Es una alteración de la agudeza visual, campo visual, visión de los colores o profundidad. Según el grado de que se trate, puede presentarse ceguera o baja visión.



Cuando interactúe con la Persona con Discapacidad Visual:

1. Si le pide apoyo para que le acompañe, ofrezca su brazo o su hombro, no tome nunca su bastón.
2. Mantenga el contacto verbal en todo momento y cuando sea oportuno indíquele que deberá esperar un instante en lo que se procesa el trámite o atención correspondiente.
3. Prepárese con material informativo impreso en Sistema de Lectoescritura Braille. De no contar con el mismo, léale sin omisión alguna y sin interpretación propia, el material básico de su institución o, en su defecto, permítale que alguien de su confianza lo haga.
4. Puede guiar la mano de la Persona con Discapacidad Visual hacia un pasamanos o el respaldo de una silla para ayudarlo a llegar a una escalera o un asiento, siempre y cuando previamente le haya solicitado autorización para establecer contacto físico.
5. Infórmele en qué lugar exacto se encuentra lo que busca, diga las instrucciones en forma específica (enfrente, atrás, arriba, abajo, izquierda, derecha) y no haga referencias o alusiones de tipo visual (colores, antes de aquello, después de aquello, atrás de esto, etc.).
6. Evite tocar el perro guía, así como procurarle caricias o jugar con él, ya que pueden distraer su disciplina como animal de apoyo.
7. Al hablarle a la Persona con Discapacidad Visual evite levantar la voz, podría sentirse intimidada.
8. Asegúrese de que el trayecto por donde deba transitar esté libre de obstáculos en el piso y, sobre todo, de elementos elevados como, macetas, lámparas, ventanas abiertas, etc.
9. Evite mantener las puertas entreabiertas, pues podría provocarle un golpe.

10. Durante un evento, identifique a las Personas con Discapacidad y describa todo lo que ella o él no puede ver, como presentaciones, contenidos con imágenes, algo que se vea a lo lejos y el no perciba en voz, todo lo más posibles, con el fin de garantizar el acceso a la comunicación e información.





¿CÓMO DIRIGIRSE A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD?



INCORRECTO

Persona con capacidades diferentes o especiales, discapacitado, inválido, disminuido, enfermo, incapacitado, deficiente, inútil.



CORRECTO

Persona con discapacidad.



Proyectos y programas prioritarios

PENSIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

BIENESTAR



¿CÓMO DIRIGIRSE A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA?



INCORRECTO

Sordomudo,
sordito o todos
sus diminutivos.



CORRECTO

Persona
con discapacidad
auditiva, con
hipoacusia o sorda.



Proyectos y
programas
PRIORITARIOS

PENSIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



BIENESTAR
MINISTERIO DEL INTERIOR



¿CÓMO DIRIGIRSE A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL?



INCORRECTO

Retrasado mental, mongol, tonto, tarado, inútil, idiota, deficiente.



CORRECTO

Persona con discapacidad intelectual.



Proyectos y programas prioritarios

PENSIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



BIENESTAR



¿CÓMO DIRIGIRSE A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD MOTRIZ?



INCORRECTO

Minusválido,
incapaz, impedido,
inválido, cojo, lisiado,
paralítico.



CORRECTO

**Persona con
discapacidad motriz.**



Proyectos y
programas
PRIORITARIOS

PENSIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



BIENESTAR
MINISTERIO DE BIENESTAR



¿CÓMO DIRIGIRSE A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL?



INCORRECTO

Loco, loquito,
idiota, demente
trastornado,
anormal.



CORRECTO

Persona con
discapacidad mental,
psicosocial.



Proyectos y
programas
PRIORITARIOS

PENSIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



BIENESTAR
MINISTERIO DE BIENESTAR



¿CÓMO DIRIGIRSE A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD VISUAL?



INCORRECTO

Invidente, cieguito o todos sus diminutivos.



CORRECTO

Persona con discapacidad visual, con baja visión, o ciego.



Proyectos y programas prioritarios

PENSIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



BIENESTAR

GLOSARIO DE TÉRMINOS SOBRE DISCAPACIDAD

La atención de las Personas con Discapacidad debe ser un tema de atención con una perspectiva de derechos humanos, con el fin de lograr su plena inclusión en todos los ámbitos de la sociedad.

Debido a que México, fue promotor al firmar y ratificar la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad que entró en vigor el 3 de mayo del 2008, es necesario conocer los nuevos términos asociados con este instrumento internacional. Es importante tener en cuenta la nueva metodología de clasificación de la discapacidad la cual está en un proceso de difusión y no contempla definiciones rígidas de tipos de discapacidad.

