

# Sistema Interinstitucional de Canalización al Trabajo Social Manual Operativo



## Trabajo Social y Vinculación Sistema DIF Jalisco



Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	--------------------------------------	--------------------------	--------------	----------------------------	---------------------	---------	----------------

Dirección: Trabajo Social y Vinculación
Departamento: Vinculación y Normatividad

Entra en vigor a partir de: 15 de Marzo 2012	Sustituye: Sí	Código: DJ-TS-SG-OP-05
---	------------------	---------------------------

## Manual Operativo del Subprograma de Sistema Interinstitucional de Canalización al Trabajo Social

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. Ana Monserrat Villalobos Cortés Jefa de Departamento de Vinculación y Normatividad	Lic. Patricia Flores Mandujano Directora de Trabajo Social y Vinculación

Ing. José Manuel Aguilar Villa  
Director de Innovación y Calidad

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

## Índice

1. Contexto.....	4
1.1 Antecedentes del Subprograma.....	4
1.2 Perspectiva Familiar y Comunitaria.....	5
1.3 Marco Jurídico.....	5
2. Justificación.....	6
3. Propósito del Subprograma y sus Indicadores de Medición.....	9
3.1 Propósito.....	9
3.2 Indicadores de Medición.....	9
4. Componentes del Subprograma y sus indicadores de medición.....	10
5. Población Objetivo y Productos y Servicios.....	11
5.1 Población Objetivo.....	11
5.2 Productos y Servicios.....	11
6. Acciones Estratégicas.....	11
6.1. Red de apoyo interinstitucional.....	11
6.2. Plataforma del SICATS.....	12
6.3. Normatividad del SICATS.....	12
6.4 Capacitación y asesoría al personal de Trabajo Social.....	12
7. Proceso General de la Operación del Subprograma de Sistema Interinstitucional de Canalización al Trabajo Social.....	13
8. Procedimientos Básicos de la Operación del Subprograma.....	16
8.1. Procedimiento para la atención integral al usuario con el SICATS.....	16
8.2. Procedimiento para la capacitación y asesoría en el SICATS.....	18
8.3. Procedimiento para la incorporación de otras instituciones al SICATS.....	19
8.4. Procedimiento para la implementación del subprograma de SICATS en los Sistemas DIF Municipales.....	21
9. Políticas de Operación.....	24
9.1. Referentes a la operación del Sistema Interinstitucional de Canalización al Trabajo Social (SICATS).....	24
9.2. Referentes a la atención integral al usuario.....	24
9.3. Referentes a la capacitación y asesoría en el SICATS.....	25
9.4. Referentes a la incorporación de otras instituciones.....	25
9.5. Referentes al otorgamiento de apoyos a Organismos de la Sociedad Civil e Instituciones.....	26
9.6. Referentes a la integración de expedientes.....	28
9.7. Referentes a la autorización y justificación de apoyos.....	29
10. Actores y Niveles de Intervención.....	30
10.1. DIF Jalisco.....	30
10.2 DIF Municipales, Instituciones y Organismos de la Sociedad Civil.....	31
11. Sistema de información.....	32
11.1. Documentos fuente.....	32
11.2 Informes y formatos de control.....	32

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	--------------------------------------	--------------------------	--------------	----------------------------	---------------------	---------	----------------

12. Anexos.....	33
12.1. Catálogo de Servicios Institucionales.....	33
12.2. Código de Asistencia Social para el Estado de Jalisco (Decreto 17002).....	34
12.3. Árbol de objetivos del Subprograma del Sistema Interinstitucional de Canalización al Trabajo Social.....	39
12.4. Matriz del marco lógico del Subprograma del Sistema Interinstitucional de Canalización al Trabajo Social.....	40
13. Bitácora de revisiones.....	43

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	--------------------------------------	--------------------------	--------------	----------------------------	---------------------	---------	----------------

# 1 ■ Contexto.

## 1.1 Antecedentes del Subprograma.

En el mes de noviembre del 2001 a iniciativa y promoción del departamento de Trabajo Social del DIF Jalisco, responsables de 23 áreas de Trabajo Social de instituciones y organismos asistenciales de la zona metropolitana de Guadalajara, se reunieron para trabajar en forma conjunta en el diseño de un sistema de canalización de casos, que permitiera mejorar los procedimientos en la coordinación del personal operativo de cada institución u organismo participante, para eficientar la atención de los Sujetos de la Asistencia Social que demandan servicios y apoyos, lográndose definir el Sistema Interinstitucional de Canalización a Trabajo Social “SICATS”.

Durante el 2002 se continuó trabajando de manera conjunta en el diseño del sistema, definiéndose los instrumentos para compartir la información y coordinar la intervención de las partes.

Con el crecimiento en el número de Instituciones y OSC participantes, así como de tareas a desarrollar, surgió la necesidad de estructurar un área específica de atención, por lo que en la estructura orgánica de la Dirección de Trabajo Social y Vinculación al SICATS se le incorpora como unidad Staff.

Como un primer producto del proyecto, se elaboró una primera versión del Catálogo de Servicios Institucionales, conformado por 23 instituciones, misma que se ha actualizado permanentemente,

registrándose en ella los cambios e incorporando a 71 Instituciones más en el año 2006; en el año 2009 participaban 98 Instituciones de asistencia social y Organismos Civiles y actualmente en el año 2012 se cuenta con la participación de 116 instituciones, ofertando diversos campos de acción como: atención médica, jurídica, educativa, albergue, asilos, alimentación, entre otros; coadyuvando a la integralidad de los servicios requeridos para atender la problemática que presenta la población atendida.

