

	<b>DIF MUNICIPAL EL ARENAL, JALISCO</b>	01 ENERO 2017	
		REVISION 1	CLAVE DIF-0001

**MANUAL DE SERVICIOS**  
**SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA**  
**FAMILIA DEL MUNICIPIO DE EL ARENAL, JALISCO**

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>

## **ÍNDICE**

1.- Promoción y Fortalecimiento a la Familia.....	3
2.- Niñas, Niños y Adolescentes Sanos y con Valores.....	13
3.- Desarrollo Integral para el Adulto Mayor.....	19
4.- Inclusión Social y Económica de las Personas con Discapacidad.....	22

## **Nombre del trámite o servicio, Breve Descripción del Trámite o**

### **Servicio Apoyos económicos o en especie a familias críticas (insumos para la salud, transporte, despensas)**

1. El usuario acude al DIF Municipal a solicitar el servicio por iniciativa propia y/o derivación de Presidencia u otras dependencias. 2. El DIF Municipal realiza entrevista preliminar, estudio sociofamiliar y programa visita domiciliaria. 3. El usuario expone la problemática y proporciona los datos requeridos además de permitir que se efectúe la visita domiciliaria. 4. El DIF Municipal gestiona los apoyos con otras instancias y los entrega a los usuarios, o en su caso lo deriva a través del formato único de canalización SICATS para que se le otorgue el apoyo.

5. El usuario recibe el servicio y se integra al grupo de apoyo asignado por el trabajador social del sistema. Tiempo de respuesta Documento o comprobante a obtener Variable según tipo de apoyo solicitado ninguno Requisitos Familias de bajos ingresos con miembros Familias de bajos ingresos con miembros discapacitados o enfermos crónicos. Familias con jefes de familia incapacitados, ingreso insuficiente y sin seguridad social. Familias en condiciones de marginación o extrema pobreza. Infantes, mujeres embarazadas y ancianos en abandono. Familias disfuncionales, con integrantes en condición de abandono, desempleados y sin seguridad social. Para obtener el apoyo el usuario deberá someterse a: investigación socioeconómica, visita domiciliaria, apegarse a los lineamientos, firmar carta compromiso e integrarse a un grupo.

## **Nombre del Trámite o Servicio Breve Descripción del Trámite o**

### **Servicio Apoyos económicos o en especie a casos urgentes (apoyo de transporte, apoyo de medicamento, apoyos médicos y estudios especializados, raciones alimentarias y apoyos diversos).**

1. El usuario acude personalmente o por derivación de Presidencia, Dirección General u otra institución al DIF Municipal, solicita el servicio en forma verbal y expone su problema. 2. El DIF Municipal atiende al usuario, realiza una entrevista preliminar para conocer más acerca del problema que le aqueja. 3. Si el usuario es candidato de apoyo el DIF aplica estudio sociofamiliar para determinar sus necesidades y el tipo de apoyo que se otorgará. 4. El DIF autoriza y otorga el apoyo al usuario.

5. El usuario recibe el apoyo y en caso de requerir apoyo permanente se canaliza a través del formato único SICATS ya sea a los sistemas municipales o a otras instituciones. Tiempo de Respuesta Documento o Comprobante a Obtener Variable según tipo de apoyo solicitado ninguno

Requisitos Familias carentes de recursos económicos, sin seguridad social y/o desintegrada.

♣ Personas discapacitadas.

♣ Personas en estado de abandono.

♣ Personas víctimas del vandalismo, robo o asalto.

♣ Jornaleros migrantes.

♣ Mujeres víctimas de violencia intrafamiliar.

♣ Personas que requieren de localización de familiares.

