

Casos Urgentes

Manual Operativo



Trabajo Social y Vinculación

Sistema DIF Jalisco



Solo el documento publicado en la pagina web de DIF Jalisco es valido para el Sistema de Gestión de Calidad,

en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no es segura su validez o autoridad de la misma.::

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-01
----------	--------------------------------------	--------------------------	--------------	----------------------------	---------------------	---------	----------------

Dirección: Trabajo Social y Vinculación

Departamento: Trabajo Social Operativo

Entra en vigor a partir de: 15 de Mayo 2012	Sustituye: Sí	Código: DJ-TS-SG-OP-01
<h2>Manual Operativo del Subprograma de Casos Urgentes</h2>		
Distribución: A todas las áreas del Sistema y 125 Sistemas DIF Municipales		
Elaboración y coordinación: Dirección de Trabajo Social y Vinculación Dirección de Innovación y Calidad Dirección de Profesionalización Dirección de Planeación		
Autorizaciones		
Lic. Lucia Susana Hernández Hernández Jefa del Departamento de Trabajo Social Operativo		
Lic. Patricia Flores Mandujano Directora de Trabajo Social y Vinculación		
Ing. José Manuel Aguilar Villa Director de Innovación y Calidad		

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró: <input type="text"/>	Dirección de <input type="text"/>	Innovación y Calidad	Fecha de <input type="text"/>	1993	V.01	Fecha de <input type="text"/>	15-MAY-2012	V.06	Código: <input type="text"/>	DJ-TS-SG-OP-01
-------------------------------	-----------------------------------	----------------------	-------------------------------	------	------	-------------------------------	-------------	------	------------------------------	----------------

Índice.

1. Contexto.....	3
1.1 Antecedentes del Subprograma.....	3
1.2 Perspectiva Familiar y Comunitaria.....	3
1.3 Marco Jurídico.....	4
2. Justificación.....	4
3. Propósito del Subprograma y sus Indicadores de Medición.....	7
3.1 Propósito.....	7
4. Componentes del Subprograma y sus Indicadores de Medición.....	8
5. Población Objetivo y Productos y Servicios.....	9
5.1 Población Objetivo.....	9
5.2 Productos y Servicios.....	9
6. Acciones estratégicas.....	10
6.1. Atención a casos urgentes y otorgamiento de apoyos.....	10
6.2. Coordinación del equipo de Trabajo Social que participa en contingencia o desastre.....	10
6.3. Canalización de usuarios a su Sistema DIF Municipal o Estatal para su atención.....	11
7. Proceso General de la Operación del Subprograma de Casos Urgentes.....	12
8. Procedimientos Básicos de la Operación del Subprograma.....	14
8.1. Procedimiento para la atención y otorgamiento de apoyos.....	14
8.2. Procedimiento en la coordinación del equipo de Trabajo Social que participa en contingencia o desastre.....	17
9. Políticas de Operación.....	18
9.1. Referentes a la atención de casos de Trabajo Social.....	18
9.2. Referentes a la promoción de apoyos asistenciales.....	21
9.3. Referentes a la integración de expedientes.....	23
9.4. Referentes a la atención de casos urgentes.....	25
9.5. Referentes a la autorización y justificación de apoyos.....	27
9.6. Referentes a la coordinación para contingencias.....	28
10. Actores y Niveles de Intervención.....	28
10.1. DIF Jalisco.....	28
10.2. DIF Municipal.....	29
11. Sistema de información.....	29
11.1. Documentos fuente.....	29
11.2 Informes y formatos de control.....	30
12. Anexos.....	31
12.1. Código de Asistencia Social para el Estado de Jalisco (Decreto 17002).....	31
12.2. Árbol de objetivos del Subprograma de Casos Urgentes.....	36
12.3. Matriz del marco lógico del Subprograma Casos Urgentes.....	37
13. Bitácora de revisiones.....	39

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de	Fecha de elaboración:	1993	Fecha de actualización:	15-MAY-2012	Código:
	Innovación y Calidad		V.01		V.06	DJ-TS-SG-OP-01

1 ■ Contexto.

1.1 Antecedentes del Subprograma.

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 subprogramas, 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 Subprograma 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 revalora 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.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma.

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

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

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

- Reconocimiento
- Apoyo
- Protección
- Promoción

En este subprograma, el Estado participa al brindar y promover apoyos asistenciales a través del subprograma 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.

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 1993 V.01	Fecha de actualización: 15-MAY-2012 V.06	Código: DJ-TS-SG-OP-01
--	---------------------------------	--	------------------------

- 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, 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 subprograma 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 subprograma 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 subprograma contribuye a la disminución de algunas vulnerabilidades que generan casos urgentes en la población.