A ello obedece que el Catálogo físicamente este estructurado en 4 tomos, en lo que se tiene avanzado el Software para operarlo en forma automatizada:

- TOMO I. Asistencia Social.
- TOMO II. Salud y Alimentación.
- TOMO III. Jurídico.
- TOMO IV. Educación y Capacitación Laboral.

Entre las instituciones participantes destacan: Secretaría de Salud, Hospitales Civiles de Guadalajara, Hospital General de Occidente, COESIDA, Salme Estancia Prolongada, Salme Estancia Breve, ISSSTE, IMSS, CARITAS, IJAS, Cruz Roja, Cruz Verde Zapopan, Dirección de Atención a Víctimas del Delito (DAVID), Secretaria de Educación Jalisco, Dirección General del Servicio Nacional del Empleo Jalisco, Sistemas DIF de la zona metropolitana y conurbada, etcétera.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

## 1.2 Perspectiva Familiar y Comunitaria.

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

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

- La equidad generacional.
- La transmisión cultural.
- La socialización.
- La responsabilidad 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 apoyo a la población vulnerable a través de la canalización que realiza a diversas instituciones con base en los acuerdos y/o convenios establecidos. Asimismo, aporta a las tareas específicas de la familia entendiéndose éstas como la responsabilidad y prosociabilidad por medio de la entrega de apoyos asistenciales, asesoría y orientación para la solución de la problemática que enfrentan.

Asimismo con este subprograma se busca incidir en los principios de acción 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 hecho de riesgo para la salud de la familia.
- Promoción, como la actividad que fermenta el fortalecimiento de aquellos elementos que constituyen el desarrollo integral de la familia y que difunden directamente una cultura familiar.

## 1.3 Marco Jurídico.

### CONSTITUCIONES:

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

### LEYES:

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

## 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, XV; Artículo 19 Fracción I, II, III, IV y V; Artículo 20.

### Problema:

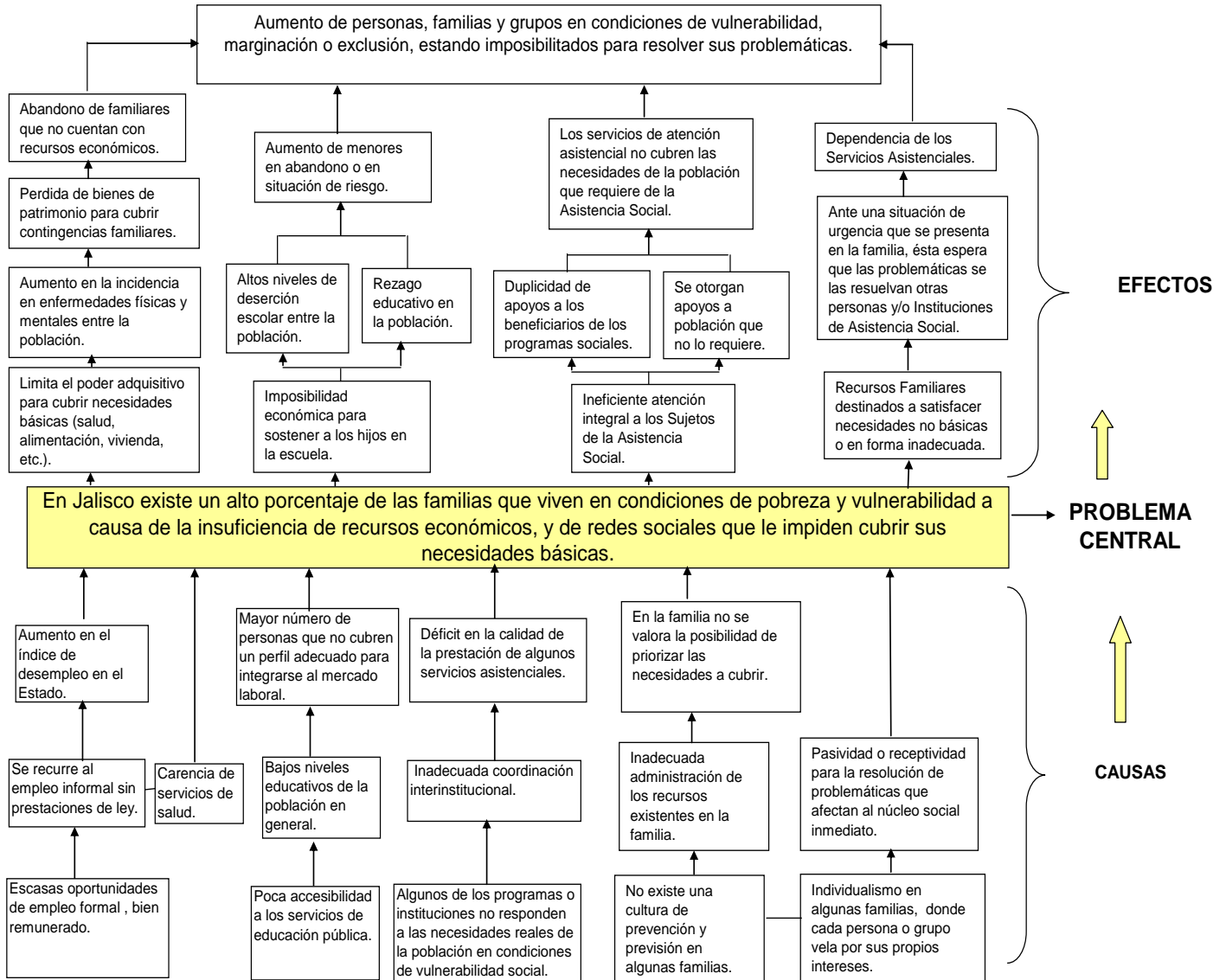
En Jalisco existe un alto porcentaje de las familias que viven en condiciones de pobreza y vulnerabilidad a causa de la insuficiencia de recursos económicos, y de redes sociales que le impiden cubrir sus necesidades básicas.

