



DOCUMENTO VIGENTE A 2015

MANUAL OPERATIVO DE CASOS URGENTES

Sistema DIF Jalisco

Elaboró:	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN
Fecha Elaboración:	1993 V. 01
Fecha Actualización:	15-MAYO-2013 V. 07
Código:	DJ-TS-SG-OP-01



Dirección: Trabajo Social y Vinculación

Departamento: Trabajo Social Operativo

Entra en vigor a partir de: 15 de Mayo 2013	Sustituye: Sí	Código: DJ-TS-SG-OP-01
--	------------------	---------------------------

Manual Operativo del Programa de Casos Urgentes

Distribución: A todas las áreas del Sistema y 125 Sistemas DIF Municipales

Elaboración y coordinación: Dirección de Trabajo Social y Vinculación
Dirección de Planeación y Profesionalización

Autorizaciones

Mtra. Patricia Flores Mandujano Jefa del Departamento de Trabajo Social Operativo	Lic. Blanca Ninfa Alvarez Ruiz Directora de Trabajo Social y Vinculación

Lic. Melanea Leonor Orozco Llamas
Directora de Planeación y Profesionalización

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 2 de 59

ÍNDICE

1.	Contexto	5
1.1	Antecedentes del Programa	5
1.2	Perspectiva Familiar y Comunitaria	5
1.3	Marco Jurídico	6
2.	Justificación	7
3.	Propósito del Programa y sus Indicadores de Medición.....	11
3.1	Propósito	11
3.2	Indicadores de Medición.....	11
4.	Componentes del Programa y sus Indicadores de Medición.....	12
5.	Población Objetivo, Productos y Servicios.....	13
5.1	Población Objetivo	13
5.2	Productos y Servicios.....	13
6.	Acciones Estratégicas.....	14
6.1	Atención a Casos Urgentes y Otorgamiento de Apoyos	14
6.2	Coordinación del equipo de Trabajo Social que participa en Contingencia o Desastre.....	14
6.3	Canalización de Usuarios a su Sistema DIF Municipal o Estatal para su Atención	14
7.	Proceso General de la Operación del Programa de Casos Urgentes..	15
8.	Procedimientos Básicos de la Operación del Programa.....	17
8.1	Procedimiento para la Atención y Otorgamiento de Apoyos	17
8.2	Procedimiento en la Coordinación del Equipo de Trabajo Social que Participa en Contingencia o Desastre	21
9.	Políticas de Operación.....	22
9.1	Referentes a la Atención de Casos de Trabajo Social a Nivel Central.....	22
9.2	Referentes a la Promoción de Apoyos Asistenciales a Nivel Central ...	27
9.3	Referentes a la Promoción de Apoyos Asistenciales en Coordinación con Otras Instituciones u Organismos de la Sociedad Civil.....	28

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 3 de 59



9.4	Referentes a la Integración de Expedientes	30
9.5	Referentes a las Especificaciones para la Promoción de los Diferentes Tipos de Apoyo Asistenciales que se Otorgan en el Programa de Casos Urgentes	32
9.6	Referentes a la Atención de Casos Urgentes	39
9.7	Referentes a la Autorización y Justificación de Apoyos	39
10.	Actores y Niveles de Intervención.....	43
10.1	DIF Jalisco	43
10.2	DIF Municipal	44
11.	Sistema de Información	45
11.1	Documentos Fuente.....	45
11.2	Informes y Formatos de Control.....	45
12.	Anexos	47
12.1	Código de Asistencia Social para el Estado de Jalisco (Decreto 17002).	47
12.2	Árbol de objetivos del Subprograma de Casos Urgentes	54
12.3	Matriz del Marco Lógico del Subprograma Casos Urgentes	55
13.	Bitácora de Revisiones	58

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 4 de 59

1. CONTEXTO

1.1 Antecedentes del Programa

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, con base a las demandas de la población en condiciones de emergencia, se ha visto en la necesidad de implementar programas, que respondan a la problemática social vigente, es por ello que a partir de 1993 la Dirección de Trabajo Social y Vinculación, adecua su estructura operativa e implementa un nuevo esquema funcional para atender las solicitudes de apoyo asistencial, teniendo por objeto mejorar su capacidad de respuesta y brindar atención oportuna y adecuada. Iniciando así el programa de Casos Urgentes, con cobertura a usuarios residentes de la zona metropolitana y del interior del Estado de Jalisco, así como a solicitantes que presentan alguna situación de urgencia que transitan por la ciudad y son originarios de otros Estados.

1.2 Perspectiva Familiar y Comunitaria

La Perspectiva Familiar y Comunitaria, es una visión institucional que revaloriza a la persona a través de su dimensión familiar y comunitaria; partiendo del reconocimiento a la dignidad de la persona humana, como fin en sí misma y opera mediante el desarrollo integral de la familia y su relación con otras instancias, en especial con su comunidad.

La Perspectiva Familiar y Comunitaria destaca las tareas insustituibles de la familia:

- La equidad generacional
- La transmisión cultural
- La socialización
- La responsabilidad
- La prosocialidad

Donde el Estado interviene con los diferentes principios de acción como lo son:

- Reconocimiento
- Apoyo
- Protección
- Promoción

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 5 de 59

En este programa, el Estado participa al brindar y promover apoyos asistenciales a través del programa Casos Urgentes a las familias jaliscienses o residentes en el Estado, ayudando en la intervención para la solución de la problemática que la familia enfrenta en situaciones especiales y que con la operación de Casos Urgentes se protege y se hace labor de reintegración de dichas familias de la siguiente manera:

- Reconocimiento, que distingue a la familia de cualquier otro grupo, manifestando su valor preciso como institución y como comunidad de personas poseedores de deberes y derechos.
- Apoyo, en intervención subsidiaria que busca restablecer las condiciones necesarias para que la familia pueda enfrentar por sí misma las distintas vulnerabilidades que la afectan.
- Protección, que es la acción que disminuye, impide o desarticula todo aquel elemento o ámbito que representa un factor de riesgo para la salud de la familia.
- Promoción, como la actividad que fermenta el fortalecimiento de aquellos elementos que constituyen el desarrollo integral de la familia y que difunden directamente una cultura familiar.

1.3 Marco Jurídico

Constituciones

- Constitución política de los estados unidos mexicanos. D.O. 07/II/1984
- Constitución política del estado de Jalisco. P.O. 01/VII/1917

Leyes

- Ley estatal de salud. D.O. 30/XII/1986
- Ley sobre el sistema nacional de asistencia social. D.O. 09/I/1986
- Ley orgánica municipal del estado de Jalisco. P.O. 01/V/1984

Código de Asistencia Social para el Estado de Jalisco Decreto 17002

- Artículo 2 Fracción I y II; Artículo 4 Fracción I, II, IX, XIII y XV; Artículo 5 Fracción I, II, III, IV, V, VI, VII, IX, X y XI; Artículo 6; Artículo 7; Artículo 8; Artículo 9; Artículo 10 Fracción I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX y X; Artículo 11; Artículo 12; Artículo 13 Fracción I, I, III; Artículo 14; Artículo 15; Artículo 16 Fracción I, II, III, IV, V y VI; Artículo 17; Artículo 18 Fracción I,

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 6 de 59



II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV y XV; Artículo 19 Fracción I, II, III, IV y V; Artículo 20

2. JUSTIFICACIÓN

Debido al incremento de personas en situaciones de abandono, indigencia, carencia de recursos económicos para solventar las necesidades mínimas de salud, alimentación, y protección a la integridad física etc., se implementa el programa de casos urgentes con el objeto de atender de manera inmediata al solicitante en su situación de crisis para que regrese a su condición normal.

Con la transición del Departamento de Trabajo Social a Dirección de Trabajo Social y Vinculación, se ha fortalecido la implementación del programa de casos urgentes otorgando un mayor número de servicios y apoyos de asistencia social, como parte de un proceso evolutivo coadyuvando en la mejora de las problemáticas sociales predominantes en el Estado.

Asimismo, este programa contribuye a la disminución de algunas vulnerabilidades que generan casos urgentes en la población.

Problema:

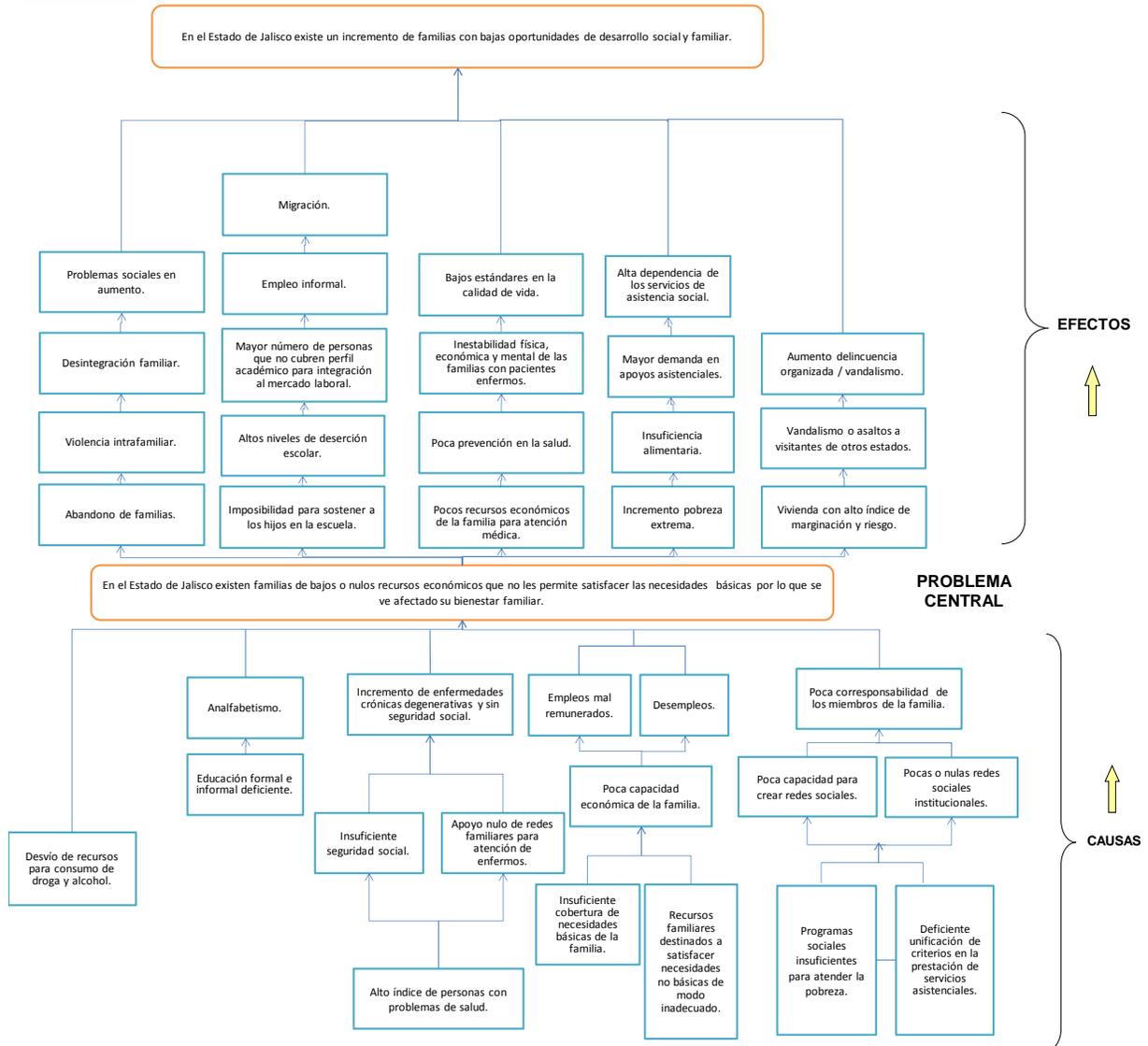
En el estado de Jalisco existen familias de bajos o nulos recursos económicos que no satisfacen las necesidades básicas por lo que se ve afectado su bienestar familiar.

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 7 de 59



Se anexa diagrama que permite visualizar las causas y efectos.



CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 8 de 59

Esta situación se da por causas comunes tales como:

- Desvío de recursos para consumo de droga y alcohol
- Educación formal e informal deficiente
- Carencia de servicios de salud
- Analfabetismo
- Poca accesibilidad a los servicios de educación
- Alto índice de personas con problemas de salud
- Insuficiente seguridad social
- Apoyo nulo de redes familiares para atención de enfermos
- Incremento de enfermedades crónicas degenerativas y sin seguridad social
- Insuficiente cobertura de necesidades básicas de la familia
- Recursos familiares destinados a satisfacer necesidades no básicas de modo inadecuado
- Poca capacidad económica de la familia
- Empleos mal remunerados
- Desempleos
- Programas sociales insuficientes para atender la pobreza
- Deficiente unificación de criterios en la prestación de servicios asistenciales
- Poca capacidad para crear redes sociales
- Pocas o nulas redes sociales institucionales
- Poca corresponsabilidad de los miembros de la familia

Y genera una serie de efectos que es necesario considerar para dar soluciones globales a la problemática que se presenta, siendo los siguientes:

- Abandono de familias
- Violencia intrafamiliar
- Desintegración familiar
- Problemas sociales en aumento
- Imposibilidad para sostener a los hijos en la escuela
- Altos niveles de deserción escolar
- Mayor número de personas que no cubren perfil académico para integración al mercado laboral
- Empleo informal
- Migración
- Pocos recursos económicos de la familia para atención médica
- Poca prevención en la salud

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 9 de 59



- Inestabilidad física, económica y mental de las familias con pacientes enfermos
- Bajos estándares en la calidad de vida
- Incremento pobreza extrema
- Insuficiencia alimentaria
- Mayor demanda en apoyos asistenciales
- Alta dependencia de los servicios de asistencia social
- Vivienda con alto índice de marginación y riesgo
- Vandalismo o asaltos a visitantes de otros estados
- Aumento delincuencia organizada / vandalismo

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 10 de 59

3. PROPÓSITO DEL PROGRAMA Y SUS INDICADORES DE MEDICIÓN

3.1 Propósito

Brindar atención expedita y oportuna a las familias que presentan una contingencia personal, familiar o natural, otorgándoles apoyos y servicios asistenciales para que logren superar su necesidad apremiante, a fin de coadyuvar en su bienestar familiar.

3.2 Indicadores de Medición

Resumen Narrativo	Indicadores		
	Nombre del Indicador	Método del Cálculo	Frecuencia de Medición
C1. Brindar atención expedita y oportuna a las familias que presentan una contingencia personal, familiar o natural, otorgándoles apoyos y servicios asistenciales para que logren superar su necesidad apremiante, a fin de coadyuvar en su bienestar familiar.	Tasa de variación en apoyos y servicios asistenciales otorgados a casos urgentes	Total de apoyos y servicios otorgados de Casos Urgentes en el presente año / Total de apoyos y servicios otorgados en el año anterior a Casos Urgentes x 100	Cuatrimestral
		No. Familias atendidas por Casos Urgentes / No. Familias programadas a atender por Casos Urgentes.	Mensual

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 11 de 59

4. COMPONENTES DEL PROGRAMA Y SUS INDICADORES DE MEDICIÓN

4.1 Otorgar atención y apoyo a los sujetos de la asistencia social, que cubren el perfil de caso urgente, a través de apoyos asistenciales para: estudios médicos, transporte, apoyos económicos, implementos para rehabilitación, entre otros.

4.2 Brindar servicio asistencial a través de asesoría y orientación social, investigación sociofamiliar, canalizaciones, derivaciones, entre otros.

Resumen Narrativo	Indicadores		
	Nombre del Indicador	Método del Cálculo	Frecuencia de Medición
C1. Brindar atención expedita y oportuna a las familias que presentan una contingencia personal, familiar o natural, otorgándoles apoyos y servicios asistenciales para que logren superar su necesidad apremiante, a fin de coadyuvar en su bienestar familiar.	Tasa de variación en apoyos y servicios asistenciales otorgados a casos urgentes.	Total de apoyos y servicios otorgados de Casos Urgentes en el presente años / Total de apoyos y servicios otorgados en el año anterior a Casos Urgentes x 100	Cuatrimestral
		No. Familias atendidas por Casos Urgentes/ No. Familias programadas a atender por Casos Urgentes	Mensual
	Satisfacción asistencial a familias con necesidades urgentes	No. Familias que lograron resolver su problemática apremiante con los apoyos y servicios recibidos/ Total de familias que ante situación de urgencia recibieron apoyo y/o servicio asistencial x 100	Trimestral

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 12 de 59

5. POBLACIÓN OBJETIVO, PRODUCTOS Y SERVICIOS

5.1 Población Objetivo

Personas sujetas de la asistencia social que requieren de los apoyos y servicios de Trabajo Social y se encuentren en situación vulnerable.

5.2 Productos y Servicios

Los productos y servicios que se ofrecen en el programa de Casos Urgentes están enfocados principalmente a la persona que presenta riesgos o crisis inminente y es indispensable la intervención, posterior a la resolución y de ser necesario se canaliza el caso a su Sistema DIF Municipal correspondiente, para que se atiendan otros factores que influyen en el entorno de la situación que presenta el caso.

A la Población:

- Apoyo asistencial que consiste en: renta, cobijas, enseres domésticos, económico, implementos de rehabilitación, leche, medicamentos e insumos para la salud, médicos y estudios especializados, servicios funerarios y traslados de cuerpos, transporte, despensa, pañales, raciones alimenticias, uniformes y útiles escolares, apoyo especial y material de acondicionamiento para espacio de vivienda.
- Asesoría y orientación social.
- Canalización de casos a otras instituciones de asistencia social para su atención.
- Acciones de coordinación para la resolución de casos con los sistemas DIF municipales y Estatales.
- Integración de personas vulnerables a albergues y asilos para la atención y/o solución de su problemática.

Al Municipio:

- Apoyo asistencial que consiste en: apoyo de renta, entrega de cobijas, entrega de enseres domésticos, apoyo económico, apoyo para la compra y/o entrega de implementos de rehabilitación, entrega de leche, apoyo para medicamentos e insumos para la salud, apoyo para médicos y la realización de estudios especializados, apoyo para servicios funerarios en traslados de cuerpos, apoyo para transporte, entrega de despensa, pañales y raciones alimenticias.
- Asesoría y orientación social.
- Canalización de casos a otras instituciones de asistencia social para su atención.
- Acciones de coordinación para la resolución de casos con los Sistemas DIF Municipales y Estatales.
- Integración de personas vulnerables a albergues y asilos para la atención y/o solución de su problemática.

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 13 de 59

6. ACCIONES ESTRATÉGICAS

6.1 Atención a Casos Urgentes y Otorgamiento de Apoyos

6.1.1 En el otorgamiento de apoyos urgentes a la población sujeta de asistencia social, se traza una línea que permite identificar si la persona cubre el perfil que se requiere para que se le atienda la necesidad que presenta. Primeramente se efectúa una investigación previa; se determina si el caso cubre el perfil para ser apoyado; y por último se aplica el estudio sociofamiliar para establecer y ejecutar el plan de intervención y determinar los apoyos y servicios a otorgar.

6.2 Coordinación del equipo de Trabajo Social que participa en Contingencia o Desastre

6.2.1 El equipo de la Dirección de Trabajo Social y Vinculación, coordina acciones estratégicas para lograr la participación activa y efectiva del equipo en los diversos eventos de contingencia en coordinación estrecha con el departamento de Protección Civil DIF Jalisco.

6.2.2 Con esta estrategia se busca atender y apoyar a las familias del estado de Jalisco que se ven afectadas por contingencias naturales y coordinar la colaboración del personal de Trabajo Social en los equipos de trabajo que atienden a grupos y comunidades en situaciones de contingencia o desastre.

6.3 Canalización de Usuarios a su Sistema DIF Municipal o Estatal para su Atención

6.3.1 El programa Casos Urgentes no sólo otorga apoyos a nivel central sino que tiene un sistema de canalización de la población que acude al Sistema DIF Jalisco, ya sea a su DIF municipal o Estatal según proceda el caso, previo análisis de parte del área ejecutora del Programa. Esta acción estratégica permite dar seguimiento en la atención y prestación de servicios asistenciales a los usuarios de forma oportuna.

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 14 de 59

7. PROCESO GENERAL DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE CASOS URGENTES

Usuario	Jefatura de Trabajo Social Operativo	Unidad de Registro y Seguimiento (Dirección de Trabajo Social y Vinculación)	Coordinación de Casos Urgentes	Personal de Trabajo Social Operativo	Área Administrativa (Dirección de Trabajo Social y Vinculación)
1. Acude a solicitar el servicio, por iniciativa propia y/o por correspondencia.	2. Asigna el caso al programa de Casos Urgentes.	3. Registra el caso en la base de datos.	4. Asigna el caso al trabajador social operativo.	5. Entrevista al usuario, y en caso de proceder el apoyo se aplica estudio sociofamiliar.	
				6. Coteja datos, comprueba, determina que es un caso urgente y establece plan de tratamiento.	
10. Recibe el apoyo asistencial y firma comprobantes del apoyo otorgado.	9. Autoriza el apoyo.		8. Revisa la información del expediente y firma la petición de apoyo.	7. Promueve apoyo asistencial y/o canaliza al usuario a Instituciones o áreas que ofrecen algún servicio para solucionar su problemática.	
				12. Verifica vía telefónica con el usuario y/o proveedor que se haya utilizado el apoyo y lo deja	11. Cotiza y devuelve el formato al trabajador social operativo.

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 15 de 59



				asentado en una nota de seguimiento.	Continúa...
Usuario	Jefatura de Trabajo Social Operativo	Unidad de Registro y Seguimiento (Dirección de Trabajo Social y Vinculación)	Coordinación de Casos Urgentes	Personal de Trabajo Social Operativo	Área Administrativa (Dirección de Trabajo Social y Vinculación)
			13. Realiza la contestación por escrito de los apoyos otorgados, a las instancias que derivaron el caso.		
					14. Elabora el vale crédito, apoyo para transporte según la naturaleza del apoyo.
				16. Cierra el caso.	15. Entrega el vale crédito del apoyo autorizado.
			17. Envía expediente al archivo.		

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 16 de 59

8. PROCEDIMIENTOS BÁSICOS DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA

8.1 Procedimiento para la Atención y Otorgamiento de Apoyos

Usuario	Dirección de Trabajo Social y Vinculación /Jefatura de Trabajo Social Operativo	Unidad de Registro y Seguimiento	Coordinación de Casos Urgentes	Coordinación Administrativa	Personal de Trabajo Social Operativo
1. Acude a solicitar el servicio, por iniciativa propia y/o por correspondencia.	2. Asigna el caso al programa de Casos Urgentes.	3. Registra el caso en la base de datos.	4. Asigna el caso al trabajador social operativo.		5. Entrevista al usuario, y en caso de proceder el apoyo se aplica estudio sociofamiliar.
			7. Entrega el formato de cotización al área administrativa.		6. Coteja datos, establece plan de intervención y de ser necesario realiza formato de cotización.
			9. Recibe la cotización y la entrega al trabajador social operativo.	8. Cotiza el apoyo solicitado.	
					10. Recibe la cotización, establece el plan de intervención, elige el mejor precio, realiza papeleta y captura en el

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 17 de 59



					SIEM DIF el apoyo.
Usuario	Dirección de Trabajo Social y Vinculación /Jefatura de Trabajo Social Operativo	Unidad de Registro y Seguimiento	Coordinación de Casos Urgentes	Coordinación Administrativa	Personal de Trabajo Social Operativo
12. Recibe información de su trabajador social sobre los motivos por los que se le canaliza a otra instancia para complementar el apoyo solicitado.					11. Promueve apoyo asistencial, en caso de que no cubra la totalidad del apoyo canaliza al usuario a Instituciones o áreas que ofrecen algún servicio para solucionar su problemática.
	14. Autoriza el apoyo.		13. Revisa la información del expediente y firma la petición de apoyo.		
	16. Firma carta correspondiente.			15. Elabora vale o carta que se envía al proveedor para el otorgamiento del apoyo.	
17. Recibe el apoyo asistencial y firma comprobantes					

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 18 de 59



del apoyo otorgado.					Continúa ...
---------------------	--	--	--	--	------------------------

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 19 de 59



Usuario	Dirección de Trabajo Social y Vinculación /Jefatura de Trabajo Social Operativo	Unidad de Registro y Seguimiento	Coordinación de Casos Urgentes	Coordinación Administrativa	Personal de Trabajo Social Operativo
18. Se dirige a la institución u organismo para recibir atención y seguimiento a su problemática.				19. Verifica que se haya utilizado el apoyo y queda asentado en la nota de seguimiento.	
			20. Elabora contestación por escrito de los apoyos otorgados, a las instancias que derivaron el caso.		
	22. Revisa el expediente y verifica la correcta integración del mismo.		21. Revisa el expediente y verifica la correcta integración del mismo.		23. Cierra el caso.
				24. Envía el expediente al archivo.	