### **Nombre del Trámite o Servicio Breve Descripción del Trámite o**

#### **Servicio Sistema de canalización a través de trabajo social**

1. El usuario acude a solicitar algún servicio asistencial. 2. La trabajadora social de la ventanilla única del DIF Municipal, aplica la entrevista inicial y verifica que el usuario sea sujeto de asistencia social y lo registra. 3. La Trabajadora Social realiza diagnóstico inicial y orienta sobre las alternativas de solución a la problemática presentada y lo deriva interna o externamente de acuerdo al diagnóstico realizado. 4. El usuario se presenta en el área, DIF Municipal u Organismo No Gubernamental a que le fue canalizado, y recibe la atención. 5. La trabajadora social realiza seguimiento de la atención ofrecida al usuario. Requisitos Acudir personalmente al DIF Municipal a solicitar información. Ser sujeto de atención en asistencia social.

### **Nombre del Trámite o Servicio Breve Descripción del Trámite o Servicio Escuela para Padres**

1. El usuario acude al DIF Municipal y solicita el servicio. 2. El DIF Municipal lo inscribe al grupo correspondiente, el más cercano a su vivienda. 3. El DIF Municipal imparte la orientación familiar al grupo de padres en los días y horarios señalados. 4. El usuario acude en días y horarios estipulados a las sesiones de la escuela para padres para recibir el servicio. Tiempo de Respuesta Comprobante a Obtener Variable Ninguno Requisitos Ser padre o madre de familia con inquietud por educación familiar. ♣ Vivir cualquiera de lo siguiente dentro de la dinámica familiar: relaciones de pareja, cuidado de los hijos, dificultades con los hijos adolescentes, problemas de comunicación en familia, desarrollo de los hijos, dificultades en el aprendizaje, sexualidad, prevención de adicciones y/o violencia intrafamiliar.

## **Nombre del Trámite o Servicio Breve Descripción del Trámite o Servicio Fortalecimiento del matrimonio: curso prematrimonial civil**

1. El solicitante acude a las oficinas del Registro Civil a solicitar informes para contraer matrimonio civil.
2. El Registro Civil otorga informes necesarios para contraer el matrimonio civil.
3. El solicitante acude al DIF Municipal y solicita informes para inscribirse en el curso prematrimonial civil.
4. El DIF Municipal, recibe al solicitante y le informa de los requisitos para recibir el curso prematrimonial civil.
5. El usuario reúne la documentación y acude a la Caja General en donde paga la cuota de recuperación, misma que muestra al personal encargado del programa
6. El personal del programa recibe la documentación y una vez que revisa el recibo de pago efectuado por el usuario, regresa el comprobante de pago al usuario
7. Los usuarios (futuros contrayentes) reciben el comprobante de pago en donde se indica día de impartición del curso y asisten al mismo.
8. El DIF Municipal entrega constancia de asistencia al curso.
9. Los usuarios recibe la constancia de asistencia al curso y la entrega al Registro Civil de su elección. Tiempo de Respuesta Documento a obtener El primer y el tercer viernes de cada mes se imparten los cursos prematrimoniales

Constancia de asistencia al curso prematrimonial Requisitos

- ♣ Presentar original y copia del acta de nacimiento de ambos contrayentes.
- ♣ Presentar original y copia de una identificación oficial preferentemente IFE.
- ♣ Cubrir la cuota de recuperación por el monto de \$200.00 en DIF Municipal.
- ♣ Proporcionar los datos personales solicitados como: nombre, fecha de nacimiento, escolaridad, lugar de origen, entre otros.

## **Nombre del Trámite o Servicio Breve descripción del Trámite o Servicio Maltrato Infantil**

1. Se recibe vía telefónica o presencial el reporte de maltrato infantil.
2. Se hace visitas colaterales para confirmar reporte.
3. Si se detecta que el caso es grave se turna al ministerio público para que se establezca la denuncia pertinente.
4. Si se puede corregir la problemática familiar, se establece contacto en el domicilio y se les cita al DIF Municipal para su atención.
5. Se le ofrecen los servicios interdisciplinarios para corregir su citación intrafamiliar con

advertencia del daño que se genera a los menores.

6. Si no se acude a tomar los servicios y persiste el maltrato, se establece denuncia penal y se actúa a favor de los menores y/o progenitor en riesgo.