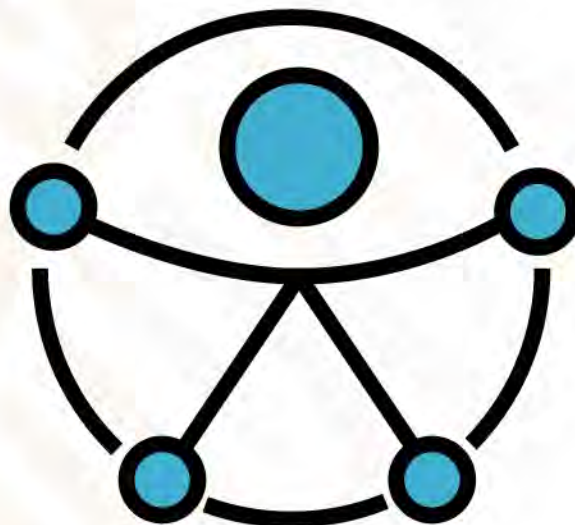
Por lo anterior, se considera necesario incluir un glosario de los términos comunes sobre discapacidad que sirva para unificar el lenguaje que existe en nuestro país sobre este tema, así como sensibilizar y capacitar a funcionarios públicos y profesionales de todos los niveles de gobierno, con el objetivo de difundir los nuevos términos y la nueva visión de la discapacidad.

A

ACCESIBILIDAD. Combinación de elementos constructivos y operativos que permiten a cualquier Persona con Discapacidad, entrar, desplazarse, salir orientarse y comunicarse con el uso seguro, autónomo y cómodo en los espacios construidos, el mobiliario y equipo, el transporte, la información y las comunicaciones.

Logo oficial de accesibilidad.

El logotipo de accesibilidad fue creado para representar “accesibilidad”, incluyendo la accesibilidad de la información, servicios, tecnologías de la comunicación, así como el acceso físico. La mayor fortaleza de este símbolo es independizar el concepto “accesibilidad” y no asociarla con la figura que asociamos naturalmente con “discapacidad”.



ACCESO. Es cualquier punto de entrada a una edificación. Incluye el camino que conduce a la(s) puerta(s) o salidas de emergencia.

ACTIVIDAD. Es la realización de una tarea o acción de un individuo.

AJUSTES RAZONABLES. Modificaciones y adaptaciones necesarias, que no impongan una carga desproporcionada o indebida, que permitan a las personas compensar alguna deficiencia que les impida el goce o el ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. Por ejemplo, efectuar adaptaciones en la organización de un ambiente de trabajo o un establecimiento docente a fin de eliminar los obstáculos que impidan a una Persona con Discapacidad participar en una actividad o recibir servicios en igualdad de condiciones con los demás.

ANDADOR. Es el área pavimentada destinada al tránsito peatonal.

APOYO. Es un recurso o dispositivo colocado en el entorno construido para ayudar a las personas mientras están cambiando de posición o caminando. Es el caso, entre otros, de pasamanos, barras, protecciones, etcétera.

ÁREA DE DESCANSO. Es un área junto a circulaciones, como aceras o andadores, fácilmente identificable por personas ciegas y con baja visión, en las cuales se pueden ubicar bancas, mobiliario urbano y espacio para usuario de silla de ruedas.

ÁREA DE DETECCIÓN. Es aquella que puede ser localizada por el bastón utilizado por personas ciegas o con baja visión.

ÁREA DE RESGUARDO. Es un área que tiene acceso directo a una salida, en donde las Personas con alguna Discapacidad permanecen temporalmente, durante una evacuación de emergencia, en espera de posteriores instrucciones o asistencia.

AVISOS VISUALES. Son los elementos, señales o cambios de textura en el pavimento, muros, barandales, etcétera, que orientan y advierten de peligros o riesgos a las personas ciegas y con baja visión.

AYUDAS TÉCNICAS. Dispositivos tecnológicos y materiales que permiten habilitar, rehabilitar o compensar una o más limitaciones funcionales, motrices, sensoriales o intelectuales de las Personas con Discapacidad.

B

BARRERAS. Factores en el entorno de una persona que, en su ausencia, limitan la funcionalidad y originan discapacidad. Se incluyen: entornos físicos inaccesibles, falta de una adecuada asistencia tecnológica y actitudes negativas hacia la discapacidad.