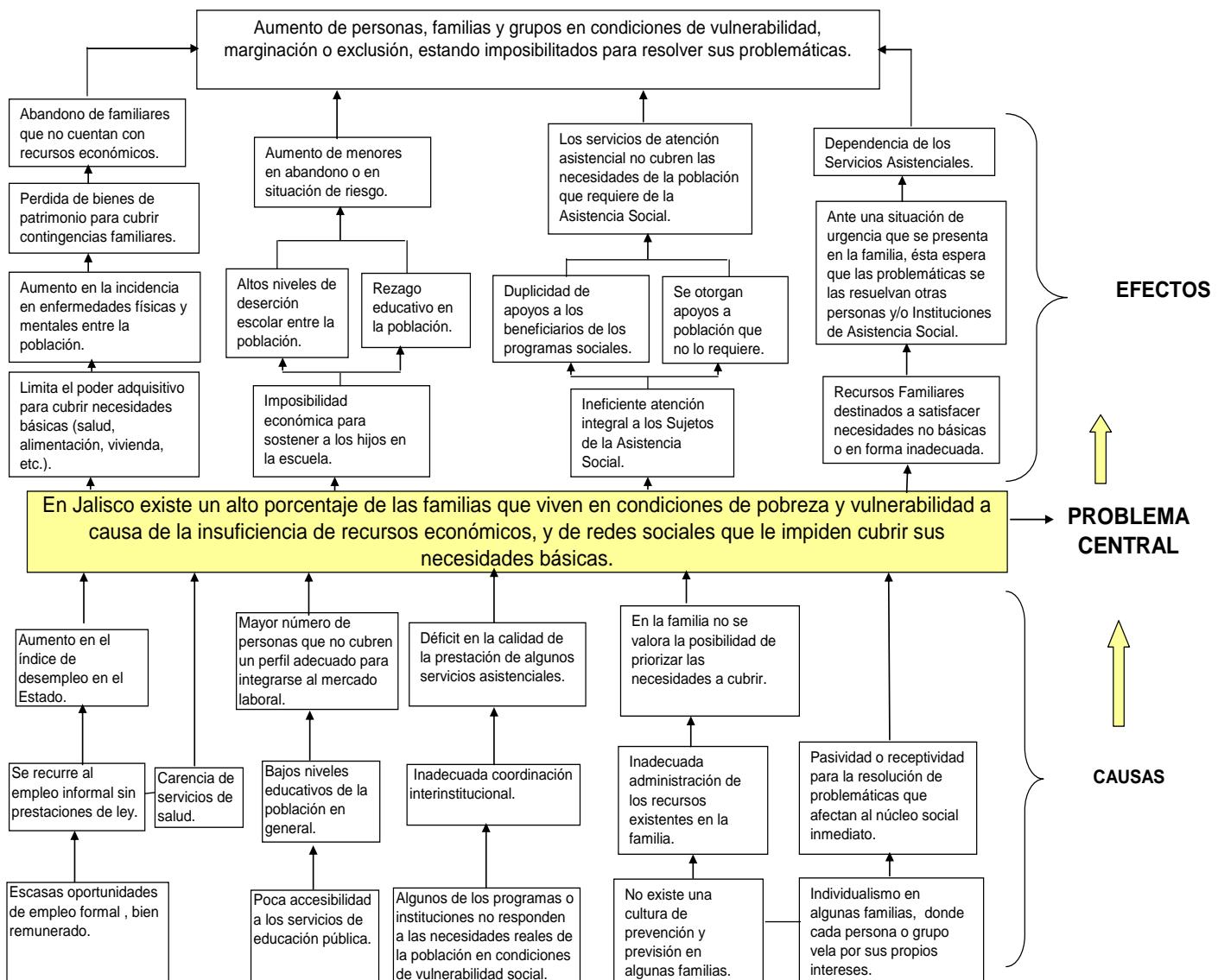
Problema:

En Jalisco existe un alto porcentaje de las familias que viven en condiciones de pobreza y vulnerabilidad a causa de la insuficiencia de recursos económicos, y de redes sociales que le impiden cubrir sus necesidades básicas.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: V.01	Fecha de actualización: 15-MAY-2012 V.06	Código: DJ-TS-SG-OP-01
---	----------------------------------	---	------------------------

Se anexa diagrama que permite visualizar las causas y efectos.



Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 1993 V.01	Fecha de actualización: 15-MAY-2012 V.06	Código: DJ-TS-SG-OP-01
--	---------------------------------	--	------------------------

Esta situación se da por causas comunes tales como:

- Escasas oportunidades de empleo formal, bien remunerado.
- Se recurre al empleo informal sin prestaciones de ley.
- Carencia de servicios de salud.
- Aumento en el índice de desempleo en el Estado.
- Poca accesibilidad a los servicios de educación.
- Bajos niveles educativos de la población en general.
- Mayor número de personas que no cubren un perfil adecuado para integrarse al mercado laboral.
- Algunos de los programas o instituciones no responden a las necesidades reales de la población en condiciones de vulnerabilidad social.
- Inadecuada coordinación interinstitucional.
- Déficit en la calidad de la prestación de algunos servicios asistenciales.
- No existe alguna cultura de prevención y previsión en algunas familias.
- Inadecuada administración de los recursos existentes en la familia.
- En la familia no se valora la posibilidad de priorizar las necesidades a cubrir.
- Individualismo en algunas familias, donde cada persona o grupo vela por sus propios intereses.
- Pasividad o receptividad para la resolución de problemáticas que afectan al núcleo social inmediato.

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

- Limita el poder adquisitivo para cubrir necesidades básicas (salud, alimentación, vivienda, etc.).
- Aumento en la incidencia en enfermedades físicas y mentales entre la población.
- Perdida de bienes de patrimonio para cubrir contingencias familiares.
- Abandono de familiares que no cuentan con recursos económicos.
- Imposibilidad económica para sostener a los hijos en la escuela.
- Altos niveles de deserción escolar entre la población.
- Rezago educativo en la población.
- Aumento de menores en abandono o en situación de riesgo.
- Ineficiente atención integral a los sujetos de asistencia social.
- Duplicidad de apoyos a los beneficiarios de los programas sociales.
- Se otorgan apoyos a población que no lo requiere.
- Los servicios de atención asistencial no cubren las necesidades de la población que requiere de la asistencia social.
- Recursos familiares destinados a satisfacer necesidades no básicas o en forma inadecuada.
- Ante una situación de urgencia que se presenta en la familia, ésta espera que las problemáticas se las resuelvan otras personas y/o instituciones de asistencia social.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el control de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-01
----------	--------------------------------------	--------------------------	--------------	----------------------------	---------------------	---------	----------------

- Dependencia de los servicios asistenciales.
- Aumento de personas, familias y grupos en condiciones de vulnerabilidad, marginación o exclusión, estando imposibilitados para resolver sus problemáticas.