## 2. Justificación.

Nace como un proyecto creado bajo la premisa de brindar una asistencia social integral al sujeto, familias, grupos y comunidades en condición vulnerable, implementar redes de apoyo entre el personal de Trabajo Social de las distintas unidades participantes, facilitando la coordinación operativa y compartiendo información sobre los casos que se atienden en cada unidad y con ello también, lograr construir y mantener actualizada la base de datos de los beneficiarios de la asistencia social en el Estado de Jalisco con el propósito de evitar duplicidad en el otorgamiento de apoyo a los sujetos de la asistencia social que los promueven.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

Se anexa diagrama que permite visualizar las causas y efectos.



Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------



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.
- Pérdida 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.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

- 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.

Implementar y fortalecer la red interinstitucional de trabajo social que brinda apoyos y servicios a la población en condición de vulnerabilidad, para eficientar la atención integral de los sujetos de la asistencia social.

### 3.2 Indicadores de Medición.

Resumen Narrativo	Indicadores		
	Nombre del indicador	Método del cálculo	Frecuencia de medición
<b>Propósito:</b> Implementar y fortalecer la red interinstitucional de Trabajo Social que brinda apoyos y servicios a la población en condición de vulnerabilidad, para eficientar la atención integral de los sujetos de la Asistencia Social.	Implementar y fortalecer la red interinstitucional.	1. No. de Sistemas DIF donde se implementó SICATS / No. de Sistemas DIF donde se hizo la promoción.	Anual.
		2. No. de Instituciones incorporadas / No. de Instituciones convocadas.	
		3. No. de supervisiones realizadas / No. de supervisiones programadas.	

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

## 4. Componentes del Subprograma y sus indicadores de medición.

1. Efectuar la promoción y asesoría para la implementación del SICATS en los Sistemas DIF Municipales del Estado de Jalisco, que tengan Trabajo Social.
2. Incorporar nuevas Instituciones y Organismos de asistencia social al Sistema interinstitucional de canalización al trabajo social.
3. Capacitar y asesorar al personal de Trabajo Social de las diferentes instituciones y OSC incorporadas al SICATS, referente a la normatividad del subprograma, así como de los apoyos y servicios ofertados en el SICATS.

Resumen Narrativo	Indicadores		
	Nombre del indicador	Método del cálculo	Frecuencia de medición
C1 Promoción y Asesoría para la Implementación del SICATS en los Sistemas DIF Municipales del Estado de Jalisco, que tengan con Trabajo Social.	Promoción y Asesoría para implementación SICATS	1.No. de Visitas institucionales realizadas para la promoción de SICATS/ No. de visitas institucionales programadas.	Semestral
		2.No. de Asesorías otorgadas para implementar SICATS/ No. de Asesorías programadas.	
C2 Incorporación de nuevas Instituciones y Organismos de asistencia social al Sistema Interinstitucional de Canalización a Trabajo Social (SICATS).	Incorporación de nuevas Instituciones	1.No. de Inst. incorporadas al SICATS/ No. de Instituciones invitadas a participar en SICATS.	Semestral
C3 Capacitación y Asesoría al personal de Trabajo Social de las diferentes instituciones y OSC incorporadas al SICATS, referente a la Normatividad del programa, así como de los Apoyos y Servicios Ofertados en el SICATS.	Capacitación y Asesoría	1.No. de Asesorías otorgadas /No. de Asesorías programadas.	Semestral
		2.No. de Capacitaciones otorgadas/No. de Capacitaciones programadas	
		3.No. de Trabajadoras Sociales capacitadas/ No. de Trabajadoras Sociales convocadas a capacitación.	

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

## 5. Población Objetivo y Productos y Servicios.

### 5.1 Población Objetivo.

- Todas las áreas de Trabajo Social del Sistema DIF Jalisco.
- Trabajadores(as) Sociales de los Sistemas DIF de la zona metropolitana e interior del Estado de Jalisco.
- Trabajadores(as) Sociales de los Organismos de la Sociedad Civil, Organismos Descentralizados e Instituciones de Asistencia Social incorporadas al SICATS.

### 5.2 Productos y Servicios.

Los productos y servicios que se ofrecen en el subprograma de “Sistema interinstitucional de canalización al trabajo social (SICATS)” contribuyen en la atención de manera conjunta tanto a la persona sujeta de asistencia social así como a su familia, además que pueden ser derivados a otro nivel de atención.

#### A la Población (instituciones y organismos de la sociedad civil):

- Asesoría y orientación en la normatividad y la operación del subprograma.
- Capacitación en la normatividad y operación del subprograma.
- Establecimiento de acuerdos y/o convenios de colaboración con diversas instituciones y DIF Estatales para ampliar la red de

apoyo institucional en la atención al sujeto de asistencia social.

- Realización de eventos: encuentro y reunión de trabajo.
- Gestión de incorporación de nuevas instituciones.
- Entrega del catálogo de servicios institucionales (material de difusión).
- Apoyos asistenciales (renta, cobija, económico, despensa, enseres domésticos, implementos para rehabilitación, leche, pañales y apoyo escolar) a Instituciones u Organismos de Asistencia Social, carentes de recursos económicos.