7. Se realiza seguimiento del caso atendido. Tiempo de respuesta Documentos a obtener Variable dependiendo la situación del caso ninguno.

### **Nombre del Trámite o Servicio Breve Descripción del Trámite o Servicio Violencia Intrafamiliar**

1. El usuario acude a solicitar el servicio.

2. Trabajo social atiende y realiza la entrevista inicial, si el caso requiere atención urgente, se deriva con el abogado para que indague la situación que impera y si se requiere se realiza acompañamiento ante el ministerio público para levantar denuncia del agresor (trátase de mujeres violentadas o de menores que sufren de violencia intrafamiliar). En caso de que la persona presente huellas de maltrato físico visible, se canaliza al área de servicios médicos municipales para su valoración, y después se procede al levantamiento de la denuncia.

3. Una vez interpuesta la denuncia se verifica si acorde a las características del caso se deriva a las víctimas de la violencia intrafamiliar a un centro de apoyo y atención, como puede al Centro de Atención a la Mujer y sus Hijos Estancia Temporal del Sistema DIF Jalisco.

4. Se da seguimiento y atención interdisciplinaria por parte del Centro de Protección a la Familia (abogado, trabajo social, psicología y área médica ésta última en caso de que presente lesiones físicas notables) o bien se verifica que dichos servicios aporten a la disminución de los factores que desencadenan la violencia.

5. En los casos que solo se requieren de orientación, se deriva citatorio a la pareja para que acuda al Centro de Protección a la Familia y se procura su atención por el equipo interdisciplinario para orientar y apoyar a la generación de estilos de convivencia saludables.

6. El usuario acude a las sesiones de orientación y recibe el servicio. Tiempo de Respuesta Documento Comprobante a Obtener Variable según la gravedad del caso Ninguno Requisitos Ser personas generadoras(es) y receptoras(es) de Violencia Intrafamiliar. Acudir personalmente a solicitar el servicio o establecer denuncia de Maltrato o Violencia Intrafamiliar.

### **Nombre del Trámite o Servicio Breve Descripción del Trámite o Servicio Asesoría en Derecho Familiar**

1. Acude el usuario al DIF Municipal a solicitar el servicio.

2. El área de recepción canaliza a la ventanilla única, donde se sondea el problema planteado y es asignado al área de asesoría familiar.3. Si el problema en cuestión no es del orden familiar y no se requiere de criterio jurídico, el área jurídica canaliza al usuario a otra área o institución para su atención.4. Se deriva el caso al asesor jurídico en turno para su atención

5. El abogado elabora un resumen del caso, y brinda orientación verbal al usuario sobre el asunto a tratar.

6. El abogado dadas las indagatorias e información del caso le propone diversas vías de atención. Hace los citatorios necesarios y los entrega al usuario para que se entreguen a la parte contraria o se derivan por parte de un notificador y espera en la fecha y hora indicado a los involucrados para realizar un careo.

7. Se explica a las partes en motivo de la notificación y trata de realizarse un acuerdo y/o convenio.

8. Si la parte contraria no desea acceder a ningún acuerdo se invita a las partes para un acuerdo administrativo del cual se entrega copia al usuario y a la parte contraria, para entonces levantar la parte circunstanciada y se recaban firmas de las partes que intervinieron, así como del asesor jurídico.

9. En caso de que la parte contraria a los intereses del usuario no desee llevar a cabo ningún tipo de convenio, se levantará constancia en tal sentido y se solicitará al usuario la documentación necesaria (acta de nacimiento, acta de matrimonio etc.) para elaborar el soporte de la demanda respectiva; siempre y cuando el usuario sea sujeto de la asistencia social.

10. Se desarrolla la demanda y se da seguimiento a los acuerdos y/o dictamen del juez en materia familiar para la resolución del caso. Requisitos Ser sujeto de asistencia social.

♣ Presentar documentos de identificación oficial, así como los que le sean requeridos para formular una demanda judicial según el caso a tratar.