3. Propósito del Subprograma y sus Indicadores de Medición.

3.1 Propósito.

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

3.2 Indicadores de Medición.

Resumen Narrativo	Indicadores		
	Nombre del indicador	Método del cálculo	Frecuencia de medición
Propósito: Brindar atención expedita y oportuna a las familias o personas que presentan una contingencia personal, familiar o natural, otorgándoles apoyos y servicios asistenciales para que logren superar su necesidad apremiante.	Personas y familias que presentan una contingencia personal, familiar o natural.	1. No. de usuarios que recibieron el apoyo / No. de usuarios que solicitan el apoyo o servicio. 2. No. de usuarios que resolvieron su emergencia/ No. de usuarios que recibieron el apoyo.	Anual.

El documento en la web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 1993 V.01	Fecha de actualización: 15-MAY-2012 V.06	Código: DJ-TS-SG-OP-01
--	---------------------------------	--	------------------------

4. Componentes del Subprograma y sus Indicadores de Medición.

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.
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 Apoyo asistencial: estudios médicos, transporte, apoyos económicos, implementos de rehabilitación, etc.	Apoyo asistencial.	1. No. de apoyos otorgados/ No. de usuarios beneficiados. 2. No. de apoyos otorgados/ No. de apoyos solicitados.	Trimestral.
C2 Servicio asistencial: asesoría y orientación social, investigación sociofamiliar, canalizaciones, derivaciones, etc.	Servicios asistenciales	1. No. de servicios otorgados/ No. de usuarios beneficiados. 2. No. de servicios otorgados/ No. de servicios solicitados.	Trimestral.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 1993 V.01	Fecha de actualización: 15-MAY-2012 V.06	Código: DJ-TS-SG-OP-01
--	---------------------------------	--	------------------------

5. Población Objetivo y Productos y Servicios.

5.1 Población Objetivo.

Personas sujetas de la asistencia social que requieran apoyos y servicios urgentes de Trabajo Social como:

- Familias carentes de recursos económicos y/o desintegradas.
- Personas con discapacidad.
- Personas víctimas del vandalismo, robo o asalto.
- Jornaleros migrantes.
- Mujeres víctimas de violencia intrafamiliar.
- Deportados.
- Personas de otros Estados que se encuentren en esta ciudad y requieren de localización de familiares.
- Personas que presenten alguna contingencia natural, familiar o de salud.

5.2 Productos y Servicios.

Los productos y servicios que se ofrecen en el Subprograma 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: 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 y 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.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-01
----------	--------------------------------------	--------------------------	--------------	----------------------------	---------------------	---------	----------------

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.

6. ■ Acciones estratégicas.

6.1. Atención a casos urgentes y otorgamiento de apoyos.

1. En el otorgamiento de apoyos urgentes a la población sujeta de asistencia social, se traza una línea que permite identificar si la

Sólo el documento publicado en la página web del DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: V.01	1993	Fecha de actualización: V.06	15-MAY-2012	Código: DJ-TS-SG-OP-01
---	----------------------------------	------	------------------------------------	-------------	------------------------

6.3. Canalización de usuarios a su Sistema DIF Municipal o Estatal para su atención.

1. El subprograma 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 subprograma. Esta acción estratégica permite dar seguimiento en la atención y prestación de servicios asistenciales a los usuarios de forma oportuna.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-01
----------	--------------------------------------	--------------------------	--------------	----------------------------	---------------------	---------	----------------

7. ■ Proceso General de la Operación del Subprograma de Casos Urgentes.

Usuario.	Dirección de Trabajo Social y Vinculación /Jefatura de Trabajo Social Operativo.	Unidad de Registro y Seguimiento	Coordinación de Casos Urgentes.	Trabajador Social Operativo.
<p>1. Acude a solicitar el servicio, por iniciativa propia y/o por correspondencia.</p> <p>10. Recibe el apoyo asistencial y firma comprobantes del apoyo otorgado.</p>	<p>2. Asigna el caso al subprograma de Casos Urgentes.</p> <p>9. Autoriza el apoyo.</p>	<p>3. Registra el caso.</p>	<p>4. Asigna el caso al trabajador social operativo.</p>	<p>5. Entrevista al usuario, y en caso de proceder el apoyo se aplica estudio sociofamiliar.</p> <p>6. Coteja datos, comprueba, determina que es un caso urgente y establece plan de tratamiento.</p> <p>7. Promueve apoyo asistencial y/o canaliza al usuario a Instituciones o áreas que ofrecen algún servicio para solucionar su problemática.</p> <p>Continúa...</p>
			<p>8. Revisa la información del expediente y firma la petición de apoyo.</p>	

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 1993 V.01	Fecha de actualización: 15-MAY-2012 V.06	Código: DJ-TS-SG-OP-01
--	---------------------------------	--	------------------------

7. Proceso General de la Operación del Subprograma de Casos Urgentes, continuación.

Usuario.	Dirección de Trabajo Social y Vinculación /Jefatura de Trabajo Social Operativo.	Unidad de Registro y Seguimiento	Coordinación de Casos Urgentes.	Trabajador Social Operativo.
			<p>11. Verifica vía telefónica con el usuario y/o proveedor que se haya utilizado el apoyo y lo deja asentado en una nota de seguimiento.</p> <p>12. Realiza la contestación por escrito de los apoyos otorgados, a las instancias que derivaron el caso.</p> <p>14. Envía expediente al archivo.</p>	<p>13. Cierra el caso.</p>

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-01
----------------	-----------------------------------	-----------------------------	-----------	-------------------------------	------------------	---------------	----------------

8

■ Procedimientos Básicos de la Operación del Subprograma.