## 6. Acciones Estratégicas.

### 6.1. Red de apoyo interinstitucional.

1. Consolidar la red de apoyo, a través de acuerdos o convenios de coordinación y colaboración con Instituciones de Asistencia Social, DIF Estatales y Organismos de la Sociedad Civil, para ampliar la oferta de servicios y apoyos, propiciando la atención integral del sujeto y/o familia vulnerable.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

## 6.2. Plataforma del SICATS.

1. Gestionar la automatización del SICATS ante las instancias correspondientes, para que todas las Instituciones y Organismos participantes en el SICATS puedan transferir información, generando una base de datos compartida, que permita registrar los casos atendidos, editarlos o actualizarlos de acuerdo al proceso de atención y conocer dónde y cómo se están atendiendo para evitar la duplicidad en servicios y/o apoyos y coadyuvar en la atención integral del usuario.
2. Modernizar los procesos de canalización y seguimiento de casos atendidos de manera compartida entre dos o más Instituciones u Organismos de la Sociedad Civil, para hacer expedita y segura la transferencia de información.

## 6.3. Normatividad del SICATS.

1. Unificar criterios y procedimientos operativos interinstitucionales entre las áreas de trabajo social de las diferentes Instituciones y Organismos incorporados al SICATS, para la atención conjunta de casos y la correcta operatividad del subprograma.

## 6.4 Capacitación y asesoría al personal de Trabajo Social.

1. Brindar asesoría y capacitación al personal responsable y operativo de trabajo social de las Instituciones y Organismos incorporados al SICATS, y al personal operativo de trabajo social de los Sistemas DIF Municipales en coordinación con el subprograma de Asistencia Operacional.

## 6.5 Cobertura del Sistema interinstitucional de canalización al trabajo social.

1. Promover la implementación del subprograma de SICATS en las áreas de Trabajo Social de los Sistemas DIF Municipales de la Zona Metropolitana de Guadalajara.
2. Establecer coordinación a través del SICATS con diversas Instituciones y Organismos del Estado de Jalisco y con los Sistemas DIF Estatales principalmente los colindantes con Jalisco para ampliar la red de apoyo.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

## 7. Proceso General de la Operación del Subprograma de Sistema Interinstitucional de Canalización al Trabajo Social.

DIF Jalisco.	DIF Municipales/ Instituciones.
<p><b>1.</b> Identifica las Instituciones y Organismos de asistencia social a nivel Estatal y Nacional, que contribuyan en la atención de casos.</p> <p><b>2.</b> Convoca a los titulares o directivos de las Instituciones y Organismos que cubren el perfil para integrarse al SICATS y expone la presentación del Subprograma invitándolos a participar en éste.</p> <p><b>4.</b> Suscribe acuerdos o convenios de coordinación y colaboración, con las Instituciones y Organismos que aceptan incorporarse.</p> <p><b>6.</b> Capacita al representante de SICATS de las Instituciones y Organismos incorporados al SICATS y al personal operativo de Trabajo Social o quien lleve a cabo la función, respecto a la operatividad y normatividad del subprograma.</p> <p><b>8.</b> Brinda asesoría y orientación al personal de trabajo social de las Instituciones y Organismos participantes en SICATS, respecto a la normatividad y operación del subprograma.</p>	<p><b>3.</b> Aceptan incorporarse y llenan la ficha de identificación institucional.</p> <p><b>5.</b> Firman el acuerdo o convenio de coordinación y colaboración.</p> <p><b>7.</b> Lleva a cabo la operatividad del subprograma en la atención conjunta de casos con las instituciones incorporadas al SICATS, utilizando las herramientas de trabajo. (Formato de canalización y contra canalización, catálogo de Servicios institucionales).</p> <p style="text-align: right;"><b>Continúa...</b></p>

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 2001 V.01	Fecha de actualización: 15-MAR-2012 V.06	Código: DJ-TS-SG-OP-05
--	---------------------------------	--	------------------------

**7. Proceso General de la Operación del Subprograma del Sistema Interinstitucional de Canalización al Trabajo Social, continuación.**

<b>DIF Jalisco.</b>	<b>DIF Municipales/Instituciones.</b>
<p><b>9.</b> Realiza reuniones de trabajo con responsables de Trabajo Social de los DIF Municipales de la Zona Metropolitana de Guadalajara, Instituciones y Organismos incorporados al SICATS, para unificar los criterios y procedimientos operativos interinstitucionales, que contribuyan en la atención oportuna y adecuada de los sujetos de asistencia social.</p> <p><b>11.</b> Establece comunicación continua y difunde los acuerdos generados en las reuniones de trabajo, dando seguimiento a éstos con los responsables de trabajo social de las Instituciones y Organismos participantes en las reuniones.</p> <p><b>12.</b> Supervisa la correcta operación del subprograma, aplicando el formato de seguimiento institucional al personal de Trabajo Social de cada una de las Instituciones y OSC incorporados al SICATS, concentrando los resultados en el informe de visitas institucionales</p> <p><b>14.</b> Mantiene actualizado el Catálogo de Servicios Institucionales, informando a través de e-mail, oficio, reuniones de trabajo, etc., de las nuevas instituciones que se incorporan al SICATS, así como de los cambios existentes en el Catálogo de Servicios Institucionales.</p> <p><b>15.</b> Participa en mesas de trabajo para promoción y difusión del Subprograma.</p> <p><b>16.</b> Promueve e implementa el subprograma de SICATS en los Sistemas DIF municipales de Zona Metropolitana de Guadalajara.</p>	<p><b>10.</b> Acuden a reunión de trabajo para unificación de criterios en la atención de casos de forma conjunta.</p> <p><b>13.</b> Anualmente actualiza la información que está registrada en el Catálogo de Servicios.</p> <p style="text-align: right;"><b>Continúa...</b></p>

