



Procedimiento:		
ENTREGA DE AUXILIARES AUDITIVOS Y ORIENTACIÓN		
Macroproceso: Sistema para Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Dirección de Asistencia y Participación Social
Revisión 04	Fecha de vigencia 4-10-2011	Código PDAPS-04

1. PROPÓSITO.

Beneficiar a la población con discapacidad auditiva para que se integre a la sociedad y tenga mejor calidad de vida.

2. ALCANCE.

El procedimiento de entrega de auxiliares auditivos y orientación aplica para todos los solicitantes que acrediten la necesidad de los mismos y comprueben su situación de vulnerabilidad; inicia con la solicitud del auxiliar auditivo por parte del solicitante y termina cuando se realiza la entrega y adaptación del mismo.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

Los aparatos auditivos se entregarán a la población de escasos recursos que hayan acreditado la necesidad del mismo mediante una audiometría y estudio socioeconómico.

Los estudios de audiología que se presenten deberán ser avalados por el médico especialista en comunicación Humana del Centro de Rehabilitación y Educación Especial.

Los aparatos auditivos cuentan sólo con un año de garantía.

El estudio de audiometría tendrá un año de validez después de la fecha de realización.

No se entregaran auxiliares auditivos a personas que su daño sea irreversible.

Es responsabilidad de cada Sistema DIF Municipal, la gestión y/o el traslado de sus solicitantes/beneficiarios al evento de elaboración de moldes y al de entrega de auxiliares auditivos.

Anualmente la Directora de Asistencia y Participación Social en conjunto con el departamento de Capacitación y Eventos Especiales elaboran el proyecto (presupuesto) del programa de apoyos auditivos, el cual debe ser autorizado por el Comité de Validación del Sistema DIF Sinaloa.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social del Estado de Sinaloa.

Ley del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia en el Estado de Sinaloa.

Ley de protección de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes en el Estado de Sinaloa.

SELLO	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Número de Copia:	Brenda De Gyves Pérez Departamento de Apoyo a Personas con Discapacidad auditiva	Giovanna Morachis Paperini Directora de Asistencia y Participación Social	Sofía Irene Valdez Riveros Sánchez Directora General



Procedimiento:		
ENTREGA DE AUXILIARES AUDITIVOS Y ORIENTACIÓN		
Macroproceso: Sistema para Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Dirección de Asistencia y Participación Social
Revisión 04	Fecha de vigencia 4-10-2011	Código PDAPS-04

5. REGISTROS

Carta de solicitud	RDAPS-03.01
Audiometría	
Estudio Socioeconómico	RDAPS-04.02
Lista de beneficiarios para elaboración de moldes	RDAPS-04.03
Requisición de materiales	
Requisición de servicios	
Lista de beneficiados para firma de recibido de apoyo otorgado	RDAPS-04.04
Informe mensual avance de metas personas con discapacidad auditiva	RDAPS-04.05
Reporte anual de apoyos otorgados y personas beneficiadas con discapacidad auditiva	RDAPS-04.06
Reporte sexenal de apoyos otorgados y personas beneficiadas	RDAPS-04.07

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

DIF:	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.
Audiometría:	La audiometría es una prueba que nos permite una valoración bastante precisa de la audición, siendo vital para determinar si una persona oye bien o no. Aportándonos información adicional sobre el problema subyacente, posible causante de la pérdida auditiva.
Auxiliar auditivo:	Los auxiliares auditivos, o comúnmente llamados aparatos para sordera, son instrumentos diseñados para proporcionar el sonido de una forma más efectiva al oído, principalmente haciéndolo más fuerte.
Estudio Socioeconómico:	Es un estudio de la ubicación de una persona en su contexto social y nivel económico.
Gabinete Audiológico:	Es un grupo de médicos especialistas que estudian la audición, sus equilibrios y los desórdenes relacionados.
Situación de vulnerabilidad:	El concepto de vulnerabilidad se aplica a aquellos sectores o grupos de la población que por su condición de edad, sexo, estado civil y origen étnico se encuentran en condición de riesgo que les impide incorporarse al desarrollo y acceder a mejores condiciones de bienestar.
CREE:	Centro de Rehabilitación y Educación Especial.
SEPyC:	Secretaría de Educación Pública y Cultura.