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 20 de 59

8.2 Procedimiento en la Coordinación del Equipo de Trabajo Social que Participa en Contingencia o Desastre

Sistema de Protección Civil DIF Jalisco	Coordinación de Casos Urgentes	Personal de Trabajo Social	Secretaria de la Jefatura de Trabajo Social Operativo
1. En caso de contingencia o desastre se coordina con el responsable de casos urgentes.	2. Notifica al personal de Trabajo Social su participación de acuerdo al listado de asignación de equipos que participaran en contingencia, previa orientación sobre los lineamientos, formatos y herramientas a utilizar.	3. Acuden al lugar de contingencia y ejecutan acciones de Trabajo Social.	
	5. Recibe el informe de actividades de Trabajo Social y lleva control del personal que acude a contingencia.	4. Elaboran el informe y entregan los documentos correspondientes a la coordinación de Casos Urgentes.	
		6. Entregan pliego de comisión y registro mensual de asistencia.	7. Justifica el pliego de comisión y tramita incidencias.
10. Recibe el informe.	9. Entrega informe general de la intervención de Trabajo Social en la contingencia.		8. Regresa pliego de comisión e incidencia aceptadas al personal de Trabajo Social.

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 21 de 59

9. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

9.1 Referentes a la Atención de Casos de Trabajo Social a Nivel Central

9.1.1 En este programa se atenderán principalmente a las personas que cumplen el perfil de sujeto de asistencia social con las siguientes características:

- Familias cuyo proveedor haya fallecido en un periodo no mayor a seis meses de haber ocurrido éste y la economía de la familia se vea desequilibrada por dicho deceso.
- Familias en las que el proveedor económico de la familia esté privada o privado de su libertad.
- Familias en la que el proveedor económico de la familia presente alguna enfermedad crónica, enfermedad degenerativa, terminal o discapacidad que le impida a integrarse laboralmente.
- Familias cuyo proveedor obtenga un ingreso variable e insuficiente para cubrir necesidades de atención médica de uno de los integrantes (adultos y niños), especialmente con enfermedades crónicas degenerativas o discapacidad.
- Familias que viven las consecuencias de una contingencia natural o antrópica.
- Familias en las que el padre o la madre se encuentren desempleados, sin redes de apoyo económico, familiar e institucional.
- Mujeres jefas de familia con enfermedad crónico degenerativa, progresiva o discapacidad con economía insuficiente para cubrir sus necesidades básicas.
- Mujeres jefas de familia que cuente con un hijo o hija con enfermedad crónica degenerativa o discapacidad y no se pueda emplear por el cuidado del mismo.
- Mujeres que por vivir en condiciones de violencia requieran del apoyo asistencial.
- Mujer u hombre sin ingresos propios a cargo de su pareja o cónyuge con una enfermedad crónica degenerativa o discapacidad, agregados a su familia de origen.

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 22 de 59

- Mujer u hombre que viva solo y presente alguna enfermedad crónica degenerativa o discapacidad con recursos económicos insuficientes para cubrir sus necesidades básicas de alimentación y/o salud.
- Familias o personas sin ingresos propios o insuficientes y que tengan hijos con situación de salud severa física o mental.
- Menores de edad o con discapacidad desamparados que se encuentren bajo tutela del Consejo Estatal de Familia.

9.1.2 Los sujetos de asistencia social que requieran atención a su problemática, se deben someter a:

- Investigación Sociofamiliar.
- Visita domiciliaria.
- Apego a los lineamientos operativos.
- Integración completa del expediente de acuerdo a los apoyos o servicios promovidos.
- Formalidad a los compromisos a través de la firma de carta compromiso.
- Integración al grupo de apoyo en caso de que el usuario se encuentre en condición de participar.
- Evaluación y seguimiento del caso.

9.1.3 La unidad de Registro y Seguimiento es la responsable de asignar número de registro uno de los expedientes de los casos que se atienden por el programa de Casos Urgentes. Así como, del resguardo físico (archivo) de los expedientes, cuando el trabajador social haya dado por cerrado la atención del caso. Cabe señalar, que cada uno de los expedientes que ingresan al archivo de la unidad de Registro y Seguimiento debe estar integrado y en orden de acuerdo a la política de operación 9.4. Referente a la integración de expediente que se describe posteriormente en es manual. Por lo tanto, tienen la responsabilidad la coordinación del programa y la jefatura de trabajo social operativo de revisar la correcta integración y orden del expediente para su entrega a la unidad de Registro y Seguimiento.

9.1.4 El caso se atenderá con apego a la metodología y al uso de formatos establecidos, siendo responsable el trabajador social de hacer un diagnóstico y dictamen asertivo.

9.1.5 Los montos de los apoyos son variables y están a consideración del tipo de apoyo, la justificación y validación del trabajador social

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 23 de 59

responsable de la atención de la familia. De ser necesario se promoverán con otras instancias.

- 9.1.6 Se procurará que el beneficiario participe con un mínimo del 25% del costo del apoyo solicitado o lo que su condición económica le permita cubrir, lo cual deberá estar reflejado en la herramienta del estudio sociofamiliar aplicado.
- 9.1.7 Para casos que sean remitidos a la Dirección de Trabajo Social y Vinculación con documento (folio, SICATS, oficio y memorando) serán atendidos directamente, posteriormente se canalizarán a su Sistema DIF Municipal correspondiente.
- 9.1.8 Para solicitar atención de servicio o apoyos a otras Instituciones se realizará en cumplimiento a la normatividad de SICATS, utilizando los formatos establecidos para la canalización y contra canalización de casos.
- 9.1.9 En caso de canalizar solicitudes de apoyo a otra institución u organismo de asistencia social, deberán de enviar el expediente completo y los documentos de soporte (de acuerdo a lo establecido en la política 9.3. y 9.4 de este manual).
- 9.1.10 Para casos atendidos por el Sistema DIF del estado de Jalisco o Municipal se dará respuesta a la solicitud del apoyo por escrito a la institución que lo canalizo.
- 9.1.11 Para la promoción de los apoyos o servicios, serán válidos los siguientes documentos de acuerdo a los siguientes períodos de vigencia:
- Estudio Sociofamiliar: un año.
 - Resumen médico: un año.
 - Orden de estudios, material médico y de laboratorio: seis meses.
 - Receta médica: máximo un mes.

Nota: En los casos donde el beneficiario presente receta médica con fecha atrasada al mes vigente y requiera de un tratamiento médico prolongado, deberá integrarse el tarjetón de citas médicas a fin de promover el apoyo solicitado por este tiempo evitando de esta manera la interrupción del tratamiento. Estos documentos deberán

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 24 de 59



tener firmas, sellos de las instituciones que la emiten así como en documentos oficiales de éstas.

- 9.1.12 El trabajador social titular en la atención del caso, debe informar al usuario sobre el proceso de atención que se realizará en su caso, además de los tiempos que llevará la solicitud de su apoyo, así como la entrega del mismo.
- 9.1.13 Los casos donde se presuma probable violencia en cualquier manifestación o algún delito, se canalizará al área correspondiente para su atención.
- 9.1.14 No es facultad del área de Trabajo Social atender personas en estado de ebriedad, bajo el efecto de sustancias tóxicas, en crisis psicológicas o psiquiátricas.
- 9.1.15 Sólo se atenderán solicitudes derivadas del ámbito asistencial y se aplicará la entrevista-orientación o el estudio sociofamiliar únicamente para dictaminar y otorgar los apoyos y/o servicios definidos en este manual operativo.
- 9.1.16 Para los apoyos mayores a \$10,000.00 deberán anexarse al expediente las fotografías que permitan dar un mayor soporte al estudio sociofamiliar.
- 9.1.17 Para apoyos mayores a \$10,000.00, donde ya se haya realizado visita domiciliaria y aplicado estudio sociofamiliar por parte del área que turnó el caso, sólo se deberá realizar visita domiciliaria por parte del personal de la dirección de Trabajo Social y Vinculación a fin de corroborar la información, asentando los resultados de la misma en una nota de seguimiento; y cuando sólo se tenga el estudio sociofamiliar simplificado, el personal de Trabajo Social y Vinculación de DIF Jalisco deberá realizar visita domiciliaria y aplicar estudio sociofamiliar ampliado del caso.
- 9.1.18 En los casos en los que sean derivados por parte de los Sistemas DIF Municipales y las áreas del Sistema DIF Jalisco, esta Dirección promoverá exclusivamente los apoyos asistenciales procedentes y el seguimiento se le brindará por parte de cada instancia antes mencionada.

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 25 de 59

- 9.1.19 En relación a la entrega de apoyos a beneficiarios del interior del Estado que no puedan acudir a recogerlos a las instalaciones de DIF Jalisco, firmará en su ausencia el trabajador social responsable del caso del DIF Municipal, Directora y Presidenta; a quien además se les entregará un original del formato de solicitud y comprobación de apoyos económicos y en especie a efecto de que recaben la firma de recibido del beneficiario o familiar, y sea devuelta al trabajador social del Sistema DIF Jalisco para su integración al expediente.
- 9.1.20 Cuando el caso se haya cerrado en un tiempo no mayor a seis meses, se haya aplicado el estudio sociofamiliar y se requiera de una revaloración, se retomará la atención del caso considerando la información del expediente anterior y se asentará la información actual en el formato de nota de seguimiento, integrando al nuevo expediente los documentos de soporte actualizados.
- 9.1.21 Si un caso al término del año queda abierto para su atención, se le dará un nuevo registro para seguir trabajando con éste en el año siguiente, quedando en el registro anterior una nota de seguimiento los motivos de seguimiento y los datos del nuevo registro que estará realizado por el trabajador social responsable del caso.
- 9.1.22 La atención de un caso se dará por cerrada cuando se presenten las siguientes circunstancias:
- Cuando el apoyo se hizo efectivo por el beneficiario y ya no es necesaria nuestra intervención.
 - Cuando se cumple con el plan social y se mejoran las condiciones objeto de nuestra intervención; transformando de forma positiva la problemática que presenta el usuario.
 - Cuando el interesado manifiesta ya no requerir del apoyo o se desiste de éste, habrá de dejarlo asentado en una nota de seguimiento y de ser posible la constancia de desistimiento.
 - Cuando no se localiza a los interesados.
 - Cuando se comprueba el mal uso del apoyo entregado.
 - Falta de interés y participación activa del usuario, dejándolo asentado con notas de seguimiento por el trabajador social titular en la atención del caso.

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 26 de 59

- Cuando el trabajador social acuda en una ocasión al domicilio, deje citatorio o se realice dos llamadas telefónicas y no se presente el interesado a la cita.
- Cuando el usuario deje de acudir a recoger el apoyo autorizado en un periodo de diez días hábiles.
- Por fallecimiento del usuario siempre y cuando no tenga dependientes de éste.
- Cuando después de un periodo de 30 días la familia o el interesado no proporcione los documentos de soporte según el tipo de apoyo solicitado (resumen médico, prescripciones médicas, contratos de arrendamiento, denuncias,).
- Cuando después de un periodo de cinco días la familia o el interesado no proporcione los documentos personales (copia de IFE, CURP, certificado de nacimiento o cartilla de vacunación), comprobante de domicilio actualizado.
- Cuando el usuario omita datos requeridos para dar soporte a la investigación y se detecte que la información proporcionada es falsa.
- Cuando simultáneamente el usuario reciba apoyo de otro programa, subprograma o institución que duplica los apoyos solicitados y omita esta información.