BARRERAS FÍSICAS. Todos aquellos obstáculos que dificultan, entorpecen o impiden a las Personas con Discapacidad, el libre desplazamiento y uso de los lugares públicos o

privados, sean exteriores o interiores.

BARRERAS PARA EL APRENDIZAJE Y LA PARTICIPACIÓN. Todos aquellos factores del contexto que dificultan o limitan el pleno acceso a la educación y a las oportunidades de aprendizaje de niñas, niños y jóvenes.

Aparecen en relación con su interacción en los diferentes contextos: social, político, institucional, cultural y en las circunstancias sociales y económicas.

Desde el enfoque de la educación inclusiva, este concepto rebasa al de necesidades educativas especiales ya que se centra en la interacción con el contexto y no como un problema inherente al alumno.

C

CAMBIO DE TEXTURA. Es la superficie del piso con diferente textura a la superficie inmediata que le da información al peatón con Discapacidad Visual. Existen dos tipos de cambios de textura:

- **Aviso:** sirve para indicar que el peatón se aproxima a una zona de alerta o riesgo, aproximación a un objeto u obstáculo, cambio de nivel o cambio de dirección (patrón de círculos).
- **Dirección:** indica una ruta a seguir (patrón de líneas).

COMUNICACIÓN. Según el Art. 2 de la Convención, incluye los lenguajes, la visualización de textos, el sistema de escritura Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso.

COMUNICACIÓN AUMENTATIVA Y ALTERNATIVA. Métodos de comunicación que suplementan o reemplazan el habla y la escritura, por ejemplo: expresiones faciales, símbolos, gráficos, gestos y señas.

D

DEFICIENCIAS. Son problemas en las funciones o estructuras corporales, tales como una desviación significativa o una pérdida.

DISCAPACIDAD. La Convención no impone un concepto de “discapacidad” sino que adopta un enfoque dinámico que permite adaptaciones a lo largo del tiempo y en diversos entornos socioeconómicos, la define como un: “concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las Personas con Discapacidad y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

La nueva metodología para entender y medir la discapacidad, la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF), no proporciona una definición

específica de la discapacidad, tal como se ha entendido hasta ahora. Con base en la CIF, la discapacidad es un término que engloba deficiencias, limitaciones a la actividad y restricciones a la participación, refiriéndose a los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una condición de salud) y los factores contextuales de ese mismo individuo (factores personales y ambientales).

La CIF enfatiza el hecho de que los factores ambientales crean la discapacidad, siendo esta la principal diferencia entre esta nueva clasificación y la anterior Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidad y Minusvalías (ICIDH). En la CIF, los problemas del funcionamiento humano se categorizan en tres áreas interconectadas:

- Deficiencias: se refieren a problemas en la función corporal alteraciones en la estructura corporal, por ejemplo, parálisis o ceguera.
- Limitaciones a la actividad: son la dificultad en ejecutar actividades, por ejemplo, caminar o comer.
- Restricciones a la participación: son problemas que involucran cualquier área de la vida, por ejemplo, ser discriminados en el empleo o en el transporte.

DISCRIMINACIÓN. Es cualquier distinción, exclusión o restricción que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación contra las Personas con Discapacidad, entre ellas, la denegación de ajustes razonables.

DISEÑO UNIVERSAL. Consta de siete principios:

- Principio uno: Uso equitativo: El diseño es útil y vendible a personas con diversas capacidades.
- Principio dos: Uso Flexible: El diseño se acomoda a un amplio rango de preferencias y habilidades individuales.
- Principio tres: Uso Simple e Intuitivo: El uso del diseño es fácil de entender, sin importar la experiencia, conocimientos, habilidades del lenguaje o nivel de concentración del usuario.
- Principio cuatro: Información Perceptible: El diseño transmite la información necesaria de forma efectiva al usuario, sin importar las condiciones del ambiente o las capacidades sensoriales del usuario.
- Principio cinco: Tolerancia al error: El diseño minimiza riesgos y consecuencias adversas de acciones involuntarias o accidentales.
- Principio seis: Mínimo esfuerzo físico: El diseño puede ser usado cómoda y eficientemente minimizando la fatiga.
- Principio siete: Adecuado: Tamaño de Aproximación y Uso: Proporciona un tamaño y espacio adecuado para el acercamiento, alcance, manipulación y uso, independientemente del tamaño corporal, postura o movilidad del usuario.

DOTACIÓN. Es el número y tipo de una unidad (por ejemplo, cajón de estacionamiento, lavabo, elevador, inodoro, etc.) requerida en una edificación, la cual es directamente proporcional al número de usuarios.