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 2001 V.01	Fecha de actualización: 15-MAR-2012 V.06	Código: DJ-TS-SG-OP-05
--	---------------------------------	--	------------------------

**7. Proceso General de la Operación del Subprograma del Sistema Interinstitucional de Canalización al Trabajo Social, continuación.**

DIF Jalisco.	DIF Municipales/Instituciones.
<p><b>17.</b> Capacita al representante de SICATS del Sistema DIF Municipal de la Zona Metropolitana, en sus respectivas funciones, así como en el proceso para la implementación del Subprograma a nivel Municipal.</p> <p><b>19.</b> Da seguimiento a la implementación del subprograma en el Sistema DIF municipal, brindando asesoría al representante de SICATS.</p> <p><b>20.</b> Elabora proyectos para gestionar el financiamiento de la automatización de SICATS ante las instancias correspondientes.</p> <p><b>21.</b> Elabora la evaluación semestral del subprograma y consolida la información, generando reportes anualmente de los avances.</p>	<p><b>18.</b> El Representante de SICATS en coordinación con la responsable de trabajo social del Sistema DIF Municipal, lleva a cabo la implementación del subprograma a nivel Municipal.</p>

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------



## 8. Procedimientos Básicos de la Operación del Subprograma.

### 8.1. Procedimiento para la atención integral al usuario con el SICATS.

Usuario.	Trabajador Social (DIF Jalisco, DIF Municipal, Otras Instituciones).	Coordinación del SICATS.
<p>3. Solicita servicio de asistencia social.</p>	<p>2. Recibe el material para ejecutar el subprograma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de canalización y contra canalización de SICATS con su guía de llenado.</li> <li>• Catálogo de Servicios Institucionales</li> <li>• Lineamientos operativos.</li> <li>• Libreta de control de canalizaciones y contra canalizaciones.</li> </ul> <p>4. Realiza entrevista.</p> <p>5. Verifica que sea sujeto de asistencia social. Si requiere de algún apoyo o servicio que no se brinde en el área o institución, lo turna con el formato de canalización de SICATS para su atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al DIF Municipal donde reside el usuario, cuando requiera de apoyo asistencial.</li> <li>• Al área o Institución incorporada al SICATS para otro tipo de servicios o apoyos que requiera el usuario.</li> </ul> <p>6. Integra los documentos de soporte requeridos por el área o institución receptora del caso al momento de canalizar al usuario.</p>	<p>1. Proporciona material y herramientas de apoyo para la atención conjunta de casos a través del SICATS.</p> <p style="text-align: right;"><b>Continúa...</b></p>

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 2001 V.01	Fecha de actualización: 15-MAR-2012 V.06	Código: DJ-TS-SG-OP-05
--	---------------------------------	--	------------------------

**8.1. Procedimiento para la atención integral al usuario con el SICATS, continuación.**

<b>Usuario.</b>	<b>Trabajador Social (DIF Jalisco, DIF Municipal, Otras Instituciones).</b>	<b>Coordinación del SICATS.</b>
<p><b>7.</b> Acude al área o Institución indicada en el formato de canalización.</p>	<p><b>8.</b> Da seguimiento al caso que canaliza, estableciendo comunicación telefónica con el trabajador social, para saber los avances o resolución del mismo.</p> <p><b>9.</b> Da respuesta, cuando recibe casos turnados con el formato de SICATS, a través del formato de contra-canalización al trabajador social que le turnó el caso, informándole los avances o resolución del mismo, conforme los siguientes plazos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para Casos urgentes en un lapso no mayor a 8 días.</li> <li>• Para casos ordinarios, de una semana a 15 días como máximo.</li> </ul>	<p><b>10.</b> Supervisa a través del seguimiento institucional a las áreas de trabajo social de las Instituciones incorporadas al SICATS y Sistemas DIF Municipales en coordinación con el subprograma de Asistencia Operacional en Trabajo Social a los Sistemas DIF Municipales, en cuanto al cumplimiento de los lineamientos específicos para la operatividad del Subprograma.</p>

### 8.2. Procedimiento para la capacitación y asesoría en el SICATS.

<b>Usuario (Trabajador Social de DIF o de otras Instituciones).</b>	<b>Coordinación del SICATS.</b>
<p><b>1.</b> Requiere de asesoría en cuanto a la operatividad del subprograma o de conocer la oferta de servicios institucionales para atender de forma adecuada y oportuna al usuario.</p> <p><b>3.</b> Requiere conocer los lineamientos establecidos para canalizar a través del formato único de SICATS, a los usuarios que requieren de otro servicio o apoyo de las Instituciones u Organismos incorporados al SICATS.</p> <p><b>5.</b> Envía oficio a la Dirección de Trabajo Social y Vinculación, solicitando la capacitación, el Titular o Responsable de Trabajo Social.</p> <p><b>8.</b> Recibe la capacitación el personal de Trabajo Social o representante de esta área.</p>	<p><b>2.</b> Proporciona asesoría para la correcta operatividad del subprograma, respecto a la oferta de servicios existentes en el Catálogo de Servicios Institucionales o en su caso investiga otras Instituciones que sean de apoyo para la atención del caso.</p> <p><b>4.</b> Informa al Titular o Responsable de Trabajo Social de la Institución o del Sistema DIF Municipal la necesidad de capacitación al personal que atiende casos.</p> <p><b>6.</b> Prepara material de capacitación: orden del día, listado de asistencia y herramientas de trabajo para el personal que recibirá la capacitación.</p> <p><b>7.</b> Brinda capacitación respecto a la operatividad y normatividad del subprograma, proporcionando el material y herramientas de apoyo (Formato de canalización y contra canalización, guía de llenado, lineamientos operativos, Catálogo de Servicios Institucionales y Libreta de control de canalizaciones y contra canalizaciones).</p> <p><b>9.</b> Mantiene comunicación constante para asesorar u orientar en el correcto llenado del formato único de SICATS, servicios que se ofertan, uso del catálogo de Servicios Institucionales y operatividad del subprograma.</p>