♣ Solicitar asesoría jurídica en cualquiera de los siguientes servicios: anotación de acta, aclaración de acta, contestación de demanda, diligencias de convivencia familiar, cumplimiento de sentencia, dispensa judicial, interdicto de recuperación de menor, interpelación judicial, pensión alimenticia, pérdida de la patria potestad, rectificación de acta, separación de personas, estado de interdicción, autorización para viajar al extranjero, actos de jurisdicción voluntaria, diligenciación de exhortos, informaciones testimoniales. Fundamentación Legal Formatos a Utilizar.

**Nombre del Trámite o Servicio Breve Descripción del Trámite o Servicio Ayuda alimentaria directa (despensas)**

1. El usuario solicita apoyo al DIF Municipal.
2. El DIF Municipal le informa los requisitos a cumplir para recibir el beneficio.
3. El usuario se somete a la aplicación del estudio sociofamiliar y visita domiciliaria.
4. El DIF Municipal valora el cumplimiento de los requisitos y lo incluye en el padrón de beneficiarios, previa autorización del DIF Estatal.
5. El DIF Municipal entrega la despensa a cambio de una cuota de recuperación.
6. El usuario recibe mensualmente la despensa una vez que cubre la cuota de recuperación y asiste a las pláticas de orientación alimentaria. Tiempo de Respuesta Documento o Comprobante a Obtener Variable, en octubre los municipios elaboran el padrón para entregar las despensas en enero, excepto aquellos casos en que haya despensas de personas de baja del padrón según normatividad, y se otorga según lista de espera

Ficha de Control

Requisitos

- ♣ Familias vulnerables que:
  - ♣ Ganan menos de 2 salarios mínimos generales del área geográfica de la región.
  - ♣ Se integren por uno o más niños menores de 5 años.
  - ♣ Estén compuestas por niños, niñas y adolescentes con desnutrición, deficiente desarrollo físico y mental, maltrato. Abandono, víctimas de cualquier tipo de explotación y migrantes.
  - ♣ Exista una o más mujeres embarazadas o en período de lactancia.
    - ♣ Se integre por uno o más ancianos.
  - ♣ Exista una o más personas con discapacidad. ♣ Indígenas migrantes. ♣ Migrantes ♣ Recibir pláticas de orientación alimentaria. ♣ Formar parte del padrón de beneficiarios.
  - ♣ Cubrir la cuota de recuperación.

**Nombre del Trámite o Servicio Breve Descripción del Trámite o Servicio Desayunos escolares fríos o calientes**

1. La Secretaría de Educación a través de los maestros detecta a preescolares y escolares que padecen desnutrición.
2. Maestros recaban los datos de los menores y los envían al DIF Municipal en formatos validados con sello del plantel y su firma.
3. Secretaría de Salud, a nivel Mpal. Recibe listado de las niñas y niños identificados

con algún riesgo de malnutrición con el fin de elaborar un diagnóstico y darles seguimiento e informa al DIF Mpal. De dichos diagnósticos.

4. El sistema Municipal valida información recabada y capturada, la envía al DIF Jalisco durante el mes de Octubre, deriva mediante oficio a los beneficiarios diagnosticados en rojo al centro de Salud.

5. DIF Jalisco Recibe padrón y valida el mismo, realiza programación para el proceso de adquisición de alimentos.

6. DIF Municipal, recibe apoyo alimentario (desayunos) y los entrega a los planteles, para que a su vez los padres de familia lo entreguen a los menores diariamente.

7. Los maestros brindan facilidades para el otorgamiento de los desayunos o comidas dentro de las aulas de clase

8. DIF Jalisco, Realiza capacitación en Orientación alimentaria y entregan menús cíclicos para los desayunos o comidas calientes.

9. DIF Jalisco realiza capacitación en Orientación alimentaria y entrega menús cíclicos para los desayunos o comidas calientes a los SMDIF para que éstos distribuyan a los planteles que operen el programa.

10. El SMDIF realiza supervisión y seguimiento para el cumplimiento de la normatividad y al final del ciclo, efectúa la segunda revisión con los menores detectados con algún grado de malnutrición.