9.2 Referentes a la Promoción de Apoyos Asistenciales a Nivel Central

- 9.2.1 A los menores de edad únicamente se les promoverán apoyos siempre y cuando vengán acompañados del padre, tutor o de la institución que acredite la custodia del menor. En caso de que los menores se presentes solos, se canalizará al área correspondiente para su atención.
- 9.2.2 Los apoyos serán entregados al beneficiario, o en su ausencia a algún familiar directo o tutor con una copia de una identificación oficial con fotografía, CURP, acta de nacimiento o constancia de residencia, etc., la cual deberá integrarse al expediente por el trabajador social responsable del caso.
- 9.2.3 Es responsabilidad del trabajador social encargado del caso, supervisar que el apoyo sea entregado al beneficiario (a través de llamadas telefónicas o visitas al beneficiario), así como el buen uso

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 27 de 59

del mismo. Dicha supervisión quedará asentada en la nota de seguimiento del expediente del caso y con su firma en el formato de solicitud y comprobación de apoyos económicos y en especie, dentro de los cinco días hábiles posteriores a la entrega del mismo.

9.2.4 Para adquisición de apoyos asistenciales se debe cotizar por lo menos con tres proveedores y asentar la información en el formato de cotización de apoyos, para que conjuntamente con el DIF Jalisco, DIF Municipal u Organismos Civiles se definan con quién se realizará la compra, considerando el mejor precio por producto cotizado y la calidad del bien a adquirir, además de especificar en el formato cuando no se cuente con crédito disponible con cierto proveedor o cuando el producto no se encuentre en existencia en ese momento. En caso de que la compra se requiera realizar en algún lugar determinado, el médico tratante deberá indicar y justificar en un documento oficial el motivo por el cual solicita la adquisición del insumo con un proveedor en particular. Asimismo, cuando se adquieran varios productos para un solo caso se realizará el trámite de compra con cada proveedor que ofrezca el mejor precio y calidad, siempre y cuando la diferencia total de precios sea mayor a \$ 200.00.

9.2.5 Los apoyos que sean entregados en DIF Jalisco, deben respetar la vigencia del vale de crédito que consta de 15 días hábiles de manera general. En caso de insumos para cirugía, la vigencia del vale crédito será de 30 días hábiles, en ambos casos, días contados a partir de la fecha de expedición del mismo. Cuando la cirugía sea programada después de transcurridos los 30 días hábiles de la vigencia del vale de crédito, **“EL PROVEEDOR”** notificará a **“DIF JALISCO”** que ya entregó el material para la cirugía. Sin embargo, no se ha utilizado en la cirugía, las partes acuerdan que el pago se realizará hasta que la cirugía se realice y el material sea utilizado.

9.3 Referentes a la Promoción de Apoyos Asistenciales en Coordinación con Otras Instituciones u Organismos de la Sociedad Civil

9.3.1 Los municipios del interior del estado de Jalisco, en donde se cuente con un trabajador social o bien se realicen dichas funciones, deben

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 28 de 59

atender los casos de Fortalecimiento Sociofamiliar que se generen en sus municipios ajustándose al presente manual.

- 9.3.2 En caso de requerir apoyo de los sistemas DIF municipales y otras instituciones de asistencia social se solicitará el apoyo a través del formato Sistema Interinstitucional de Canalización a Trabajo Social (SICATS).
- 9.3.3 Para apoyar a solicitantes residentes en el interior del Estado que requieran apoyos económicos menores de \$1,500.00 se promoverán directamente en su DIF municipal, así como también los correspondientes a la zona metropolitana, que sean menores a \$5,000.00. Cuando se rebase la capacidad financiera y operativa de los sistemas DIF municipales se trabajará la promoción del apoyo en coordinación con DIF Jalisco y otras fuentes de financiamiento previa solicitud y justificación de los sistemas DIF municipales.
- 9.3.4 Casos derivados por los sistemas DIF municipales de la zona metropolitana o del interior del Estado que requieran de apoyos o servicios, se les promoverá en base a la revisión exhaustiva de la información recibida; cuidando que los diagnósticos y planes de intervención se apeguen a la metodología de intervención de casos de trabajo social de DIF Jalisco y contemplen acciones que coadyuven o resuelvan la situación problema de cada caso.
- 9.3.5 Para casos que sean derivados al sistema DIF Jalisco que hayan requerido atención médica urgente por el sector privado en los municipios del interior del Estado donde no cuenten con la cobertura médica del sector público para atenderlos, se podrá apoyar sólo con la consulta y medicamentos. Asimismo, se solicitará autorización para entregar apoyos al Subdirector General de Operación.
- 9.3.6 El DIF municipal tendrá bajo su responsabilidad la atención integral de casos de Trabajo Social residentes en su municipio, ejecutando la investigación, diagnóstico y plan de intervención, así como el

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 29 de 59

seguimiento a las acciones establecidas, trabajando coordinadamente con todas las instancias involucradas.

- 9.3.7 Los apoyos de transporte de casos de municipios del interior del Estado y otros Estados de la República Mexicana los podrá cubrir DIF Jalisco sólo por única vez, ya que se debe establecer coordinación vía SICATS con el sistema DIF municipal o Estatal para que en lo subsecuente provea de este apoyo o servicio al usuario y se contemple en el plan de intervención.

9.4 Referentes a la Integración de Expedientes

- 9.4.1 En caso de proceder apoyos y servicios, es obligación del trabajador social integrar el expediente con los siguientes documentos:

- a) Hoja de entrevista orientación, SICATS debidamente requisitado, solicitud del interesado, folio, memorando, oficio, formato de recepción de casos telefónicamente y correo electrónico (para este punto puede ser cualquiera de los antes mencionados).
- b) Estudio sociofamiliar de la Institución que lo canaliza o el realizado por el trabajador social del Sistema DIF, (anexar si se cuenta con carta compromiso).
- c) Documentos de identificación:
 - Copia de identificación oficial con fotografía, acta de nacimiento, CURP o pasaporte, en caso de no contar con ninguna de las anteriores se deberá anexar una fotografía del beneficiario (documentos legibles).
- d) Documentos de soporte:
 - Comprobante de domicilio (en caso de no contar con éste, el trabajador social dejará por escrito en nota de seguimiento, el motivo por el cual se omite).
 - Recibos o comprobantes de ingresos económicos (en caso de no contar con éstos, el trabajador social dejará por escrito en nota de seguimiento, el motivo por el cual se omite).
- e) Y de acuerdo a cada apoyo asistencial los documentos que se establecen en la política de operación, 9.5 de este manual.
- f) Notas de seguimiento (sólo en los casos canalizados o revalorados).

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 30 de 59

- g) Formato de cotización del apoyo debidamente requisitado.
- h) Contracanalización o respuesta de la derivación. En caso de no contar con este documento, especificar en la nota de seguimiento los resultados.
- i) Formato solicitud y comprobación de apoyos económicos y en especie.
- j) Nota de seguimiento con el cierre del caso o de acuerdo a la naturaleza del caso se integrará una nota aclaratoria donde se refiera que se atenderá el caso de manera subsecuente.
- k) Fotografías del caso, cuando el trámite del apoyo rebasa la cantidad de \$10,000 pesos.
- l) Factura y vale crédito.
- m) Recibos de gastos sin comprobar (opcional).
- n) Formato solicitud y comprobación de apoyos económicos y en especie autorizada.
- o) En relación a los casos donde el apoyo sea gestionado por la Dirección de Atención Ciudadana de Gobierno del Estado, y sea entregado en calidad de urgente el expediente solo se integraran los siguientes documentos:

- Hoja de entrevista-orientación.
- Solicitud y comprobación de apoyos económicos y en especie.
- Fotografías.
- Documentos de soporte según el apoyo entregado.

9.4.2 En caso de que el beneficiario abandone el servicio en el proceso de la investigación, al expediente se le integrará:

- Documento de solicitud de atención.
- Formato de Entrevista Orientación.
- Nota de seguimiento.

9.4.3 Cuando el trabajador social no localice a los solicitantes o éstos no se presenten a la cita, el expediente se integra con los siguientes documentos:

- a) Entrevista-orientación.
- b) Documentos de soporte (establecido en el punto 1 inciso d).
- c) Recibo de apoyo de despena.
- d) Nota de seguimiento.
- e) Solicitud y justificación de apoyos económicos en especie.

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 31 de 59

9.5 Referentes a las Especificaciones para la Promoción de los Diferentes Tipos de Apoyo Asistenciales que se Otorgan en el Programa de Casos Urgentes

9.5.1 Apoyo de renta, el cual consiste en cubrir mensualidades de pago de renta máximo un periodo de tres meses a las familias que cubran el perfil de acuerdo a lo establecido en el punto 9.1 de las políticas de operación de esta manual y prioritariamente a:

- a) Familias que viven las consecuencias de una contingencia natural o antrópica.
- b) Familias en las que el padre o la madre se encuentren desempleados, sin redes de apoyo económico, familiar e institucional.
- c) Mujeres jefas de familia con enfermedad crónico degenerativa, progresiva o discapacidad con economía insuficiente para cubrir sus necesidades básicas.
- d) Mujeres jefas de familia que cuente con un hijo o hija con enfermedad crónica degenerativa o discapacidad y no se pueda emplear por el cuidado del mismo.
- e) Mujeres que por vivir en condiciones de violencia requieran del apoyo asistencial.

9.5.1.1 En apoyo para pago de renta, se debe anexar contrato de arrendamiento, identificación oficial del arrendatario y recibos de gastos sin comprobar o formas valoradas.

9.5.2 Catre, cama estrecha y ligera para sola una persona, que se otorga a las familias y personas que atraviesan una condición de vulnerabilidad, principalmente situaciones de contingencia natural o antrópica.

9.5.3 Cobija es una manta para abrigarse que se otorga a las personas con la finalidad de cubrirse de la intemperie o de situaciones incómodas.

9.5.4 Despensa grupo de productos básicos para la alimentación y son entregadas directamente por los sistemas DIF, para apoyar a familias, casos urgentes o población vulnerable de diferentes instituciones.

9.5.4.1 Para aquellos casos que solo sea necesario la promoción y entrega de apoyo de despensa por una cantidad de no mayor a seis meses,

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 32 de 59

se realiza únicamente la investigación a través de la hoja de entrevista-orientación.

- 9.5.4.2 El trabajador social que gestione este tipo de apoyo, tiene que verificar que no se entreguen despensas de otro programa, subprograma o institución quedando esto asentado en una nota de seguimiento a fin de no duplicar los apoyos.
- 9.5.4.3 Se integrará identificación oficial con fotografía (del beneficiario y en caso de ser necesario del familiar que recogerá el apoyo) y comprobante de domicilio.
- 9.5.5 Apoyo especial, adquisición de artículos para fortalecer pequeños comercios; así como becas alimenticias y pago de albergues para los menores del Consejo Estatal de Familia.
- 9.5.5.1 En apoyo de pequeño comercio, se deberá ya tener establecido un comercio, para corroborar la experiencia en esta actividad y contar con permiso del Ayuntamiento, este apoyo sólo aplica en los casos que no cubren el perfil de otros programas federales, estatales o municipales.
- 9.5.5.2 Becas alimenticias se otorgan para casos con problemas de salud que requieren de alimentación especial.
- 9.5.5.3 En otros apoyos especiales, se anexarán los documentos que acrediten cualquier otro tipo de apoyo que no se especifiquen en los anteriores.
- 9.5.6 Enseres domésticos, este es un apoyo para la adquisición de enseres domésticos y/o electrodomésticos básicos para el hogar.
- 9.5.6.1 En cuanto al apoyo de enseres domésticos se otorgará prioritariamente a las personas o familias que hayan vivido condiciones de violencia intrafamiliar, abandono, para personas con diálisis o contingencia natural o antrópica.
- 9.5.7 Implementos de rehabilitación, son aquellos aparatos diseñados especialmente para el tratamiento de una secuela de enfermedad o trauma que causan disfunción o discapacidades en algunas zonas del cuerpo.