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

### 8.3. Procedimiento para la incorporación de otras instituciones al SICATS.

Usuario (Otras Instituciones).	Coordinación del SICATS.
<p><b>2.</b> Acepta formar parte del SICATS, registrando la información correspondiente de la Institución en la ficha de identificación institucional y enviando el logotipo de la institución en caso de tener.</p> <p><b>4.</b> Valida la información que se integrará en el Catálogo de Servicios Institucionales, el titular de la Institución u Organismo.</p> <p><b>6.</b> Firma el Acuerdo o Convenio de coordinación y colaboración</p> <p><b>8.</b> Designa un representante de SICATS de la institución a efecto de dar seguimiento a la correcta operatividad del subprograma y estar en estrecha comunicación para la atención conjunta de casos.</p>	<p><b>1.</b> Convoca a los Titulares o Directivos de las Instituciones y Organismos que cubran los requisitos para incorporarse al SICATS, presentándoles el Subprograma e invitándolos a participar en éste.</p> <p><b>3.</b> Integra al formato del Catálogo de Servicios Institucionales los datos de la Institución para que sea validada por el titular de la Institución u Organismo que se incorpora.</p> <p><b>5.</b> Elabora el acuerdo o convenio de coordinación y colaboración para firma por parte de las responsables de trabajo social de cada institución.</p> <p><b>7.</b> Integra el expediente de cada una de las Instituciones y Organismos que aceptan incorporarse al SICATS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de identificación institucional.</li> <li>• Carátula catálogo de servicios institucionales validado.</li> <li>• Infraestructura del sistema de cómputo.</li> <li>• Acuerdo o convenio de coordinación y colaboración.</li> </ul> <p><b>9.</b> Capacita al representante de SICATS de las Instituciones y Organismos incorporados al SICATS y al personal operativo de Trabajo Social o quien lleve a cabo la función, respecto a la operatividad y normatividad del subprograma.</p> <p style="text-align: right;"><b>Continúa...</b></p>

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

### 8.3. Procedimiento para la incorporación de otras instituciones al SICATS.

Usuario (Otras Instituciones).	Coordinación del SICATS.
<p><b>12.</b> Recibe las herramientas para la operatividad del subprograma, el Director o responsable de trabajo social y personal operativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Catálogo de Servicios Institucionales</li> <li>• Formato de canalización y contracanalización de SICATS y guía de llenado.</li> <li>• Lineamientos operativos.</li> <li>• Libreta de control de canalizaciones y contracanalizaciones de SICATS.</li> </ul> <p><b>13.</b> Se compromete a cumplir la normatividad del SICATS en la atención conjunta de casos con las instituciones incorporadas al SICATS.</p>	<p><b>10.</b> Integra la información de la Institución u Organismo incorporado al Catálogo de Servicios Institucionales y personaliza el formato único de canalización y contracanalización del SICATS con los datos de la Institución.</p> <p><b>11.</b> Entrega al Director y al responsable de Trabajo Social de las Instituciones y Organismos que se incorporan al SICATS las herramientas para la operatividad del subprograma.</p>

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 2001 V.01	Fecha de actualización: 15-MAR-2012 V.06	Código: DJ-TS-SG-OP-05
--	---------------------------------	--	------------------------

#### 8.4. Procedimiento para la implementación del subprograma de SICATS en los Sistemas DIF Municipales.

DIF Jalisco.	DIF Municipal.
<p><b>1.</b> Establece coordinación con responsables de Trabajo Social de los Sistemas DIF Municipales de la Zona Metropolitana de Guadalajara y el representante de SICATS, para la implementación del subprograma.</p> <p><b>2.</b> Capacita al representante de SICATS en sus respectivas funciones, así como en el proceso para la implementación del Subprograma a nivel Municipal.</p>	<p><b>3.</b> Lleva a cabo la implementación del subprograma en el Sistema DIF Municipal, el Representante de SICATS.</p> <p><b>4.</b> Supervisa en las áreas internas del Sistema DIF Municipal que cuenten con Trabajo Social, cómo se lleva a cabo la operatividad de SICATS.</p> <p><b>5.</b> Convoca a reunión de trabajo a los responsables de las áreas internas del Sistema DIF para la presentación del Subprograma e implementación del mismo en cada una de las áreas operativas en colaboración con la coordinación de SICATS del DIF Jalisco (en caso de que no utilicen el SICATS).</p> <p><b>6.</b> Capacita el Representante de SICATS conjuntamente con la coordinación de SICATS y del subprograma de Asistencia operacional de DIF Jalisco al personal de Trabajo Social respecto a la operatividad de subprograma.</p> <p style="text-align: right;"><b>Continúa...</b></p>