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.	Trabajador Social Operativo.
<p>1. Acude a solicitar el servicio, por iniciativa propia y/o por correspondencia.</p>	<p>2. Asigna el caso al subprograma de Casos urgentes.</p>	<p>3. Registra el caso.</p>	<p>4. Asigna el caso al trabajador social operativo.</p> <p>7. Entrega el formato de cotización al área administrativa.</p>	<p>8. Cotiza el apoyo solicitado.</p>	<p>5. Entrevista al usuario, y en caso de proceder el apoyo se aplica estudio sociofamiliar.</p> <p>6. Coteja datos, establece plan de tratamiento y de ser necesario realiza formato de cotización.</p> <p>9. Recibe la cotización y la entrega al trabajador social operativo.</p> <p>10. Recibe la cotización, establece el plan de intervención, elige el mejor precio, realiza papeleta y captura en el SIEM DIF el apoyo.</p>

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Continúa...

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 1993 V.01	Fecha de actualización: 15-MAY-2012 V.06	Código: DJ-TS-SG-OP-01
--	---------------------------------	--	------------------------

8.1. Procedimiento para la atención y otorgamiento de apoyos, continuación.

Usuario.	Dirección de Trabajo Social y Vinculación /Jefatura de Trabajo Social Operativo.	Unidad de Registro y Seguimiento	Coordinación de Casos Urgentes.	Coordinación Administrativa.	Trabajador Social Operativo.
<p>12. Recibe información de su trabajador social sobre los motivos por los que se le canaliza a otra instancia para complementar el apoyo solicitado.</p> <p>14. Autoriza el apoyo.</p> <p>16. Firma carta correspondiente.</p>			<p>13. Revisa la información del expediente y firma la petición de apoyo.</p>	<p>15. Elabora vale o carta que se envía al proveedor para el otorgamiento del apoyo.</p>	<p>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.</p>

Continúa...

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 1993 V.01	Fecha de actualización: 15-MAY-2012 V.06	Código: DJ-TS-SG-OP-01
--	---------------------------------	--	------------------------

8.1. Procedimiento para la atención y otorgamiento de apoyos, continuación.

Usuario.	Dirección de Trabajo Social y Vinculación /Jefatura de Trabajo Social Operativo.	Unidad de Registro y Seguimiento	Coordinación de Casos Urgentes.	Coordinación Administrativa.	Trabajador Social Operativo.
<p>17. Recibe el apoyo asistencial y firma comprobantes del apoyo otorgado.</p> <p>18. Se dirige a la institución u organismo para recibir atención y seguimiento a su problemática.</p>			<p>20. Elabora contestación por escrito de los apoyos otorgados, a las instancias que derivaron el caso.</p>	<p>19. Verifica que se haya utilizado el apoyo y queda asentado en la nota de seguimiento.</p>	<p>21. Cierra el caso.</p> <p>22. Envía expediente el al archivo.</p>

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró: Innovación y Calidad	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: V.01	1993	Fecha de actualización: V.06	15-MAY-2012	Código: DJ-TS-SG-OP-01
-------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	------	------------------------------	-------------	------------------------

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.	Trabajadores Sociales.	Secretaría de la Jefatura de Trabajo Social Operativo.
<p>1. En caso de contingencia o desastre se coordina con el responsable de casos urgentes.</p> <p>10. Recibe el informe.</p>	<p>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.</p> <p>5. Recibe el informe de actividades de Trabajo Social y lleva control del personal que acude a contingencia.</p> <p>9. Entrega informe general de la intervención de Trabajo Social en la contingencia.</p>	<p>3. Acuden al lugar de contingencia y ejecutan acciones de Trabajo Social.</p> <p>4. Elaboran el informe y entregan los documentos correspondientes a la Coordinación de Casos Urgentes.</p> <p>6. Entregan pliego de comisión y registro mensual de asistencia.</p>	<p>7. Justifica el pliego de comisión y tramita incidencias.</p> <p>8. Regresa pliego de comisión e incidencia aceptadas a los trabajadores sociales.</p>

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-01
----------------	-----------------------------------	-----------------------------	-----------	-------------------------------	------------------	---------------	----------------

9. ■ Políticas de Operación.

9.1. Referentes a la atención de casos de Trabajo Social.

1. El beneficiario debe reunir el perfil del sujeto prioritario de la asistencia social, en términos del Código de la Asistencia Social del Estado de Jalisco.
2. Todos los casos en atención por el área de Trabajo Social, se le dará número de registro y se integrará su expediente en base a los resultados de la investigación; que se realizará con apego a la metodología y al uso de formatos establecidos, siendo responsable el Trabajador Social de hacer un diagnóstico y dictamen asertivo.
3. 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 quedar asentado en la nota de seguimiento, así como la justificación en caso de que el beneficiario quede exento de la participación económica.
4. 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. Para casos urgentes, será revalorado este punto a fin de no poner en riesgo la vida o integridad física de cualquier persona.

5. Cuando se requiera derivar solicitudes de apoyo a otra institución u organismo de asistencia social, deberán de enviar el expediente completo en un lapso no mayor a cinco días hábiles para el subprograma de Fortalecimiento Sociofamiliar (antes Familias Críticas) y dos días a partir de la solicitud para el subprograma de Casos Urgentes que contenga estudio sociofamiliar o equivalente y los documentos de soporte debidamente requisitados (de acuerdo a lo establecido en la política **9.3. Referentes a la integración de expedientes** de este documento).
6. 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.
7. Para casos atendidos por DIF Jalisco o Municipal se dará respuesta a la solicitud del apoyo por escrito al interesado sobre la resolución o a la institución que lo canaliza.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 1993 V.01	Fecha de actualización: 15-MAY-2012 V.06	Código: DJ-TS-SG-OP-01
--	---------------------------------	--	------------------------

8. Para la promoción de los apoyos o servicios, serán validos los siguientes documentos de acuerdo a los siguientes períodos de vigencia:
 - Estudio Sociofamiliar: un año.
 - Resumen médico: 1 año.
 - Orden de estudios, material médico y de laboratorio: 6 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 tener firmas, sellos de las instituciones que la emiten así como en documentos oficiales de éstas.

9. 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 seguimiento a las acciones establecidas, trabajando coordinadamente con todas las instancias involucradas.
10. Cuando el caso se haya cerrado en un tiempo no mayor a 6 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.