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 33 de 59

- 9.5.7.1 En los implementos de rehabilitación consisten en otorgar apoyo para la adquisición de aparato ortopédico, férula, plantillas, zapatos ortopédicos entre otros.
- 9.5.7.2 En apoyos para implementos de rehabilitación y quirúrgicos, se debe anexar prescripción médica.
- 9.5.8 Insumo para higiene, el apoyo consiste en la entrega de artículos de aseo personal y para la vivienda.
- 9.5.9 Leche, apoyo para la adquisición de leche de fórmula o pasteurizada de acuerdo a las necesidades del usuario.
- 9.5.9.1 En apoyo de leche, para lactante, niño o adulto mayor será integrada la prescripción médica emitida por una institución del sector público.
- 9.5.9.2 Para lactante se considerará la condición de la madre.
- 9.5.10 Material de acondicionamiento para espacio de vivienda, este apoyo consiste principalmente en otorgar material de complemento que sea necesario para el acondicionamiento (láminas, puertas, ventana y/o pintura) de un cuarto de una vivienda.
- 9.5.10.1 Se promoverá apoyo de material a familias prioritariamente que no cuenten con recurso económico y requieran acondicionar un cuarto de la vivienda para un integrante de la misma familia que por condiciones de salud así lo requiera o por resguardo físico de la persona o familia.
- 9.5.10.2 En apoyo de material para acondicionamiento para espacio de vivienda, se deberá anexar valoración y dictamen por escrito por un ingeniero de Desarrollo Comunitario o por Obras Públicas del Ayuntamiento y documento que acredite al beneficiario ser propietario del bien inmueble.
- 9.5.11 Medicamentos e insumos para la salud, apoyo para la adquisición de medicamento (Toda sustancia o mezcla de sustancias de origen natural o sintético que tenga efecto terapéutico, preventivo o rehabilitatorio, que se presente en forma farmacéutica y se

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 34 de 59

identifique como tal por su actividad farmacológica) que requieren para su obtención receta médica.

9.5.11.1 Referente a este apoyo cabe señalar que sólo se otorgara medicamento especializado.

9.5.11.2 En apoyos para medicamentos, se debe anexar receta y valoración médica actualizada, firmada por el médico tratante y sellada por la Institución y debe especificarse por cuanto tiempo debe administrarse.

9.5.11.3 Los apoyos de medicamento y médicos, se promoverán sólo en aquellos casos que el usuario sea atendido por el sector público y carezca de seguridad social (IMSS, ISSSTE, ISSFAM, Seguro Popular, etc.), a excepción de casos en los que la seguridad social de la que son derechohabientes no cubra las necesidades de salud y se requiera complementar el apoyo previa investigación, justificación y deberán de presentar documentos donde se informe que no se da el medicamento.

9.5.11.4 Aquellos beneficiarios que presenten enfermedades mentales o neurológicas y requieran de tratamiento indefinido con medicamento especializado, se les promoverá la mayor cobertura con la participación de diferentes instancias. Se buscarán alternativas en coordinación con el personal de Trabajo Social del sistema DIF municipal correspondiente, en las que la familia pueda continuar adquiriendo los medicamentos para los tratamientos subsecuentes. Este apoyo será entregado sólo si el beneficiario se encuentra estable y en caso de presentar crisis deberá ser acompañado por un familiar para recibir el apoyo.

9.5.11.5 Para aquellos casos que requieran de medicamento y estudio médico que no exceda de \$1,000.00 se tramitará e integrará el expediente con la prescripción médica reciente. Para los de mayor cantidad se requerirá el informe o resumen médico con vigencia actual. Sólo en casos donde el plan de intervención haya considerado apoyos de medicamento por más de un mes, y en cada mes el apoyo sea menor de \$1,000.00, sí será necesario la integración del resumen médico en el expediente, el cual deberá solicitarse en el segundo mes del apoyo entregado.

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 35 de 59

- 9.5.11.6 El trabajador social responsable del caso deberá sellar los documentos de solicitud, como: receta, prescripción, documento de derivación, orden médica, resumen médico original, o solicitud, a fin de que quede asentada la cantidad proporcionada y el período de cobertura.
- 9.5.12 Médicos y estudios especializados, es el apoyo para el pago de material para un conjunto de procedimientos quirúrgicos como para la angioplastia, cateterismo, entre otros. Asimismo, pago de estudios médicos de gabinete, laboratorio, radiológicos y renta de aparatos para procedimientos médicos.
- 9.5.13 En apoyos para estudios especializados, se debe anexar orden de estudio en documento oficial.
- 9.5.13.1 De igual forma aplican los puntos señalados en la descripción del apoyo anterior (9.5.11.1, 9.5.11.2, 9.5.11.3, 9.5.11.4, 9.5.11.5 y 9.5.11.6).
- 9.5.14 Prótesis, es el apoyo para el pago de una extensión artificial que reemplaza o provee una parte del cuerpo que falta por diversas razones. Pueden ser prótesis oculares, cadera, rodilla, fémur, entre otros. A efecto de otorgar este tipo de apoyo también debe sujetarse a los siguientes puntos anteriormente señalados 9.5.11.1, 9.5.11.2, 9.5.11.3, 9.5.11.4, 9.5.11.5 y 9.5.11.6).
- 9.5.14.1 Para promoción de apoyos de sillas de ruedas, aparatos auditivos o prótesis, se promoverá previas valoraciones realizadas en el Centro de Rehabilitación Integral de DIF Jalisco (CRI), Centro de Rehabilitación Integral del Teletón (CRIT) o en las Unidades Básicas de Rehabilitación de los sistemas DIF municipales (UBR). En caso de que la valoración sea de alguna Institución del sector salud público, IMSS o ISSSTE, especialista audiólogo particular el trabajador social deberá enviar el documento con un médico del CRI quien tendrá que dar el visto bueno sobre el dictamen realizado (excepto en sillas de ruedas estándar).
- 9.5.14.2 Se otorgarán las prótesis que no se elaboren en el Centro Integral de Rehabilitación o cuando no esté en funcionamiento dicho taller.
- 9.5.15 Ración alimenticia, el apoyo consiste en proporcionar alimento preparado al sujeto de asistencia social cuando su situación o

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 36 de 59

condición lo amerite, y de acuerdo al horario establecido puede ser desayuno o comida.

- 9.5.15.1 En apoyo de ración alimenticia, se asentará en una nota de seguimiento dicho apoyo y el talón del vale de comedor con la firma de recepción por el usuario se resguardará en la coordinación de la unidad de registro y seguimiento (sólo aplica en DIF Jalisco).
- 9.5.16 Servicios funerarios y/o traslados de cuerpo, es el apoyo para el pago de servicios y trámites funerarios o traslado de cuerpo.
- 9.5.16.1 En apoyo de servicios funerarios, se debe anexar copia de acta de defunción o certificado médico de defunción.
- 9.5.16.2 Referente a la promoción de apoyos de servicios funerarios y/o traslados de cuerpos se deberá considerar como prioridad que el Instituto Jalisciense de Asistencia Social (IJAS) tenga conocimiento del caso, y cuando el caso sea de otros municipios o Estados se realizará coordinación y canalizará al Sistema DIF correspondiente.
- 9.5.16.3 En caso de que proceda la atención de solicitudes de apoyos de servicios funerarios se realizará la coordinación con el IJAS a fin de que brinden el servicio y determinen exentar el pago del mismo.
- 9.5.17 Sillas de rueda, consiste en una silla diseñada para permitir el desplazamiento de aquellas personas con problemas de locomoción o movilidad reducida, debido a una lesión, enfermedad física (paraplejía, tetraplejía, etc.) o psicológica.
- 9.5.17.1 El tipo de sillas que se pueden llegar a otorgar son estándar o para parálisis cerebral con o sin accesorios y preferentemente manuales. Asimismo aplica el punto 9.5.13.1, establecido en el apoyo de prótesis.
- 9.5.18 Transporte, consiste en el pago de pasaje local o foráneo, ya sea vía terrestre o aéreo (en casos especiales), de acuerdo a como lo amerite la situación de la familia o persona.

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 37 de 59



- 9.5.18.1 En apoyo de transporte, se debe anexar documento que justifique el motivo del traslado; por ejemplo carnet de citas médicas (en caso de que sólo se otorgue al usuario un descuento con la línea de autobús quedará establecido con una nota de seguimiento).
- 9.5.18.2 Este apoyo se otorga primordialmente a la persona o familia que por condiciones de emigración o realización de trámites oficiales se trasladó a otro lugar y en estos momentos desea reintegrarse con su familia. En estas condiciones el apoyo es por única ocasión.
- 9.5.18.3 Para aquellos casos en tránsito por nuestro Estado que fueron objeto de actos delictivos y solicitan apoyo asistencial, es necesario solicitarle copia de acta de denuncia que la extiende la Fiscalía General del Estado de Jalisco y posterior a ello realizar la investigación sociofamiliar.
- 9.5.18.4 Asimismo procede el pago de pasaje foráneo por persona al lugar de residencia que por cuestiones de atención médica está transitando en el Estado de Jalisco. También se contempla el apoyo de pago de traslado del paciente y un familiar en ambulancia.
- 9.5.18.5 El apoyo se valora con previa coordinación con el sistema DIF correspondiente de su lugar de origen. Cabe mencionar que este apoyo se otorga las veces que la situación lo amerite y en coordinación con el Sistema DIF correspondiente.
- 9.5.18.6 El apoyo de transporte no se promoverá a personas con discapacidad, adultos de la tercera edad que no puedan valerse por sí mismos o menores de edad, salvo que vengan acompañados de un familiar.
- 9.5.18.7 Personas mayores de edad, que justifique su residencia en el municipio a donde desee que se le apoye, y de acuerdo a su valoración sociofamiliar.
- 9.5.18.8 Personas mayores de edad que hayan sido deportados, presentando el documento de deportación o a través de investigación con sus familiares.

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 38 de 59

9.5.19 Vestimenta, son prendas que se usan para vestirse y protegerse del clima adverso, que puede ser ropa de vestir e interior, guantes, calzado y gorros.

9.5.20 Pañales, apoyo económico para la adquisición de pañales desechables. Se puede otorgar a bebés, adultos, adultos mayores y personas con discapacidad.

9.5.20.1 En apoyos de pañales para adultos, adultos mayores y personas con discapacidad se otorgará por condiciones de salud y será necesario integrar la valoración médica.

9.5.20.2 En apoyo de pañales para bebés integrar certificado o acta de nacimiento y se valoraran las condiciones de la madre, la vivienda y prioritariamente las siguientes características:

- Partos múltiples
- Discapacidad o enfermedad crónica del responsable del bebé.
- Cuando él o la responsable del bebé se desempeña laboralmente.
- Cuando él o la responsable del bebé está a cargo de otra persona con enfermedad crónica o discapacidad.

9.5.21 Aparato auditivo, los auxiliares o aparatos auditivos son dispositivos electrónicos, operados con baterías, que pueden amplificar los sonidos. Las características de los auxiliares dependerán de las especificaciones establecidas en la audiometría emitida por el especialista.

9.5.21.1 Aplica la política de operación 9.5.13 considerada en el apoyo asistencial de prótesis.

9.5.22 Apoyo Escolar, apoyo para la adquisición de uniformes, calzado, útiles escolares y material didáctico.

9.5.22.1 En apoyos para compra útiles escolares y uniformes, se debe anexar la lista de útiles y boleta de calificaciones o constancia de estudios.