11. Los menores reciben el apoyo cubriendo la cuota de recuperación de \$0.50 en desayunos fríos y/o en desayunos calientes la cantidad puede ser de \$0.50 hasta \$5.00 ésta última determinada por los padres de familia y el DIF Municipal.

12. La escuela entrega al DIF Municipal lo recaudado en cuotas de recuperación las cuales se turnan al DIF Jalisco. Tiempo de Respuesta Documento o Comprobante a Obtener Anualmente se integra el padrón de Beneficiarios Ninguno

Requisitos Inscripción de la escuela al programa de desayunos escolares (llenar solicitud y padrón).

♣ Niños y niñas preescolares y escolares de 3 a 12 años inscritos en el padrón de beneficiarios de la escuela con algún grado de desnutrición o en riesgo de padecerla inscritos al padrón de beneficiarios de la escuela.

♣ Contar con la "Cédula de referencia nutricional" expedida por un Centro de Salud.

♣ Residir en zonas indígenas, rurales o urbanas marginadas del Estado de Jalisco.

♣ Cubrir la cuota de recuperación.

**Nombre del Trámite o Servicio Breve Descripción del Trámite o Servicio**  
**Servicio Programa alimentario a menores de 5 años no escolarizados**

1. El usuario acude al DIF Municipal a solicitar su inclusión al padrón de beneficiarios.
2. El DIF Municipal valora y registra los niños susceptibles de recibir el apoyo.
3. Los familiares de los beneficiarios, permiten la valoración nutricia de los niños y aceptan colaborar en los procesos de orientación alimentaria y supervisión de los niños y firma carta compromiso para dar seguimiento a las indicaciones tanto del DIF Municipal como de Secretaría de Salud para dar cumplimiento al programa integralmente.
4. El DIF Municipal publica las programaciones de entrega para los beneficiarios.
5. El beneficiario acude al DIF Municipal o Centro de Distribución de su comunidad para la información, entrega y recepción de los apoyos alimenticios recibidos.
6. El DIF Municipal informa sobre el seguimiento de los menores beneficiarios al cabo de un año para valorar los efectos de fortalecimiento nutricional mediante el programa alimentario a menores. Requisitos Niños y niñas menores de 5 años no escolarizados que por su situación socioeconómica o de salud sean considerados en estado de riesgo de zonas indígenas rurales y urbanas marginadas del estado.
  - ♣ Contar con valoración nutricional de la Secretaría de Salud y/o servicios médicos municipales.
  - ♣ Estar inscritos en el padrón de beneficiarios.
  - ♣ No recibir beneficios de otros programas alimentarios del DIF Jalisco.
  - ♣ Cubrir la cuota de recuperación.

**Nombre del Trámite o Servicio Breve Descripción del Trámite o Servicio**  
**Prevención de riesgos psicosociales del adolescente y su familia (PREVERP)**

1. El DIF Jalisco en coordinación con el DIF Municipal aplica cuestionarios sobre factores de riesgo en las comunidades a nivel municipal.
2. La comunidad contesta cuestionarios para la detección de los riesgos Psicosociales.
3. El DIF Municipal recaba la información y los envía al subprograma Estatal para que este revise resultados, y determinar el diagnóstico, y en común acuerdo se selecciona la estrategia preventiva adecuada e impulsa la formación de grupos de multiplicadores y/o jóvenes y padres.
4. El usuario se integra al grupo y acude a las sesiones grupales del programa.
5. El DIF Municipal informa al DIF Jalisco acerca de las actividades Mensuales realizadas con sus grupos y le solicita campamentos para el mismo.

6. El coordinador municipal recibe apoyos del Programa Estatal como asesorías, capacitación, becas para los menores, campamentos recreativos formativos, material didáctico y organización de eventos deportivos y culturales a nivel regional y Estatal.
7. El DIF Municipal entrega material de información para la prevención de riesgos psicosociales a sus grupos.
8. El usuario recibe material de información y apoyos. Tiempo de Respuesta Documento o comprobante a Obtener Variable Ninguno Requisitos Menores de 8 a 18 años, sus familias y comunidades que están en riesgo.