Procedimiento:		
ENTREGA DE AUXILIARES AUDITIVOS Y ORIENTACIÓN		
Macroproceso: Sistema para Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Dirección de Asistencia y Participación Social
Revisión 04	Fecha de vigencia 4-10-2011	Código PDAPS-04

		1.2 Entrega la documentación para iniciar con el trámite. La documentación que se requiere para iniciar con el trámite de entrega del apoyo del aparato auxiliar es: Carta solicitud dirigida a la Presidenta del Sistema DIF Sinaloa, audiometría, copia del comprobante de domicilio o copia de la credencial de elector.	Carta de Solicitud RDAPS-03.01	
DIF Municipal	2. Envía documentación	2.1 Envía expedientes completos y revisados a DIF Sinaloa para la gestión de apoyos de auxiliares auditivos. El expediente debe incluir: Carta solicitud de apoyo dirigido a la Presidenta del Sistema DIF Sinaloa, dictamen médico, copia de identificación o copia del comprobante de domicilio del solicitante y/o beneficiario y el estudio socioeconómico del mismo.		
Departamento de Apoyo a Personas con Discapacidad Auditiva	3. Valida que el solicitante cumple con los requisitos.	3.1 Revisa que la documentación cumpla con los requisitos del trámite (ver tarea 1.2). ¿La documentación esta completa? Si esta completa, continuar en la actividad 5. No esta completa, continuar en la actividad 4. En caso de que el solicitante no presente la carta solicitud, esta se elabora en el momento en que el solicitante/beneficiario entrega el resto de la documentación (dicha carta debe ir firmada por el solicitante). En caso de que el solicitante no cuente con una Audiometría actual, se le informa sobre el procedimiento y a donde debe acudir para la realización de la misma.	Audiometría	
		4. Informa sobre la documentación faltante.	4.1 Informa sobre documentación faltante, y comenta que si esta no esta completa, no se puede iniciar el trámite del apoyo.	
	5. Realiza entrevista y orienta sobre rehabilitación.			
		5.2 Brinda orientación sobre rehabilitación: La orientación que se brinda es sobre la importancia y las actividades de rehabilitación (para aprender a escuchar y hablar) que hay que llevar a cabo, una vez que se han recibido los auxiliares auditivos.		
	6. Realiza estudio socioeconómico e integra expediente.	6.1 Llena formato de Estudio Socioeconómico.		Estudio Socioeconómico RDAPS-04.02
		6.2 Integra la documentación del solicitante en un expediente: copia de credencial de elector o comprobante de domicilio, audiometría, carta de solicitud y estudio socioeconómico.		
	7. Clasifica y cuantifica solicitudes.	6.3 Orienta a los solicitantes sobre el uso y cuidado de los aparatos auditivos, así como el procedimiento de entrega de los mismos.		
7.1 Clasifica (por tipo de auxiliar auditivo) y cuantifica el total de las solicitudes. 7.2 Elabora relación de las personas que cumplieron con los requisitos del apoyo para la elaboración de moldes.			Lista de beneficiados para elaboración de moldes RDAPS-04.03	



Procedimiento:		
ENTREGA DE AUXILIARES AUDITIVOS Y ORIENTACIÓN		
Macroproceso: Sistema para Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Dirección de Asistencia y Participación Social
Revisión 04	Fecha de vigencia 4-10-2011	Código PDAPS-04

	8. Solicita la compra de auxiliares auditivos.	8.1 Solicita la compra de auxiliares auditivos al departamento de Capacitación y Eventos Especiales (informa la cantidad y tipo de auxiliares auditivos que se necesitan).	
Departamento de Capacitación y Eventos Especiales	9. Revisa presupuesto y elabora requisición de compra		Requisición de materiales
		9.3 Elabora la requisición de compra de auxiliares auditivos.	
Directora de Asistencia y Participación Social	10. Autoriza requisición de compra	10.1 Firma requisición de compra en señal de autorización 10.2 Agenda evento con la Presidenta del Sistema DIF Sinaloa.	
Departamento de Apoyo a Personas con Discapacidad Auditiva	11. Gestiona la fecha para la elaboración de moldes		
		11.2 Envía al gabinete audiológico de la Institución donante copia de la audiometría.	
Proveedor de Auxiliares Auditivos	12. Informa fecha para la elaboración de moldes y asiste al evento	12.2 Acude a las instalaciones del Sistema DIF Sinaloa para la elaboración de moldes	
Departamento de Apoyo a Personas con Discapacidad Auditiva		12.3 Contacta a los Sistema DIF municipales para informar la fecha de elaboración de moldes de los solicitantes de su municipio, mediante carta dirigida a la Presidenta del SMDIF.	
		12.4 Contacta vía telefónica o mediante visita domiciliaria (en caso de no tener éxito vía telefónica) a los beneficiados del municipio de Culiacán que acudieron a las oficinas del Sistema DIF Sinaloa para informar la fecha de elaboración de su molde.	
Proveedor de Auxiliares Auditivos	13. Revisa las condiciones del oído del beneficiado		
Departamento de Apoyo a Personas con Discapacidad Auditiva	14. Canaliza al solicitante/beneficiado o con un doctor especialista		