E

ENTORNO FÍSICO ACCESIBLE. Un entorno físico accesible beneficia a todo el mundo y no solamente a las Personas con Discapacidad. La Convención declara que deben adoptarse medidas para eliminar los obstáculos y barreras que obstaculizan las instalaciones internas y externas entre ellas las escuelas, los centros médicos y los lugares de trabajo (artículo 9 (1) (a)). Esto comprende no solamente los edificios, sino también los senderos, los bordillos del pavimento y los obstáculos que bloquean la circulación de peatones.

EQUIPARACIÓN DE OPORTUNIDADES. Es el proceso mediante el cual los diversos sistemas de la sociedad y el entorno, como los servicios, actividades, información y documentación, se ponen a disposición de todos, particularmente de las Personas con Discapacidad.

ESTRUCTURAS CORPORALES. Con las partes estructurales o anatómicas del cuerpo, tales como los órganos, las extremidades y sus componentes.

F

FACTORES AMBIENTALES. Constituyen el ambiente físico, social y actitudinal en el que las personas viven y se conducen sus vidas.

FORMATOS ALTERNATIVOS. Consiste en presentar la información en diferentes medios adicionales al escrito, para que pueda ser entendida por personas con cualquier tipo de discapacidad. Los formatos alternativos utilizables por Personas con Discapacidad pueden incluir, braille, macrotipos, grabaciones de audio, interpretación en lengua de señas y formatos electrónicos, entre otros, que cumplan con estándares internacionales de accesibilidad.

FUNCIONES CORPORALES. Son las funciones fisiológicas de los sistemas corporales (incluyendo las funciones psicológicas).

I

ICONOGRAFÍA. Es el sistema de símbolos y signos diseñados para orientar con toda seguridad a las Personas con Discapacidad en el desplazamiento y uso de los espacios interiores y exteriores.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES. Proceso de adecuaciones, ajustes y mejoras necesarias en el entorno jurídico, social, cultural y de bienes y servicios, que faciliten a las Personas con Discapacidad una integración, convivencia y participación, con las mismas oportunidades y posibilidades que el resto de la población.

L

LENGUA DE SEÑAS. Lengua de una comunidad de personas sordas, que consiste en una serie de signos gestuales articulados con las manos y acompañados de expresiones faciales, mirada intencional y movimiento corporal, dotados de función lingüística. Forma parte del patrimonio lingüístico de dicha comunidad y es tan rica y compleja en gramática y vocabulario como cualquier lengua oral.

LENGUA DE SEÑAS MEXICANA (LSM). Lengua de señas que utiliza la comunidad de personas sordas de México, la LSM es reconocida oficialmente como lengua nacional y forma parte del patrimonio lingüístico con que cuenta la nación mexicana.

LIMITACIONES EN LA ACTIVIDAD. Son dificultades que un individuo puede tener en el desempeño/realización de actividades.

LOCALIDADES MARGINADAS. Es un fenómeno estructural de rezago de un territorio determinado que, de manera general, refleja la falta de acceso de la población a bienes y servicios básicos. El Consejo Nacional de Población establece una medida-resumen de marginación denominada índice de marginación, con base en nueve variables de rezago y con la cual se clasifican a las entidades federativas, municipios, localidades, áreas geoestadísticas básicas de acuerdo a su grado de marginación: muy alto, alto, medio, bajo y muy bajo.

P

PERRODE GUÍA. Son aquellos que hayan sido adiestrados por instituciones especializadas, para el acompañamiento, conducción, ayuda y auxilio de Personas con Discapacidad.

PERSONA CON BAJA VISIÓN. Es aquella persona que presenta una alteración parcial en su campo visual.

PERSONA CON DISCAPACIDAD. Son todas aquellas personas que tengan deficiencias físicas, intelectuales, mentales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Ahora bien, ésta no es una definición exhaustiva de quienes pueden acogerse a la protección de la Convención: tampoco excluye esta definición a categorías más amplias de Personas con Discapacidad que ya estén amparadas por la legislación nacional, incluidas las Personas con Discapacidad a corto plazo o aquellas que hayan sufrido discapacidad en el pasado.

PERSONA CON MOVILIDAD REDUCIDA. Es aquella persona que por enfermedad (insuficiencia cardíaca o pulmonar), accidente, genética o edad avanzada, incurren en el desplazamiento lento, difícil o desequilibrio. Puede o no requerir de ayuda técnica para desplazarse, por ejemplo, usuarios con bastón, muletas, aparatos ortopédicos y silla de ruedas.