**Nombre del Trámite o Servicio Breve Descripción del Trámite o Servicio Recreación, deporte y cultura para adultos mayores**

1. Los interesados en participar en grupos recreativos, deportivos y culturales; se integran a grupos del adultos mayores formados en sus comunidades y/o localidades coordinados por los Sistemas Municipales.
2. Se le proporciona información al usuario y se le solicitan documentos necesarios para formular su expediente y valoración de aptitud física.
3. Una vez conformado el grupo, el DIF Municipal, promueve diversas disciplinas y eventos recreativos y culturales.
4. El DIF Municipal solicita apoyo y capacitación sobre acondicionamiento físico al DIF Jalisco, que con apoyo del CODE Jalisco proporcionan la capacitación pertinente.

**Tiempo de Respuesta Documento o Comprobante a**

Obtener Una vez cubierto los requisitos, se da de inmediato

Ninguno

Requisitos

- ♣ Ser adulto mayor de 60 años con interés por participar en algún programa de recreación, deporte y cultura de Adultos Mayores.
- ♣ Contar con la credencial de Plan Venerable.
- ♣ Presentar dos fotografías tamaño infantil.
- ♣ Certificado médico.

## **Nombre del Trámite o Servicio Breve Descripción del Trámite o**

### **Servicio Comedores asistenciales para adultos mayores**

1. El adulto mayor que se encuentre en desamparo, abandono o con bajos recursos económicos, acude al sistema DIF Municipal para solicitar su ingreso al comedor más cercano a su domicilio.
2. El sistema municipal revisa su listado de comedores y si cuenta con posibilidad de otorgar el servicio le canaliza para ser atendido en el comedor asignado.
3. El usuario acude al comedor asistencial en donde recibe el servicio. Tiempo de Respuesta Documento o Comprobante a obtener Variable Requisitos Ser adulto mayor de 60 años en estado de abandono, desamparo o con bajos recursos económicos.

♣ Contestar lo referente al estudio sociofamiliar.

♣ Estar inscritos dentro del padrón de beneficiarios.

## **Nombre del Trámite o Servicio Breve Descripción del Trámite o**

### **Servicio Transporte adaptado para la persona con discapacidad**

1. El usuario acude o solicita telefónicamente la atención al DIF Municipal o Unidad Básica de rehabilitación y proporciona los datos correspondientes del traslado e informa el tipo de discapacidad que tiene.

#### **Tiempo de Respuesta Documento a Obtener**

Copia de Hoja de traslado Requisitos Informar el lugar de origen y destino que puede ser a centros de atención a la salud, trabajo y educación. ♣ Informar el tipo de discapacidad que posee.

## **Nombre del Trámite o Servicio Breve Descripción del Trámite o**

### **Servicio Credencialización de las personas con discapacidad**

1. El usuario solicita y llena los datos en la cédula de registro de personas con discapacidad
2. Recibe la solicitud de registro y le indica al usuario los documentos que debe presentar para el trámite correspondiente.
3. Recaba la documentación solicitada y se envía al centro de rehabilitación Integral.
4. El CRI recoge la documentación solicitada y captura los datos en el sistema electrónico de padrón Estatal y tramita las firmas de las credenciales, enmica y entrega al Personal del Sistema DIF.
5. El Usuario recoge en el Sistema DIF Municipal su credencial y verifica sus datos. Tiempo de Respuesta Documento o Comprobante a Obtener Credencial a Favor de las personas con Discapacidad Requisitos Presentar alguna discapacidad.

♣ Asistir personalmente a solicitar el servicio.

24

- ♣ Solicitar y llenar con datos completos la cédula de registro.
- ♣ Presentar original y copia del certificado médico de discapacidad permanente expedida por una institución pública.
- ♣ Presentar original y copia de acta de nacimiento y/o CURP.
- ♣ Presentar dos fotografías tamaño infantil.

25