Procedimiento:		
ENTREGA DE AUXILIARES AUDITIVOS Y ORIENTACIÓN		
Macroproceso: Sistema para Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Dirección de Asistencia y Participación Social
Revisión 04	Fecha de vigencia 4-10-2011	Código PDAPS-04

Proveedor de Auxiliares Auditivos	15. Elabora molde	15.1 Elabora el molde de cada uno de los solicitantes.	
Departamento de Apoyo a Personas con Discapacidad Auditiva	16.		
	16. Informa fecha de entrega de auxiliares auditivos.	16.1 Informa a los beneficiarios al momento de la elaboración de moldes, la fecha de entrega de sus auxiliares auditivos.	
DIF Municipal	17. Gestiona el traslado de sus solicitantes/beneficiarios	17.1 Gestiona el traslado de sus solicitantes/beneficiarios al evento de entrega.	
		17.2 Traslada a sus solicitantes/beneficiarios a los eventos de elaboración de moldes y de entrega de auxiliares auditivos.	
Departamento de Apoyo a Personas con Discapacidad Auditiva	18. Organiza evento de entrega.	18.1 Realiza lista con las necesidades del evento de entrega: sonido, carpas, refrigerio y mobiliario; y la turna al área de capacitación y eventos especiales.	
Directora de Asistencia y Participación Social		18.2 Define e invita a invitados especiales para el evento de entrega.	
		18.3 Elabora y envía cartas de invitación al evento de entrega de auxiliares auditivos a las presidentas de los Sistemas DIF Municipal	
Departamento de Capacitación y Eventos Especiales	19. Gestiona los requerimientos del evento de entrega y elabora concentrado de apoyos	19.1 Gestiona ante el área de Bienes y Suministros y de Servicios Generales (mediante la requisición de materiales y la requisición de servicios respectivamente y firmada por la Directora de Asistencia y Participación Social) las necesidades del evento de entrega de auxiliares auditivos	Requisición de servicios
Departamento de Capacitación y Eventos Especiales	20. Elabora concentrado de apoyos	20.1 Elabora concentrado de apoyos (información del total de apoyos que se han entregado a la fecha en curso del año actual, así como el total de apoyos que se han entregado a lo largo del sexenio, tanto en número de apoyos, como personas beneficiadas y presupuesto ejercido).	
		20.2 Entrega reporte concentrado a la Directora de Asistencia y Participación Social.	
Directora de Asistencia y Participación Social	21. Define logística del evento, elabora orden del día y confirma asistencia		
Departamento de Apoyo a Personas con Discapacidad Auditiva		21.2 Elabora la orden del día del evento.	
		21.3 La Directora de Asistencia y Participación Social en coordinación con el departamento de apoyo a personas con discapacidad auditiva, contacta al área de prensa para el diseño y la elaboración de la manta alusiva al evento de entrega de aparatos y para que promueva el evento ante los medios de comunicación.	
Directora de Asistencia y Participación Social			
		21.5 Confirma la asistencia de los invitados especiales en coordinación con la responsable del departamento de Apoyo a Personas con Discapacidad Auditiva.	
		21.6 Asigna actividades y tareas de apoyo para el evento de entrega al personal de la Dirección de Asistencia y Participación Social.	



Procedimiento:		
ENTREGA DE AUXILIARES AUDITIVOS Y ORIENTACIÓN		
Macroproceso: Sistema para Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Dirección de Asistencia y Participación Social
Revisión 04	Fecha de vigencia 4-10-2011	Código PDAPS-04