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

#### 8.4. Procedimiento para la implementación del subprograma de SICATS en los Sistemas DIF Municipales, continuación.

DIF Jalisco.	DIF Municipal.
<p><b>7.</b> Se coordina con el Representante de SICATS del Sistema DIF Municipal para dar seguimiento a la implementación del subprograma a nivel municipal, brindando asesoría cuando se requiere e informando la fecha en las que se acudirá para dar seguimiento.</p> <p><b>10.</b> Brinda asesoría operativa a los Representantes de SICATS de los Sistemas DIF Municipales para la incorporación de nuevas Instituciones y Organismos Civiles al SICATS.</p> <p><b>14.</b> Presenta el subprograma a los Titulares o representantes de las Instituciones y Organismos convocados a reunión, haciendo la promoción del Subprograma e invitándolos a incorporarse a éste, en coordinación con el Representante de SICATS.</p>	<p><b>8.</b> El Representante del SICATS, hace extensivo al personal de trabajo social los cambios existentes en el catálogo de servicios así como los acuerdos establecidos en las reuniones de trabajo de SICATS. Da seguimiento a las canalizaciones y contra canalizaciones realizadas por el área de trabajo social.</p> <p><b>9.</b> Supervisa anualmente el Representante de SICATS la operación del subprograma, aplicando el formato de seguimiento institucional a los Trabajadores Sociales de cada una de las áreas.</p> <p><b>11.</b> Investiga las Instituciones y Organismos de Asistencia Social existentes en el Municipio.</p> <p><b>12.</b> Realiza visita institucional para hacer la investigación aplicando la “Ficha de Identificación Institucional”, a fin de identificar los servicios que brindan, en caso de no conocer las Instituciones u Organismos.</p> <p><b>13.</b> Convoca a los Titulares de los Organismos e Instituciones debidamente investigadas para la presentación del SICATS e invitarlos a participar en éste.</p> <p><b>15.</b> Suscribe acuerdos o convenios de coordinación y colaboración con las Instituciones y Organismos que aceptan incorporarse al Sistema.</p> <p style="text-align: right;"><b>Continúa...</b></p>

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

#### 8.4. Procedimiento para la implementación del subprograma de SICATS en los Sistemas DIF Municipales, continuación.

DIF Jalisco.	DIF Municipal.
<p><b>19.</b> Asesora al representante de SICATS en la elaboración del Catálogo de Servicios Institucionales a nivel Municipal.</p>	<p><b>16.</b> Integra el expediente de cada una de las Instituciones y Organismos que aceptan incorporarse al SICATS.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de identificación institucional.</li> <li>• Carátula catálogo de servicios institucionales validado.</li> <li>• Infraestructura del sistema de cómputo.</li> <li>• Recibo catálogo de servicios.</li> </ul> <p><b>17.</b> Implementa los lineamientos operativos del SICATS en cada una de las Instituciones y Organismos incorporados, para la atención de casos, asesorando y capacitando al personal de Trabajo Social o representante del área.</p> <p><b>18.</b> Entrega al Director, responsable de trabajo social y personal operativo las herramientas para la operatividad del subprograma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Catálogo de Servicios Institucionales</li> <li>• Formato de canalización y contra canalización de SICATS y guía de llenado.</li> <li>• Lineamientos operativos.</li> <li>• Libreta de control de canalizaciones y contra canalizaciones de SICATS.</li> </ul> <p><b>20.</b> Elabora el Catálogo de Servicios Municipales conformado por los diferentes servicios municipales, Instituciones y Organismos de la Sociedad Civil participantes en el SICATS.</p> <p><b>21.</b> Establece comunicación continua en la operación e intercambio de información con el trabajador social del DIF Jalisco que le asesora en la implementación del SICATS.</p>

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 2001 V.01	Fecha de actualización: 15-MAR-2012 V.06	Código: DJ-TS-SG-OP-05
--	---------------------------------	--	------------------------



## 9. Políticas de Operación.

### 9.1. Referentes a la operación del Sistema Interinstitucional de Canalización al Trabajo Social (SICATS).

1. Todo usuario que requiera de algún servicio o apoyo de las Instituciones incorporadas al Sistema, se canalizará a través del formato de canalización de SICATS.
2. Todo trabajador social debe registrar las canalizaciones y contra-canalizaciones realizadas, en la libreta de control de SICATS para seguimiento de los casos atendidos.
3. Requisitar correctamente el formato de canalización o contra-canalización de SICATS, en base a la guía de llenado.
4. El trabajador social que canaliza debe enviar todos los documentos de soporte requeridos por la Institución a la que se canaliza, para la promoción del apoyo o servicio solicitado.
5. Toda canalización y contra-canalización debe ser firmada por el trabajador social que atiende el caso y/o Jefatura de Trabajo Social, entregándolo al usuario previamente en sobre o en su caso, engrapado con el sello del área de Trabajo Social o de la Institución que lo canaliza, para mayor seguridad y confidencialidad. En aquellos Organismos o Instituciones donde no cuenten con personal de Trabajo

Social deberá de realizarse por el encargado o Director del Organismo.

6. Para casos recibidos con el Formato de canalización de SICATS, se enviará la respuesta con el Formato de Contra-canalización, a la instancia que lo turnó, informando los avances o resolución de la atención. Para casos urgentes en un lapso no mayor a 8 días hábiles y en los casos ordinarios en un plazo no mayor a 15 días hábiles.
7. Toda canalización turnada a través del formato de canalización de SICATS, tendrá una vigencia de 10 días hábiles a partir de la fecha de su expedición, por lo que no será válido ante otras dependencias en fechas posteriores.
8. Se operará el SICATS en todas las áreas de Trabajo Social de los Sistemas DIF Municipales que cuenten con Trabajadores Sociales.