Se informa que el documento publicado en la página web del DIF Jalisco es válido para su uso en su calidad de copia controlada, es decir, se ha autorizado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

11. 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.
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.
13. 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.
14. Los casos donde se presuma probable violencia en cualquier manifestación o algún delito, se canalizará al área correspondiente para su atención.
15. 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.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

- Cuando el interesado manifiesta ya no requerir del apoyo o se desiste de éste, habrá de dejar una constancia firmada, en una nota de seguimiento.
 - 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.
 - Cuando el Trabajador Social acuda en dos ocasiones al domicilio, deje citatorio o realice tres 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 omite esta información.
16. Para los apoyos mayores a \$10,000.00 deberán anexarse al expediente las fotografías que permitan dar un mayor soporte al estudio sociofamiliar.
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.
18. 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.
19. Sólo se atenderán solicitudes derivadas del ámbito asistencial y se aplicará el Estudio sociofamiliar únicamente para dictaminar y otorgar los apoyos y/o servicios definidos en este manual operativo.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 1993 V.01	Fecha de actualización: 15-MAY-2012 V.06	Código: DJ-TS-SG-OP-01
--	---------------------------------	--	------------------------

9.2. Referentes a la promoción de apoyos asistenciales.

1. 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.
2. 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.
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 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 5 días hábiles posteriores a la entrega del mismo.
4. Los apoyos médicos, se promoverán sólo en aquellos casos que el usuario sea atendido por el sector público y carezca de seguridad social (IMSS, ISSSTE, INSFAM, 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 y justificación.
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 solicitará autorización para entregar apoyos al Subdirector General de Operación.
6. Para promoción de apoyos de sillas de ruedas, aparatos auditivos o prótesis, se promoverá previa valoración realizada en el Centro de Rehabilitación Integral de DIF Jalisco, CRIT o en las Unidades Básicas de Rehabilitación de los Sistemas DIF Municipales. En caso de que la valoración sea de alguna Institución del sector salud público, IMSS, ISSSTE,

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para la atención de Consulta, atención y vigencia de la misma.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-01
----------	--------------------------------------	--------------------------	--------------	----------------------------	---------------------	---------	----------------

Especialista Audiologo 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).

7. A los menores de edad únicamente se les promoverán apoyos siempre y cuando vengan acompañados del parent, 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.
8. El apoyo de transporte no se promoverá a personas con discapacidad y adultos de la tercera edad que no puedan valerse por sí mismos, salvo que vengan acompañados de un familiar.
9. En la promoción de apoyos de servicios funerarios se deberá considerar como prioridad que el IJAS tenga conocimiento del caso, y cuando el caso sea de otros Municipios o Estados se canalizará al Sistema DIF correspondiente.
10. En la atención de solicitudes de apoyos de servicios funerarios se realizará la coordinación con el IJAS o con las funerarias que nos iguale o disminuya costos a los que maneja el IJAS.
11. 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

Sólo el documento presentado, por medio del DIF Jalisco es válido para la obtención de la tarjeta de identidad, en caso de que sea presentado el "original sellado" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

residencia, etc., la cual deberá integrarse al expediente por el Trabajador Social responsable del caso.

12. 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.
13. 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, si será necesario la integración del resumen médico en el expediente, el cual deberá solicitarse en el segundo mes del apoyo entregado.
14. Para casos de hospitales civiles el material solicitado será entregado por el usuario al trabajador social del servicio

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-01
----------	--------------------------------------	--------------------------	--------------	----------------------------	---------------------	---------	----------------

correspondiente, quedando bajo su resguardo.

15. Para adquisición de apoyos asistenciales se debe cotizar por lo menos con 3 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 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.

16. 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 y, más sin embargo, no se ha utilizado en la cirugía, las partes acuerdan que el pago se

Sólo el documento presentado en la página web del DIF Jalisco es válido para su gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

realizará hasta que la cirugía se realice y el material sea utilizado.

17. Para los apoyos económicos que se entreguen por parte del área administrativa a través de cheque, deberán ser recogidos por el usuario en un plazo no mayor a 5 días hábiles a la fecha de notificación.
18. 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.

9.3. Referentes a la integración de expedientes.

Todo usuario o beneficiario atendido por el área trabajo social deberá tener debidamente integrado su expediente con la siguiente documentación:

1. 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).
2. 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 y matriz FODA).

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-01
----------	--------------------------------------	--------------------------	--------------	----------------------------	---------------------	---------	----------------

3. 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).

4. 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).
- En apoyos para **estudios especializados**, se debe anexar orden de estudio en documento oficial.
- 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.
- En apoyos para **implementos de rehabilitación y quirúrgicos**, se debe anexar prescripción médica.
- En apoyo para **pago de renta**, se debe anexar contrato de arrendamiento, identificación oficial del arrendatario y recibos de pago de renta.
- 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).

- En apoyo de **servicios funerarios**, se debe anexar copia de acta de defunción o certificado médico de defunción.
- En **apoyos económicos para compra útiles escolares y uniformes**, se debe anexar la lista de útiles y boleta de calificaciones o constancia de estudios.
- En apoyo de **leche**, para lactante, niño o adulto mayor será integrada la prescripción médica y se considerará la condición de la madre.
- En apoyo de **pañales**, para lactante, adulto mayor o persona con discapacidad será integrada la prescripción médica, cartilla de vacunación, certificado o acta de nacimiento y se considerara la condición de la madre y vivienda.
- En apoyo de **despensa**, se integrará identificación oficial con fotografía (del beneficiario y en caso de ser necesario, del familiar que recogerá el apoyo) y comprobante de domicilio, además el trabajador social verificará 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.
- En apoyo de **material para mejoramiento 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.

Sólo el documento público en la página web DIF Jalisco es válido para la Solicitud de Caso Urgente, ya que la "copia" no es válida y no se asegura la identidad del beneficiario.