R

RAMPA. Es el elemento inclinado de la arquitectura que permite vincular dos lugares que se encuentran a diferente altura.

REDES SOCIALES DE PROTECCIÓN. Conjunto de herramientas y programas que le permiten a la población enfrentar las contingencias y los riesgos que surgen a lo largo de la vida y ante cambios drásticos en su entorno. Asimismo, se incluyen las acciones para atender a grupos de población que enfrentan condiciones específicas de vulnerabilidad que dificultan su pleno desarrollo.

RUTA ACCESIBLE. Es la circulación continua y sin obstáculos, con la combinación de elementos construidos, que garantiza el desplazamiento seguro, autónomo y cómodo de cualquier persona y permite entrar, salir, orientarse y comunicarse. Las rutas accesibles pueden ser tanto exteriores como interiores en sentido horizontal o vertical.

RUTA DE EMERGENCIA ACCESIBLE. Es el camino de salida, continuo y sin obstrucciones, que conduce desde cualquier punto de una edificación hasta la vía pública. Comprende las circulaciones verticales, horizontales y las áreas de resguardo.

RUTA TÁCTIL O PODO TÁCTIL. Es la circulación diseñada para las Personas con Discapacidad Visual que señala un camino determinado entre los espacios, usando una combinación de elementos táctiles, tales como, pavimento táctil, señalamiento tacto/visual y pasamanos.

S

SANITARIO ACCESIBLE. Es el espacio independiente y accesible para personas con discapacidad y su acompañante, de cualquier género, como apoyo, con cambiador para infantes horizontal en la pared.

SEÑALIZACIÓN. Es aquella información expuesta, ya sea sonora, visual, simbólica o táctil que proporciona orientación e información. Ésta puede ser:

- Señalización horizontal. Marcas como rayas, flechas, símbolos y leyendas que se aplican sobre la superficie de rodadura, guarniciones y obstáculos o estructuras de las vías o adyacentes a ellas para regular y canalizar el tránsito de peatones y vehículos.
- Señalización vertical. Tableros con símbolos y leyendas fijados en estructuras diversas, ubicadas en el espacio público, que proveen de información útil de orientación al usuario, para un desplazamiento seguro y ordenado.

SISTEMA DE ESCRITURA BRAILLE. Sistema para la comunicación representando mediante signos en relieve, leídos en forma táctil, por los ciegos.

SUPERFICIE ANTIDESLIZANTE O ANTIDERRAPANTE. Es el piso que no es resbaloso en condiciones secas o húmedas y a prueba de lluvia.

T

TÁCTIL. Que puede ser percibido utilizando el sentido del tacto.

TIFLOTECNIA. Adaptación y accesibilidad de las tecnologías de la información y comunicación para su utilización y aprovechamiento por parte de las personas con ceguera y deficiencia visual. (Sitio de la Once).

TRANSVERSALIDAD. Se refiere al carácter de las políticas y/o programas que buscan ser implementados por los actores institucionales que proveen un servicio o bien público a una población objetivo, con un propósito común, y basados en un esquema de acción y coordinación de esfuerzos y recursos en tres dimensiones: vertical, horizontal y de fondo.

BIBLIOGRAFÍA

- Recomendaciones para organizar eventos accesibles, Guías Básicas, SEGOB. CONAPRED.
- Recomendaciones de trato, ayuda y prestación de servicio público a personas con discapacidad. INDEPEDI.
- Manual técnico de Accesibilidad, SEMOVI.
- Recomendaciones para el trato adecuado hacia las personas con discapacidad, Justicia incluyente, PGR, CONADIS.



NOTAS



**OPERATIVO
BIENESTAR**

CONTACTO

operativo.bienestar@bienestar.gob.mx



PENSIÓN PARA
EL BIENESTAR
DE LAS **PERSONAS**
ADULTAS MAYORES



PENSIÓN PARA
EL BIENESTAR
DE LAS **PERSONAS**
CON DISCAPACIDAD



PROGRAMA DE APOYO
PARA EL **BIENESTAR**
DE LAS NIÑAS Y NIÑOS, HIJOS
DE MADRES TRABAJADORAS

El presente manual es de uso exclusivo de la Secretaría de Bienestar, queda estrictamente prohibida su reproducción, copia, alteración, modificación o cualquier uso indebido de la información y demás contenido de este documento sin el permiso adecuado por escrito.