9.6 Referentes a la Atención de Casos Urgentes

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 39 de 59

- 9.6.1 En los casos urgentes que correspondan al municipio tratante se atenderán de inmediato utilizando el formato de estudio sociofamiliar. Si rebasan la capacidad operativa y/o financiera del sistema DIF municipal tratante se coordinarán con DIF Jalisco, considerando que de acuerdo al monto que aporte el municipio será igualmente proporcional el que aporte el DIF Jalisco. En casos especiales que se encuentre en riesgo apremiante la vida del usuario se revalora el anterior planteamiento.
- 9.6.2 Para casos de otros Estados sólo se les brindará apoyo de transporte y cuando requieran de otro tipo de apoyo se realizará coordinación con el DIF Estatal para que brinde el apoyo asistencial a sus residentes. En caso de no tener respuesta por parte del DIF Estatal se revalorará el caso por este sistema quedando asentado en una nota de seguimiento.
- 9.6.3 Cuando el solicitante no cubra con el perfil establecido para apoyo de transporte, se le podrá ofrecer alimentos preparados, albergue temporal, llamada telefónica y se realizará coordinación con el Sistema DIF Estatal para que realice la investigación con familiares del solicitante y valore la posibilidad del apoyo.
- 9.6.4 Toda solicitud de apoyos para casos urgentes que corresponda a beneficiarios que no sean residentes del municipio tratante, se turnará al DIF Municipal correspondiente o en su caso cuando sean de otro Estado al DIF Jalisco previa investigación sociofamiliar y revisión de los lineamientos institucionales, para determinar el apoyo procedente.
- 9.6.5 Las solicitudes de apoyos o servicios urgentes atendidos en el área de Casos Urgentes, se deberán resolver en un período perentorio. Asimismo se procurará cerrar los casos en un periodo no mayor a 30 días hábiles.
- 9.6.6 Cuando el solicitante es de otro Estado y con base en las condiciones que presenta el caso, se deberá promover el apoyo en el sistema DIF estatal que corresponda: Guanajuato, Michoacán, Aguas Calientes, Zacatecas, Colima, Nayarit, entre otros.

9.7 Referentes a la Autorización y Justificación de Apoyos

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 40 de 59



- 9.7.1 Cuando sea caso subsecuente se le dará nuevo registro al expediente actual, pasando los documentos anteriores al nuevo, siempre y cuando esté vigente en el resguardo; y cuando el caso sea derivado por Instituciones u Organismos de Asistencia Social, con estudio sociofamiliar, informe, documentos de soporte se le dará trámite con los documentos de soporte y realizar una análisis de la situación del caso que quedara asentado en una nota de seguimiento.
- 9.7.2 En casos turnados por Sector Salud se aplicará estudio sociofamiliar.
- 9.7.3 Cuando el caso sea derivado por los sistemas DIF municipales o áreas del DIF Jalisco y el estudio sociofamiliar sea aplicado por el profesional en Trabajo Social apegándose a la normativa o en casos para apoyo subsecuente, se le dará trámite al apoyo únicamente con la nota de seguimiento, donde se actualice la condición del beneficiario y la descripción del apoyo solicitado.
- 9.7.4 Para la autorización de apoyos que otorga el sistema DIF Jalisco se deberá presentar el expediente debidamente integrado, utilizando el formato DJ-TS-SG-RE-09 Solicitud y Comprobación de Apoyos Económicos y en Especie, debidamente requisitado por el Trabajador Social que atiende el caso.
- 9.7.5 Las formas valoradas se utilizarán sólo en aquellos apoyos que sean apremiantes y no puedan facturar los proveedores considerando el mejor costo y calidad (preferentemente se cotizará y adquirirá el producto o servicio donde se extienda factura o recibos con el R.F.C.).
- 9.7.6 Será responsabilidad del área Administrativa de la Dirección de Trabajo Social y Vinculación, realizar la compra de los apoyos solicitados.
- 9.7.7 Los apoyos autorizados y entregados a los beneficiarios por el Trabajador Social, deberá realizar la justificación ante el área administrativa de la Dirección de Trabajo Social y Vinculación en un lapso no mayor de 5 días hábiles. (Sólo aplica para DIF Jalisco).
- 9.7.8 Para la comprobación de los casos que se promueva el apoyo que equivalga la cantidad de \$1 a \$500.00 o la despensa (máximo una cantidad a seis despensas) por única vez y se justificará con la hoja de entrevista y nota de seguimiento, documentos de soporte y el

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 41 de 59



formato de la solicitud de comprobación de apoyos económicos y en especie. Cuando el apoyo sea mayor a lo antes especificado se aplicará el estudio sociofamiliar.

- 9.7.9 Para los apoyos menores a \$2,000.00 los autorizarán los jefes de departamento, de \$2,001.00 hasta \$5,000.00 el Director de Trabajo Social y Vinculación y mayor a \$5,001.00 el Subdirector General de Operación. Para apoyos mayores a \$15,000.00 se solicitará el Vo. Bo. de Dirección General en la Solicitud y Comprobación de Apoyos económicos y en especie. (Sólo aplica para DIF Jalisco).
- 9.7.10 Para casos extraordinarios que sea necesario una autorización fuera del trámite realizado por Trabajo Social, se solicitará y autorizará a través de un escrito memorando con la firma del Subdirector General de Operación o el Director General del Sistema DIF Jalisco. (Sólo aplica para DIF Jalisco).

9.8 Referentes a la Coordinación para Contingencias

- 9.8.1 Todo el profesional en Trabajo Social que se desempeñe en el sistema DIF Jalisco independientemente del área al que se encuentre adscrito, está obligado a acudir al llamado para cubrir contingencia de acuerdo al Reglamento de Trabajo en el capítulo XIX, artículo 101-107.
- 9.8.2 El trabajador social apoyará en contingencia por un periodo no mayor a tres días consecutivos, siempre y cuando las condiciones climáticas y vías de acceso lo permitan.

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 42 de 59

10. ACTORES Y NIVELES DE INTERVENCIÓN

10.1 DIF Jalisco

- 10.1.1 Efectuar la entrevista al usuario o familia que solicita el apoyo asistencial.
- 10.1.2 Realizar la investigación sociofamiliar al usuario o familia que solicitan apoyo de asistencia social, de ser necesario realizar la visita domiciliaria.
- 10.1.3 Elaborar el plan de intervención para la atención del usuario o familia sujetos de asistencia social.
- 10.1.4 Gestionar los apoyos procedentes para cubrir de manera urgente la necesidad apremiante del usuario que le genera una problemática.
- 10.1.5 Establecer coordinación con otras Instituciones para complementar el apoyo en caso de ser necesario y cubrir la necesidad apremiante.
- 10.1.6 Otorgar el apoyo o servicio de forma oportuna para cubrir las necesidades que presenta el usuario.
- 10.1.7 Derivar o canalizar al subprograma o Institución correspondiente para su atención, en caso de que el usuario o familia presente diversas problemáticas.
- 10.1.8 Participar en los equipos de trabajo en contingencia que asisten a grupos y comunidades en situaciones de desastre.
- 10.1.9 Establecer coordinación con otras instituciones públicas y privadas que atienden casos urgentes.
- 10.1.10 Realizar el seguimiento del apoyo otorgado o de los casos atendidos en el subprograma a través de llamadas telefónicas y de ser necesario visitas domiciliarias.
- 10.1.11 Integrar los expedientes de casos atendidos de acuerdo a las políticas de operación del presente manual.
- 10.1.12 Elaborar el informe diario de actividades y el concentrado mensual de apoyos y servicios otorgados.

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 43 de 59

10.2 DIF Municipal

- 10.2.1 Efectuar la entrevista inicial al usuario o familia que solicita el apoyo asistencial.
- 10.2.2 Realizar la investigación sociofamiliar a los usuarios o familia que solicitan apoyo de asistencia social y de ser necesario realizar la visita domiciliaria, institucional o colateral.
- 10.2.3 Elaborar el plan de intervención para la atención del usuario o familia sujetos de asistencia social.
- 10.2.4 Gestionar los apoyos procedentes para cubrir de manera urgente la necesidad apremiante del usuario que le genera una problemática.
- 10.2.5 Establecer coordinación con otras Instituciones para complementar el apoyo en caso de ser necesario y cubrir la necesidad apremiante.
- 10.2.6 Otorgar el apoyo o servicio de forma oportuna para cubrir las necesidades que presenta el usuario.
- 10.2.7 Derivar o canalizar al subprograma o Institución correspondiente para su atención previa investigación sociofamiliar independientemente de su lugar de residencia, en caso de que el usuario o la familia presente diversas problemáticas.
- 10.2.8 Dar seguimiento a los casos atendidos en el subprograma de acuerdo a las resoluciones de los planes de tratamiento para los mismos.
- 10.2.9 Promover el apoyo de manera conjunta con el Sistema DIF Jalisco, en los casos que se requiera una mayor cobertura.
- 10.2.10 Integrar los expedientes de casos atendidos de acuerdo a las políticas de operación del presente manual.
- 10.2.11 Elaborar el informe diario de actividades y concentrado mensual de los casos urgentes apoyados y presentarlo a las autoridades correspondientes en tiempo y forma establecida.

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 44 de 59

11. SISTEMA DE INFORMACIÓN

11.1 Documentos Fuente

- Plan Estatal de Desarrollo (PED 2030).
- Plan Institucional de Asistencia Social (PIAS 2007-2013).
- Programa Operativo Anual (POA).
- Metodologías de Atención de Casos de Trabajo Social DIF Jalisco.
- Manual Operativo de Casos Urgentes 2013.
- Manual de Organización de Trabajo Social y Vinculación.
- Padrón de beneficiarios.
- Registro del SIEM.
- Proyecto de Apoyos Asistenciales a Familias Vulnerables.
- Techo financiero.
- Tarjeta informativa.
- Página web de la Clave Única de Registro de Población (CURP).

11.2 Informes y Formatos de Control

En el presente documento se enlistan los informes y formatos de control:

- DJ-TS-SG-RE-01 Estudio sociofamiliar.
- DJ-TS-SG-RE-02 Estudio sociofamiliar simplificado.
- DJ-TS-SG-RE-03 Recibo de apoyo ordinario.
- DJ-TS-SG-RE-04 Recibo de apoyo de despensa.
- DJ-TS-SG-RE-05 Entrevista - Orientación.
- DJ-TS-SG-RE-06 Citatorio.
- DJ-TS-SG-RE-09 Solicitud de apoyos económicos y en especie.
- DJ-TS-SG-RE-10 Itinerario de visitas domiciliarias.
- DJ-TS-SG-RE-12 Formato de canalización y contracanalización del Sistema Interinstitucional de Canalización a Trabajo Social (SICATS).
- DJ-TS-SG-RE-13 Cotización de apoyos.
- DJ-TS-SG-RE-14 Valoración socioeconómica para contingencia.
- DJ-TS-SG-RE-17 Informe diario de actividades nivel central.
- DJ-TS-SG-RE-25 Informe de actividades en eventos de contingencia y desastres.
- DJ-TS-SG-RE-26 Vale para comedor.
- DJ-TS-SG-RE-34 Encuesta de satisfacción de usuarios externos.

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 45 de 59



- DJ-TS-SG-RE-42 Concentrado mensual de actividades, apoyos y servicios otorgados (Casos Urgentes).
- DJ-TS-SG-RE-46 Informe diario de actividades.
- DJ-TS-SG-RE-57 Indicaciones para el caso.
- DJ-TS-SG-RE-59 Recepción de casos telefónicamente.
- DJ-TS-GS-RE-72 Constancia de Desistimiento.

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 46 de 59

12. ANEXOS

12.1 Código de Asistencia Social para el Estado de Jalisco (Decreto 17002).

LIBRO PRIMERO CAPITULO I

Artículo 2.- Para los efectos de este código, se entiende por:

- I. Asistencia Social: Es el conjunto de acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impidan al individuo su desarrollo integral, así como la protección física, mental y social de personas en estado de necesidad, desprotección o desventaja física, y mental, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva.
- II. Asistencia Social Pública.- Son los servicios que promueven y prestan las dependencias e instituciones públicas dedicadas a la asistencia social.

Artículo 4. Para los efectos de este código se consideran servicios de asistencia social los siguientes:

- I. La atención a personas que por sus problemas de discapacidad o indigencia, se vean impedidas para satisfacer sus requerimientos básicos de subsistencia y desarrollo;
- II. La atención en establecimientos especializados a menores, senescentes y discapacitados en estado de abandono o maltrato
- IX. La promoción del desarrollo, el mejoramiento y la integración social y familiar de la población con carencias, mediante su participación activa y organizada en acciones que se lleven a cabo en su propio beneficio;
- XIII. El apoyo con educación y capacitación laboral a los sujetos de asistencia social;
- XV. Los demás servicios que tiendan a atender y complementar el desarrollo de aquéllas personas que por sí mismas no pueden satisfacer sus necesidades personales.