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 1993 V.01	Fecha de actualización: 15-MAY-2012 V.06	Código: DJ-TS-SG-OP-01
--	---------------------------------	--	------------------------

- 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.
 - 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).
 - En otros apoyos **económicos**, se anexarán los documentos que acrediten cualquier otro tipo de apoyo que no se especifiquen en los anteriores.
5. Notas de seguimiento (sólo en los casos canalizados o revalorados).
 6. Formato de cotización del apoyo debidamente requisitado.
 7. Contracanalización o respuesta de la derivación.
 8. Formato solicitud y comprobación de apoyos económicos y en especie.
 9. 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.
 10. Fotografías del caso.
- Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad.
En ningún caso se considera "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma.
- 11. Factura y vale crédito.**
12. Recibos de gastos sin comprobar (opcional).
13. Formato solicitud y comprobación de apoyos económicos y en especie autorizada.

9.4. Referentes a la atención de casos urgentes.

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.
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.
3. El apoyo de transporte se brindará únicamente a aquellas personas que presenten el siguiente perfil:
 - Para aquellos casos en **tránsito** por nuestro

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-01
----------	--------------------------------------	--------------------------	--------------	----------------------------	---------------------	---------	----------------

Estado que fueron objeto de actos delictivos y solicitan apoyo asistencial, es necesario solicitarle copia de acta de denuncia que la extiende la Procuraduría General de Justicia y posterior a ello realizar la investigación sociofamiliar.

- Que sean adultos mayores (más de 60 años), personas con discapacidad o con alguna enfermedad, que puedan valerse por sí mismos.
 - 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.
 - Personas mayores de edad, que acuden para atención médica a esta ciudad y no cuentan con el recurso para regresar a su Estado.
 - Personas mayores de edad que hayan sido deportados, presentando el documento de deportación o a través de investigación con sus familiares.
4. 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
5. 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.
6. 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 período no mayor a 30 días hábiles.
7. Los apoyos de transporte de casos de municipios del interior del Estado y otros Estados 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.
8. 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.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-01
----------------	--------------------------------------	--------------------------------	--------------	----------------------------------	---------------------	---------------	----------------

9.5. Referentes a la autorización y justificación de apoyos.

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**.

En casos turnados por Sector Salud se aplicará **estudio sociofamiliar**.

2. 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.
3. 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.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para la firma de la Solicitud y Comprobación de Apoyos. En versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la firma de la misma.

4. Los recibos de gastos sin comprobar 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.).
5. Será responsabilidad del área Administrativa de la Dirección de Trabajo Social y Vinculación, realizar la compra de los apoyos solicitados.
6. 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 en DIF Jalisco).
7. Para la comprobación de los casos que se promueva la cantidad de \$1 a \$300.00 se justificará con la hoja de entrevista y nota de seguimiento, documentos de soporte y la solicitud de comprobación de apoyos económicos y en especie, solo por única ocasión y en casos urgentes. 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. del Director General en la Solicitud y Comprobación de Apoyos

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

económicos y en especie. (Sólo aplica para DIF Jalisco).

8. 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).

9.6. Referentes a la coordinación para contingencias.

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.
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.

2. Realizar la investigación sociofamiliar al usuario o familia que solicitan apoyo de asistencia social, de ser necesario realizar la visita domiciliaria.
3. Elaborar el plan de intervención para la atención del usuario o familia sujetos de asistencia social.
4. Gestionar los apoyos procedentes para cubrir de manera urgente la necesidad apremiante del usuario que le genera una problemática.
5. Establecer coordinación con otras Instituciones para complementar el apoyo en caso de ser necesario y cubrir la necesidad apremiante.
6. Otorgar el apoyo o servicio de forma oportuna para cubrir las necesidades que presenta el usuario.
7. Derivar o canalizar al subprograma o Institución correspondiente para su atención, en caso de que el usuario o familia presente diversas problemáticas.
8. Participar en los equipos de trabajo en contingencia que asisten a grupos y comunidades en situaciones de desastre.
9. Establecer coordinación con otras instituciones públicas y privadas que atienden casos urgentes.

10. Realizar el seguimiento del apoyo otorgado o de los casos atendidos en el subprograma a través de llamadas telefónicas y

10. ■ Actores y Niveles de Intervención.

10.1. DIF Jalisco.

1. Efectuar la entrevista al usuario o familia que solicita el apoyo asistencial.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para la firma de acuerdo, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-01
----------	--------------------------------------	--------------------------	--------------	----------------------------	---------------------	---------	----------------

de ser necesario visitas domiciliarias.

11. Integrar los expedientes de casos atendidos de acuerdo a las políticas de operación del presente manual.
12. Elaborar el informe diario de actividades y el concentrado mensual de apoyos y servicios otorgados.

10.2. DIF Municipal.

1. Efectuar la entrevista inicial al usuario o familia que solicita el apoyo asistencial.
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.
3. Elaborar el plan de intervención para la atención del usuario o familia sujetos de asistencia social.
4. Gestionar los apoyos procedentes para cubrir de manera urgente la necesidad apremiante del usuario que le genera una problemática.
5. Establecer coordinación con otras Instituciones para complementar el apoyo en caso de ser necesario y cubrir la necesidad apremiante.
6. Otorgar el apoyo o servicio de forma oportuna para cubrir las necesidades que presenta el usuario.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

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.
8. Dar seguimiento a los casos atendidos en el subprograma de acuerdo a las resoluciones de los planes de tratamiento para los mismos.
9. Promover el apoyo de manera conjunta con el Sistema DIF Jalisco, en los casos que se requiera una mayor cobertura.
10. Integrar los expedientes de casos atendidos de acuerdo a las políticas de operación del presente manual.
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.

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).