Departamento de Apoyo a Personas con Discapacidad Auditiva con apoyo del personal de la Dirección	22. Entrega de auxiliares auditivos.	21.7 Elabora lista de beneficiados para firmar de recibido.	Lista de beneficiados RDAPS-04.04
Beneficiario		22.1 Asigna turno a beneficiario para recoger auxiliares auditivos.	
Beneficiario		22.2 Selecciona a las personas que participarán en la entrega simbólica.	
		22.4 Recoge el auxiliar auditivo con aditamentos de acuerdo al turno que se le asignó.	
		22.5 Firma de recibido el Solicitante/beneficiario en lista de beneficiarios.	
Departamento de Apoyo a Personas con Discapacidad Auditiva	23. Gestiona la adaptación de los auxiliares auditivos.		
Médico especialista	24. Programa y realiza la adaptación de aparatos auditivos.		
Departamento de Apoyo a Personas con Discapacidad Auditiva		24.3 Archiva Expedientes de los beneficiarios con la Lista de beneficiarios firmada.	
Departamento de Capacitación y Eventos Especiales	25. Elabora reporte mensual	25.1 Elabora reporte mensual de los apoyos otorgados, personas beneficiadas y por municipio.	Informe mensual avance de metas personas con discapacidad auditiva RDAPS-04.05
		25.2 Elabora reporte concentrado anual y sexenal por apoyos otorgados, personas beneficiadas y presupuesto ejercido.	Reporte anual de apoyos otorgados y personas beneficiadas con discapacidad auditiva RDAPS-04.06 Reporte sexenal de apoyos otorgados y personas beneficiadas RDAPS-04.07
Fin del procedimiento			

9. DOCUMENTACIÓN DE ACTIVIDADES CRÍTICAS



Procedimiento: ENTREGA DE AUXILIARES AUDITIVOS Y ORIENTACIÓN		
Macroproceso: Sistema para Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Dirección de Asistencia y Participación Social
Revisión 04	Fecha de vigencia 4-10-2011	Código PDAPS-04

Actividad	Ejecutor	Proveedor	Cliente	Valor para el cliente	Atributo de calidad	Estándar de calidad	Indicador de desempeño	Periodo de medición
2. Revisa que la documentación este completa	Departamento de Apoyo a Personas con Discapacidad Auditiva	Solicitante / Beneficiado	Departamento de Apoyo a Personas con Discapacidad Auditiva	Tener información confiable y completa	confianza			

10. PRODUCTOS

<i>Productos</i>
Lista de beneficiados
Reporte concentrado de apoyos otorgados

11. CONTROL DE CAMBIOS.

Revisión	Fecha	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
01	30-10-09	Departamento de Apoyo a Personas con Discapacidad Auditiva	Directora de Asistencia y Participación Social	Versión inicial.
02	13-10-2010	Departamento de Apoyo a Personas con Discapacidad Auditiva	Directora de Asistencia y Participación Social	Se modifica el apartado 12 (anexos), se incluye indicadores
03	28-05-2011	Brenda De Gyves Pérez Departamento de Apoyo a Personas con Discapacidad Auditiva	Lic. Giovanna Morachis Paperini Directora de Asistencia y Participación Social	Se cambió el logotipo de la institución, modificación de formato de encabezado y pie de página; nombres de los titulares del Departamento de Apoyo a Personas con Discapacidad Auditiva de la Dirección de Asistencia y Participación Social y Dirección General
04	4-10-2011	Brenda De Gyves Pérez Jefa del Departamento de Apoyo a Personas con Discapacidad Auditiva	Lic. Giovanna Morachis Paperini Directora de Asistencia y Participación Social	<ul style="list-style-type: none"> Tarea 11.2: se dejará de enviar estudio socioeconómico al gabinete audiológico. Se modificó periodo de medición de indicador de desempeño sexenal por semestral.

12. ANEXOS.

Carta de solicitud	RDAPS-03.01
Audiometría	
Estudio Socioeconómico	RDAPS-04.02
Lista de beneficiarios para elaboración de moldes	RDAPS-04.03
Requisición de materiales	
Requisición de servicios	
Lista de beneficiados para firma de recibido de apoyo otorgado	RDAPS-04.04



Procedimiento:		
ENTREGA DE AUXILIARES AUDITIVOS Y ORIENTACIÓN		
Macroproceso: Sistema para Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Dirección de Asistencia y Participación Social
Revisión 04	Fecha de vigencia 4-10-2011	Código PDAPS-04

Informe mensual avance de metas personas con discapacidad auditiva	RDAPS-04.05
Reporte anual de apoyos otorgados y personas beneficiadas con discapacidad auditiva	RDAPS-04.06
Reporte sexenal de apoyos otorgados y personas beneficiadas	RDAPS-04.07

Indicadores

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD
(Número de personas con discapacidad auditiva que recibieron auxiliar auditivo) / (población con discapacidad auditiva en el Estado de Sinaloa) x 100	%	Semestral