Artículo 5. Son sujetos de asistencia social, de manera prioritaria, los siguientes:

- I. Menores en estado de abandono, desamparo, desnutrición o maltrato;
- II. Alcohólicos y fármaco dependientes, cuando por estas causas se encuentren en estado de abandono o indigencia;

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 47 de 59

- III. Mujeres en período de gestación o lactancia, carentes de recursos económicos o maltratadas;
- IV. Senescentes, que se encuentren en estado de desamparo, marginación o maltrato;
- V. Personas con discapacidad en los términos de este ordenamiento;
- VI. Indigentes;
- VII. Familiares que dependan económicamente de quienes se encuentren privados de su libertad por causas penales y que por ello queden en estado de desamparo o indigencia;
- VIII. Familiares directos, hasta el primer grado, ascendientes, descendientes o colaterales que dependan económicamente de quienes hayan perdido la vida y que sus circunstancias socioeconómicas lo ameriten; y
- IX. Las víctimas de la comisión de delitos en estado de abandono;
- X. Las personas afectadas por un desastre y que queden en estado de necesidad o desamparo;
- XI. Personas que por alguna enfermedad se encuentren en estado de abandono o indigencia.

Artículo 6. El solicitante de los servicios asistenciales a que se refiere este Código deberá estar previamente inscrito en el Registro Estatal de Asistencia Social. Si no está inscrito al momento de solicitarlos, se le registrará en el acto.

Artículo 7. Los servicios de asistencia social que se otorguen a las personas que lo soliciten serán gratuitos cuando sus posibilidades económicas no les permitan aportar una cuota de recuperación en apoyo a dichas acciones.

CAPITULO II

Del Sistema Estatal de Asistencia Social

Artículo 8. El Sistema Estatal tiene por objeto llevar a cabo coordinadamente, los servicios de asistencia social a que se refiere este ordenamiento.

Artículo 9. El Sistema Estatal se integra por las dependencias, organismos públicos descentralizados y entidades de la administración pública, tanto estatal como municipal y por las personas físicas y jurídicas privadas, que presten servicios de asistencia social.

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 48 de 59

Artículo 10. El titular del Poder Ejecutivo a través de la Secretaría de Salud tendrá respecto de la asistencia social las siguientes atribuciones:

- I. Supervisar la aplicación de las normas técnicas que rijan la prestación de los servicios de asistencia social, así como la difusión de las mismas;
- II. Vigilar el estricto cumplimiento de este Código, así como las disposiciones que se dicten con base en éste, sin perjuicio de las facultades que en la materia competen a las dependencias y entidades de la administración pública federal;
- III. Formular, conducir y evaluar la prestación de los servicios asistenciales;
- IV. Apoyar la coordinación entre las instituciones que presten servicios de asistencia social y las educativas, para formar y capacitar recursos humanos en la materia;
- V. Promover la investigación científica y tecnológica que tienda a desarrollar y mejorar la prestación de los servicios asistenciales;
- VI. Establecer y coordinar el Sistema Estatal de Información en materia de Asistencia Social y el Registro Estatal de Asistencia Social;
- VII. Coordinar a través de los convenios respectivos con los municipios, la prestación y promoción de los servicios de asistencia social;
- VIII. Concertar acciones con el sector privado mediante convenios que regulen la prestación y promoción de los servicios de asistencia social, con la participación que corresponda a las dependencias o entidades del Gobierno Federal, del Estado y de los municipios; y
- IX. Las demás que le otorguen las leyes aplicables.

CAPITULO III

De la Coordinación

Artículo 11. El titular del Poder Ejecutivo a través de la Secretaría de Salud coordinará la prestación de servicios de asistencia social, respetando en todo momento el ámbito de competencia que este Código atribuye a los integrantes del Sistema Estatal. El Gobierno del Estado celebrará los convenios o acuerdos necesarios para la coordinación de acciones a nivel estatal o municipal, con la participación del Organismo Estatal y del Instituto, en el ámbito de sus respectivas competencias. Asimismo, celebrará convenios de participación con las entidades y dependencias de la administración pública federal.

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 49 de 59



Artículo 12. En la prestación de servicios asistenciales, el Organismo Estatal y el Instituto actuarán en coordinación con las dependencias y entidades del Gobierno del Estado y de los Municipios, según la competencia que les otorguen las leyes.

Artículo 13. Con el objeto de ampliar la cobertura y la calidad de los servicios de asistencia social a nivel estatal y municipal, el Gobierno del Estado, a través del Organismo Estatal y el Instituto, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverá la celebración de convenios entre éstos y los Organismos Municipales de la Entidad, a fin de:

- I. Establecer y operar programas conjuntos;
- II. Promover la concurrencia de instancias del gobierno estatal y municipal en la aportación de recursos financieros, procurando fortalecer el patrimonio de los organismos municipales; y
- III. Proponer programas para el cumplimiento de los fines de la asistencia social estatal o municipal, sin perjuicio de lo que al respecto establezcan otros ordenamientos legales de la materia.

Artículo 14. Las instituciones de asistencia social públicas y privadas están obligadas a solicitar y proporcionar información al Sistema Estatal de Información en Materia de Asistencia Social, respecto de la recepción de algún tipo de asistencia al peticionario, con el objeto de evitar duplicidad de prestaciones asistenciales de la misma naturaleza.

Artículo 15. El Gobierno del Estado, con la participación del Organismo Estatal y el Instituto, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverá ante los ayuntamientos de la entidad, el establecimiento de mecanismos que permitan un intercambio sistemático de información, a fin de conocer las demandas de servicios de asistencia social, para los grupos sociales más vulnerables y coordinar su oportuna atención.

Artículo 16. El Gobierno del Estado, Organismo Estatal y el Instituto, en el ámbito de sus respectivas competencias:

- I. Promoverán que las dependencias y entidades del Estado y de los municipios destinen los recursos necesarios a los programas de servicios de asistencia social;

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 50 de 59

- II. Celebrarán convenios o contratos para la coordinación de acciones de asistencia social con el sector privado de la entidad, con objeto de registrar y coordinar su participación en la realización de programas de asistencia social;
- III. Con base en el principio de la solidaridad social, se promoverán la organización y participación de la comunidad en la prestación de servicios asistenciales para el desarrollo integral del ser humano y la familia, así como de los grupos sociales más vulnerables, por medio de las siguientes acciones:
 - a) Fomento de hábitos de conducta y valores que contribuyan a la dignificación humana, a la protección de los grupos sociales más vulnerables y a su superación;
 - b) Promoción del servicio voluntario para la realización de tareas básicas de asistencia social bajo la dirección de las autoridades correspondientes;
- IV. Promoverán acciones tendientes a la obtención de recursos económicos y materiales en apoyo a los programas asistenciales; y
- V. Gestionarán estímulos fiscales para las personas físicas o jurídicas que apoyen los programas de asistencia social.
- VI. Promoverán y gestionarán ante los municipios y demás entes públicos, de acuerdo a las posibilidades, estímulos y beneficios fiscales, en su caso, a favor de los sujetos de asistencia social.

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE JALISCO

TITULO PRIMERO

CAPITULO I

Disposiciones Generales

Artículo 17. El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Jalisco, es un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, encargado de realizar las funciones que le asigna este Código y las demás disposiciones legales aplicables.

Artículo 18. El Organismo Estatal deberá realizar las siguientes funciones:

- I. Promover y prestar servicios de asistencia social;

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 51 de 59

- II. Apoyar el desarrollo integral de la persona, la familia y la comunidad, así como prevenir y atender la violencia intrafamiliar;
- III. Promover acciones de apoyo educativo para la integración social y de capacitación para el trabajo a los sujetos de asistencia social en el Estado;
- IV. Promover e impulsar el crecimiento físico y psíquico de la niñez y la adolescencia, así como su adecuada integración a la sociedad;
- V. Promover acciones para el bienestar del senescente, así como para la preparación e incorporación a esta etapa de la vida;
- VI. Operar establecimientos en beneficio de los sujetos de la asistencia social;
- VII. Llevar a cabo acciones en materia de evaluación, calificación, prevención y rehabilitación de las personas con discapacidad, con sujeción a las disposiciones aplicables;
- VIII. Realizar estudios e investigaciones en torno a la asistencia social;
- IX. Promover la profesionalización de la prestación de servicios de asistencia social;
- X. Cooperar con el Sistema Estatal de Información en materia de Asistencia Social y con el Registro Estatal de Asistencia Social;
- XI. Promover y participar en programas de educación especial;
- XII. Crear y operar el Consejo Estatal de Familia;
- XIII. Crear y operar el Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar;
- XIV. Elaborar el programa e impartir los cursos a que hace referencia el artículo 267 bis del Código Civil del Estado de Jalisco. El Sistema Estatal deberá contar con el número de profesionistas suficientes para impartir los cursos prematrimoniales, en todos los municipios, de acuerdo a las necesidades; y
- XV. Las demás que establezcan las leyes aplicables en la materia.

Artículo 19. La promoción y prestación de servicios asistenciales que realice cada municipio del Estado, podrá realizarse a través del Organismo Municipal, que se encargará de:

- I. Establecer y operar los programas de asistencia social conforme a los lineamientos que emita el Organismo Estatal.
- II. Promover la colaboración de los distintos niveles del gobierno en la aportación de recursos para la operación de programas asistenciales;

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 52 de 59



- III. Fortalecer los proyectos asistenciales mediante el fomento de la participación de las instituciones privadas de cada municipio, para ampliar la cobertura de los beneficios;
- IV. Crear y operar el Consejo de Familia dentro de su jurisdicción; y
- V. Los demás señalados en este Código.

Artículo 20. En caso de desastres que causen daños a la población, el Organismo Estatal en el ámbito de su competencia, sin perjuicio de las acciones que en auxilio de los damnificados realicen otras dependencias y entidades de la administración pública, coordinará las tareas de asistencia social de los distintos sectores que actúen en beneficio de aquellos, durante la fase inmediata posterior a un desastre, sin menoscabo de que continúen recibiendo el apoyo de los programas institucionales.

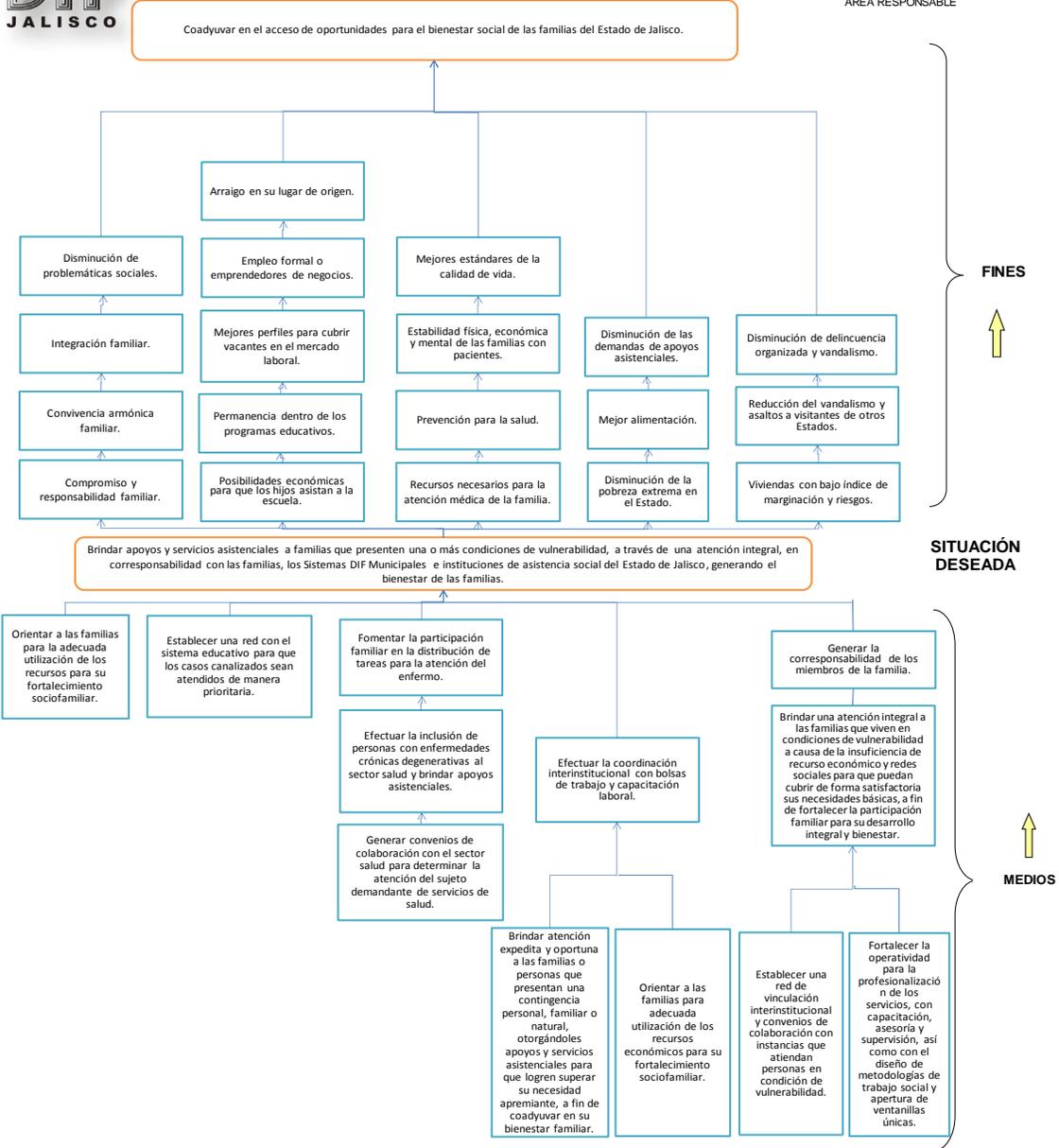
CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 53 de 59