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 1993 V.01	Fecha de actualización: 15-MAY-2012 V.06	Código: DJ-TS-SG-OP-01
--	---------------------------------	--	------------------------

- Metodologías de Atención de Casos de Trabajo Social DIF Jalisco.
- Manual Operativo de Casos Urgentes 2011.
- 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-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.](#)

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

- [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.](#)
- [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.](#)

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

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.

Sólo el original en papel impreso es considerado "copia controlada" y tiene validez legal. Los demás formatos digitales o en línea no tienen validez legal. La copia controlada es la que se imprime en la impresora de la Dirección de Innovación y Calidad, en la que se imprime la fecha y hora de elaboración y actualización. La copia controlada es la que se imprime en la impresora de la Dirección de Innovación y Calidad, en la que se imprime la fecha y hora de elaboración y actualización. La copia controlada es la que se imprime en la impresora de la Dirección de Innovación y Calidad, en la que se imprime la fecha y hora de elaboración y actualización. La copia controlada es la que se imprime en la impresora de la Dirección de Innovación y Calidad, en la que se imprime la fecha y hora de elaboración y actualización.

- 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;
- 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;

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

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.

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;

Este documento se publica en la página web de DIF Jalisco en su versión electrónica, la cual es la versión controlada. La versión impresa es considerado "copia no controlada" y no tiene validez legal.

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

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 1993 V.01	Fecha de actualización: 15-MAY-2012 V.06	Código: DJ-TS-SG-OP-01
--	---------------------------------	--	------------------------

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.

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;
- 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; Sistema de Gestión de Calidad,

Este documento es de dominio público y se publica en la página web del DIF Jalisco. Se permite su impresión, su uso y su divulgación, siempre y cuando se cite la fuente y se respete la "forma y tipografía" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Este documento es de dominio público y se publica en la página web del DIF Jalisco. Se permite su impresión, su uso y su divulgación, siempre y cuando se cite la fuente y se respete la "forma y tipografía" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Este documento es de dominio público y se publica en la página web del DIF Jalisco. Se permite su impresión, su uso y su divulgación, siempre y cuando se cite la fuente y se respete la "forma y tipografía" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Este documento es de dominio público y se publica en la página web del DIF Jalisco. Se permite su impresión, su uso y su divulgación, siempre y cuando se cite la fuente y se respete la "forma y tipografía" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

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;

II. Apoyar el desarrollo integral de la persona, la familia y la comunidad, así como prevenir y atender la violencia intra familiar;

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 Intra familiar;

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

Este documento es de dominio público y apoya la labor de DIF Jalisco en su función de "orientación social" y no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 1993 V.01	Fecha de actualización: 15-MAY-2012 V.06	Código: DJ-TS-SG-OP-01
---	--	---	-------------------------------

realizarse a través del Organismo Municipal, que se encargará de:

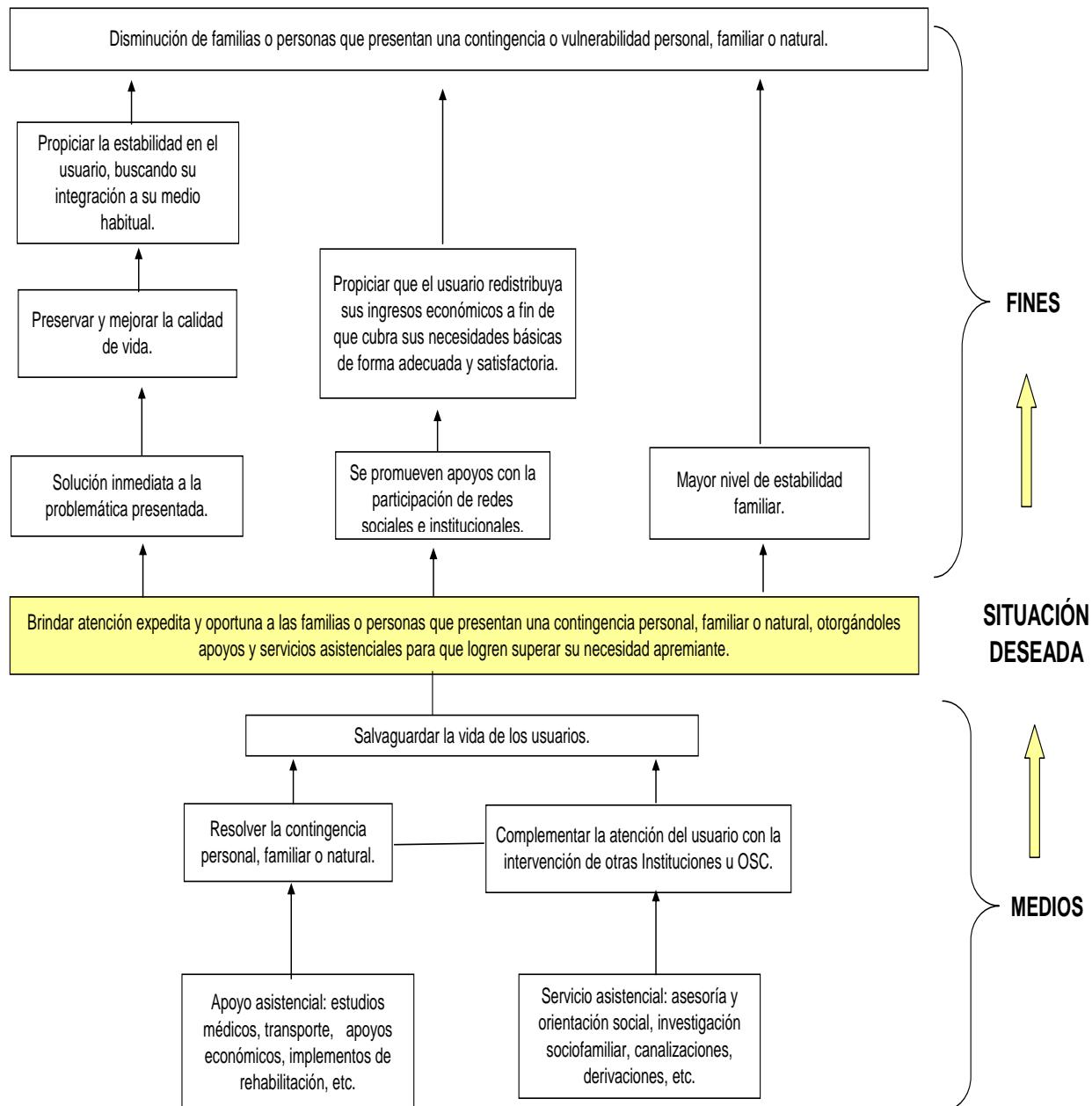
- I. Establecer y operar los programas de asistencia social conforme a los lineamientos que emita el Organismo Estatal.
- II. Promover la colaboración de los distintos niveles del gobierno en la aportación de recursos para la operación de programas asistenciales;
- III. Fortalecer los proyectos asistenciales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