12.2 Árbol de objetivos del Subprograma de Casos Urgentes



ÁRBOL DE OBJETIVOS
DIRECCIÓN DE TRABAJO SOCIAL Y VINCULACIÓN
ÁREA RESPONSABLE



CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 54 de 59

12.3 Matriz del Marco Lógico del Subprograma Casos Urgentes

Resumen Narrativo	Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos	Responsable
	Nombre del indicador	Método del cálculo	Frecuencia de medición			
Fin(es): Coadyuvar en el acceso de oportunidades para el bienestar social de las familias del Estado de Jalisco.	Fortalecimiento de las familias del Estado de Jalisco con servicios asistenciales de Trabajo Social a través de los programas de Casos Urgentes y Fortalecimiento Sociofamiliar	Total de familias fortalecidas a través de la recepción de apoyos y servicios asistenciales en Trabajo Social de DIF Jalisco y Sistemas DIF Municipales para su bienestar / Total de familias que presentan vulnerabilidad social en el Estado de Jalisco	Anual	Concentrado mensual de casos atendidos en los programas de Casos Urgentes y Fortalecimiento Sociofamiliar incluyendo Ventanilla Única en el Sistema DIF Jalisco. Concentrado mensual de casos atendidos en los programas de Casos Urgentes y Fortalecimiento Sociofamiliar incluyendo Ventanilla Única de los Sistemas DIF Municipales. Índice de Vulnerabilidad Social calculado por DIF Jalisco.	Que el Sistema DIF Jalisco cuente con un sistema integral de información y que los Sistemas DIF Municipales reporten en tiempo y forma.	Directora
Componentes:						
C1 Brindar atención expedita y oportuna a las familias que presentan una contingencia personal, familiar o natural, otorgándoles apoyos y servicios asistenciales para que logren superar su necesidad apremiante, a fin de coadyuvar en su bienestar familiar.	Tasa de variación en apoyos y servicios asistenciales otorgados a casos urgentes	Total de apoyos y servicios otorgados de Casos Urgentes en el presente año / Total de apoyos y servicios otorgados en el año anterior a Casos Urgentes x 100	Cuatrimestral	Concentrado de informe mensual.	Que se destine mayor presupuesto para la otorgación de apoyos en DIF Jalisco y los Sistemas DIF Municipales, además que exista la flexibilidad de las Instituciones de Asistencia Social para otorgar los apoyos.	Jefe TSO
		No. Familias atendidas por Casos Urgentes / No. Familias programadas a atender por Casos Urgentes	Mensual	Concentrado de informe mensual.	Que se destine mayor presupuesto para la otorgación de apoyos en DIF Jalisco y los Sistemas DIF Municipales, además que exista la flexibilidad de las Instituciones de Asistencia Social para otorgar los apoyos.	Jefe TSO
		No. Asesorías y orientación social otorgadas por Ventanilla Única / No. Asesorías y orientación social programadas por Ventanilla Única	Mensual	Concentrado de informe mensual.	Que las familias sujetas de asistencia social acudan a solicitar asesoría en las ventanillas únicas. Recepción oportuna de los concentrados en la Coordinación de Ventanillas Únicas.	Jefe Vinculación
		No. Familias atendidas por Ventanillas Únicas / No. Familias programadas a atender en Ventanillas Únicas	Mensual	Concentrado de informe mensual de Ventanilla Única y Contacto DIF	Que las familias sujetas de asistencia social acudan a solicitar atención en las ventanillas únicas. Que se destine mayor presupuesto para la otorgación de apoyos en DIF Jalisco y los Sistemas DIF Municipales, además que exista la flexibilidad de las Instituciones de Asistencia Social para otorgar los apoyos.	Jefe Vinculación
		No. Casos canalizados a las áreas e Instituciones correspondientes / No. Canalizaciones programadas	Mensual	Concentrado de informe mensual de Ventanilla Única y Contacto DIF	Que las familias sujetas de asistencia social que acuden a solicitar atención en las ventanillas únicas requieran ser canalizados de acuerdo a la problemática que presentan. Recepción oportuna de los concentrados en la Coordinación de Ventanillas Únicas	Jefe Vinculación

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 55 de 59



Satisfacción asistencial a familias con necesidades urgentes	No. Familias que lograron resolver su problemática apremiante con los apoyos y servicios recibidos / Total de familias que ante situación de urgencia recibieron apoyo y/o servicio asistencial x 100	Cuatrimestral	Nota de seguimiento con motivo de cierre de caso. Base de datos de la Unidad de Registro y Seguimiento de Casos.	Que las familias que requieren el apoyo y/o servicio asistencial cubran el perfil de sujeto de asistencia social, siendo con esto acreedores a los mismos y que su problemática apremiante fue resuelta con lo recibido.	Jefe TSO
--	---	---------------	---	--	----------

Actividades:					
A.1.1.1.1 Realizar la entrevista inicial al sujeto y/o familia que solicita el apoyo.					
A.1.1.1.2 Realizar la investigación Sociofamiliar, de ser necesario se realiza visita domiciliaria.					
A.1.1.1.3 Elaborar el Plan de intervención para la atención del sujeto y/o familia solicitante.					
A.1.1.1.4 Efectuar la gestión de apoyos procedentes.					
A.1.1.1.5 Efectuar la coordinación con otras Instituciones u OSC para complementar el apoyo en caso de ser necesario.					
A.1.1.1.6 Otorgar el apoyo y/o servicio.					
A.1.1.1.7 Realiza derivación y/o canalización al programa o Institución correspondiente para su atención, en caso de que el sujeto y/o familia presente diversas problemáticas.					
A.1.1.2.1 Realizar la entrevista inicial al sujeto y/o familia que solicita el apoyo.					
A.1.1.2.2 Realizar la investigación Sociofamiliar, de ser necesario se realiza visita domiciliaria.					
A.1.1.2.3 Elaborar el Plan de intervención para la atención del sujeto y/o familia solicitante.					
A.1.1.2.4 Efectuar la gestión de apoyos procedentes.					
A.1.1.2.5 Efectuar la coordinación con otras Instituciones u OSC para complementar el apoyo en caso de ser necesario.					
A.1.1.2.6. Otorgar el apoyo y/o servicio.					

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 56 de 59



A.1.1.2.7 Realizar derivación y/o canalización al programa o Institución correspondiente para su atención, en caso de que el sujeto y/o familia presente diversas problemáticas.				
A.1.1.3.1 Realizar la entrevista inicial en los módulos instalados de Ventanilla Única a las personas solicitantes de apoyos y servicios.				
A.1.1.3.2 Otorgar asesoría - Orientación de acuerdo a la problemática presentada por cada solicitante.				
A.1.1.4.1 Realizar la entrevista inicial en los módulos instalados de Ventanilla Única a las personas solicitantes de apoyos y servicios.				
A.1.1.4.2 Otorgar asesoría, información y/o realizar canalización.				
A.1.1.5.1 Realizar la entrevista inicial en los módulos instalados de Ventanilla Única a las personas solicitantes de apoyos y servicios.				
A.1.1.5.2 Realizar las canalizaciones a nivel intra e inter institucional de acuerdo a las necesidades, perfiles y recursos disponibles a nivel intra e inter institucional.				
A.1.1.5.3 Otorgar la información solicitada en los módulos de primer contacto.				
A.1.1.5.4 Recibir las solicitudes y/o reportes de la ciudadanía en la línea de "Contacto DIF".				
A.1.1.5.5 Realizar el seguimiento a las canalizaciones emitidas en "Contacto DIF".				
A.1.1.5.6 Mantener actualizada la base de datos de usuarios, productos y servicios otorgados en las estrategias de primer contacto.				
A.1.2.1.1 Analizar el motivo del cierre del caso a fin de verificar la solución de la problemática apremiante.				
A.1.2.1.2 Reportar en la nota de seguimiento el motivo de cierre: deserción del servicio, finalizó exitosamente el servicio, por falta de elementos, por muerte o por canalización.				
A.1.2.1.3 Registrar en el sistema de la Unidad de Registro y Seguimiento de Casos los motivos de cierre de los casos urgentes.				

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 57 de 59

13. BITÁCORA DE REVISIONES

No.	Fecha del Cambio	Referencia del punto modificado	Descripción del cambio
1	15-Abr-2011	Todo el Manual.	Actualización de los elementos que integran el manual como: antecedentes, propósito y componentes, indicadores, productos y servicios, estrategias, procedimientos, políticas, actores y niveles de intervención, formatos, entre otros.
2	15-Mar-2012	Todo el Manual.	Actualización de los elementos que integran el manual como: plantilla, productos y servicios, políticas de operación e integración de los formatos DJ-TS-SG-RE-57 indicaciones para el caso y el DJ-TS-SG-RE-59 recepción de casos telefónicamente (ambos a usarse por la dirección o jefatura según corresponda), así como documentos fuente e informes y formatos de control. Se dio de baja el formato DJ-TS-SG-RE-07 Nota de seguimiento subsecuente.
3	15-May-2012	Políticas de Operación.	Se agregaron en la política 9.1 los puntos 18 y 19 referente a la atención de personas que afectan la integridad del personal de Trabajo Social y Vinculación, así como la atención que se debe ajustar a los lineamientos del presente manual. Asimismo en la política 9.2 se redefinió el punto 16 respecto a la vigencia del vale de crédito y del pago a proveedores en insumos para cirugía.
4	15-Mayo-2013	Actualización General y de Adecuación de Políticas de Operación.	Adecuación general de estilo, modificación y actualización en las Políticas de Operación, así como el Marco Lógico y se agregó el formato DJ-SG-RE-72 Constancia de Desistimiento.

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 58 de 59



DIRECTORIO
SISTEMA DIF JALISCO

Mtra. Lorena Jassibe Arriaga de Sandoval
Presidenta del Sistema DIF Jalisco

Mtra. Consuelo del Rosario González Jiménez
Directora General

CUADRO DE CONTROL DOCUMENTAL

ELABORÓ:	FECHA DE ELABORACIÓN:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN: 07
PLANEACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN	15-MAYO-2012	15-MAYO-2013	DJ-TS-SG-OP-01	PÁGINA: 59 de 59



Sistema DIF Jalisco

Dirección de Planeación y Profesionalización

Av. Alcalde No. 1220, Col. Miraflores

Tel: 3030 3800, C.P. 44270

Guadalajara, Jalisco. México.

<http://sistemadif.jalisco.gob.mx>

Administración 2013 - 2019