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-01
----------------	--------------------	-----------------------------	-----------	-------------------------------	------------------	---------------	----------------

12.2. Árbol de objetivos del Subprograma de Casos Urgentes.



Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 1993 V.01	Fecha de actualización: 15-MAY-2012 V.06	Código: DJ-TS-SG-OP-01
--	---------------------------------	--	------------------------

12.3. Matriz del marco lógico del Subprograma Casos Urgentes.

Resumen Narrativo	Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
	Nombre del indicador	Método del cálculo	Frecuencia de medición		
Fin (es): Disminución de familias o personas que presentan una contingencia o vulnerabilidad personal, familiar o natural.	Familias o personas que presentan una contingencia o vulnerabilidad personal, familiar o natural.	No. de usuarios beneficiados. No. de usuarios que solicitan el apoyo o servicio.	Anual.	Concentrado e informe mensual de actividades.	Que el Estado otorgue mayor presupuesto destinado para los apoyos y servicios asistenciales.
Propósito: Brindar atención expedita y oportuna a las familias o personas que presentan una contingencia personal, familiar o natural, otorgándoles apoyos y servicios asistenciales para que logren superar su necesidad apremiante.	Personas y familias que presentan una contingencia personal, familiar o natural.	1. No. de usuarios que recibieron el apoyo / No. de usuarios que solicitan el apoyo o servicio. 2. No. de usuarios que resolvieron su emergencia/ No. de usuarios que recibieron el apoyo.	Anual.	Entrevistas y expediente del caso.	Que las personas o Instituciones que soliciten algún tipo de apoyo y/o servicio, presenten todos los documentos de soporte requeridos.
Componentes:					
C1 Apoyo asistencial: estudios médicos, transporte, apoyos económicos, implementos de rehabilitación, etc.	Apoyo asistencial.	1. No. de apoyos otorgados/ No. de usuarios beneficiados. 2. No. de apoyos otorgados/ No. de apoyos solicitados.	Trimestral.	Concentrado e Informe mensual de actividades.	Que las Instituciones con las que se tiene coordinación, cuenten con mayor presupuesto para la otorgación de apoyos de forma conjunta. Flexibilidad por parte de las Instituciones de Asistencia Social u OSC para la otorgación de apoyos.
C2 Servicio asistencial: asesoría y orientación social, investigación sociofamiliar, canalizaciones, derivaciones, etc.	Servicios asistenciales	1. No. de servicios otorgados/ No. de usuarios beneficiados. 2. No. de servicios otorgados/ No. de servicios solicitados.	Trimestral.	Concentrado e Informe mensual de actividades.	Seguimiento por parte de las Instituciones de los usuarios que fueron derivados o canalizados por el Sistema DIF Jalisco.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 1993 V.01	Fecha de actualización: 15-MAY-2012 V.06	Código: DJ-TS-SG-OP-01
--	---------------------------------	--	------------------------

Continuación de la matriz del marco lógico.

Resumen Narrativo	Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
	Nombre del indicador	Método del cálculo	Frecuencia de medición		
Actividades:					
A1.1 Entrevista al sujeto y/o familia que solicita el apoyo.					
A1.2 Investigación sociofamiliar, de ser necesario se realiza visita domiciliaria.					
A1.3 Elaboración del plan de intervención para la atención del sujeto y/o familia solicitante.					
A1.4 Gestión de apoyos procedentes.					
A1.5 Coordinación con otras Instituciones u OSC para complementar el apoyo en caso de ser necesario.					
A1.6. Otorgamiento del apoyo.					
A1.7 En caso de que el sujeto y/o familia presente diversas problemáticas se realiza derivación y/o canalización al programa o Institución correspondiente para su atención.					
A2.1 Entrevista inicial al sujeto y/o familia que solicita el servicio.					
A2.2 Investigación sociofamiliar.					
A2.3 Elaboración del plan de intervención para la atención del sujeto y/o familia solicitante.					
A2.4 En caso de requerirse, establecer coordinación con otras instancias para la gestión del servicio.					
A2.5. Otorgamiento del servicio.					
A2.6 En caso de que el sujeto y/o familia presente diversas problemáticas se realiza derivación y/o canalización al programa o Institución correspondiente para su atención.					

Este documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 1993 V.01	Fecha de actualización: 15-MAY-2012 V.06	Código: DJ-TS-SG-OP-01
--	---------------------------------	--	------------------------

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.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 1993 V.01	Fecha de actualización: 15-MAY-2012 V.06	Código: DJ-TS-SG-OP-01
--	---------------------------------	--	------------------------

**Sistema DIF Jalisco
Administración
2007-2013**

**Dirección de Trabajo Social y Vinculación
Dirección de Innovación y Calidad**

**Av. Alcalde No. 1220, Col. Miraflores
Tel. 3030 3800, C.P. 44270
Guadalajara, Jal. Méx.
<http://sistemadif.jalisco.gob.mx/>**