### 9.2. Referentes a la atención integral al usuario.

1. Para aquellos casos que requieren de apoyos o servicios asistenciales de los Sistemas DIF, se turnarán directamente al DIF Municipal donde reside el usuario.
2. El responsable del caso, deberá involucrar a todas las instancias que coadyuven a la atención integral del usuario o familia que requiera de algún apoyo o servicio asistencial.
3. Al usuario que se le canalice a algún servicio o institución se le deberá informar el proceso de atención, a fin de evitar confusiones.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

### 9.3. Referentes a la capacitación y asesoría en el SICATS.

1. La asesoría se otorgará al personal de trabajo social o quien lleve a cabo la función y esté adscrito a las Instituciones y Organismos incorporados al SICATS. Ésta puede ser personalmente, vía telefónica o por correo electrónico (e-mail).
2. La capacitación se brindará al personal de trabajo social o a quien lo represente una vez que se incorporan al SICATS o en su caso previa petición escrita por el Titular o responsable de trabajo social de la Institución incorporada al SICATS.
3. Las versiones actualizadas del Catálogo de Servicios Institucionales, se entregarán al Titular, Responsable de trabajo social y personal operativo de trabajo social de las Instituciones y Organismos incorporados al SICATS. Cuando se entregue de forma personal, se deberá firmar el recibo de catálogo de servicios institucionales.

### 9.4. Referentes a la incorporación de otras instituciones.

1. Deberán ser Instituciones u Organismos de Asistencia Social que brinden atención a individuos, familias y/o grupos de población vulnerable o en situación de riesgo que por su condición de desventaja, abandono, desprotección física, mental, jurídica o social requieren de atención.

2. Si son Organismos de la Sociedad Civil deberán estar registrados ante el Instituto Jalisciense de Asistencia Social (IJAS).
3. Toda Institución u Organismo que se incorpore al SICATS, firmará un Acuerdo o Convenio de coordinación y colaboración, en donde se comprometen a cumplir los lineamientos establecidos para la correcta operatividad del SICATS.
4. La Institución u Organismo debe tener un expediente integrado con: Ficha de identificación institucional, información validada que se integra en el catálogo de servicios institucionales, infraestructura del sistema de cómputo, acuerdo o convenio de coordinación y colaboración así como toda información referente a la institución.
5. El Director o Responsable de Trabajo Social de la Institución incorporada al SICATS debe designar a un representante del SICATS hacia el interior de la institución.
6. El Representante de SICATS tendrá los siguientes encargos:
  - Acudir a las reuniones de trabajo a las que sea convocado por la coordinación de SICATS.
  - Hacer extensivo al personal operativo de trabajo social de la institución, los acuerdos establecidos en las reuniones de trabajo y los cambios existentes en el Catálogo de servicios institucionales.
  - Dar seguimiento en cuanto a la canalización y contra canalización, efectuadas por las áreas de la institución u Organismo que atienden casos, informando de

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

las irregularidades presentadas en cuanto a la operatividad del SICATS.

### 9.5. Referentes al otorgamiento de apoyos a Organismos de la Sociedad Civil e Instituciones.

1. Deberán ser Instituciones u Organismos de Asistencia Social que brinden atención a individuos, familias y/o grupos de población vulnerable o en situación de riesgo que por su condición de desventaja, abandono, desprotección física, mental, jurídica o social requieren de atención.

1.1 Estar registrados si son Asociaciones Civiles ante Hacienda o el Instituto Jalisciense de Asistencia Social (IJAS).

1.2 Para aquellas casas hogar o albergues para menores, adultos o adultos mayores, deberán contar con Reglamento interno, programa general de trabajo, recursos humanos, infraestructura e instalaciones que les permitan llevar una vida digna y segura a los beneficiados (Norma Oficial Mexicana NOM-167-SSA1-1997).

2. La Coordinación de Unidad de Registro y Seguimiento de Casos de la Dirección de Trabajo Social y Vinculación, dará número de registro para que se integre el expediente, en base a los resultados de la investigación, que se realizará con apego a los formatos establecidos, siendo responsable el Trabajador Social de hacer un diagnóstico y dictamen asertivo.

3. Se procurará que el Organismo o Institución beneficiada, participe con la apertura de brindar albergue o asilo a los sujetos de asistencia social canalizados por la Dirección de Trabajo Social y Vinculación, lo cual quedará asentado en la Carta compromiso o Convenio de colaboración.

4. El Trabajador Social responsable del caso, informará al representante de la Institución u Organismo, sobre el proceso de atención que se realizará en su caso, además de los tiempos aproximados que llevará para valorar los apoyos procedentes y la entrega de los mismos en caso de proceder.

5. Para otorgamiento de apoyos económicos, se debe cotizar a través del área administrativa de la Dirección de Trabajo Social y Vinculación con 3 proveedores y asentar la información en el formato de Cotización de apoyos, para definir con quién se realizará la compra, considerando el mejor precio y la calidad del bien a adquirir. En caso de que se requiera realizar la compra en algún lugar determinado se deberá mencionar los motivos.

6. Para aquellas solicitudes de apoyos menores a \$2000.00 las autorizará el Jefe de departamento, de \$2001.00 hasta \$5000.00 el Director de Trabajo Social y Vinculación, mayor a \$5001.00 el Subdirector General de Operación y aquellos que excedan de \$15,000.00 por el Director General del Sistema DIF Jalisco, previo visto bueno por el Subdirector General de Operación.

7. Es responsabilidad del Trabajador Social encargado del caso, hacer la entrega del apoyo promovido al

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

Organismo o Institución y supervisar el buen uso de éste (a través de visita institucional), así como llevar el seguimiento de las alternativas propuestas. En caso de ser un donativo de parte de Relaciones Públicas, no aplica este criterio.

8. Aquella Institución que sea beneficiada, está obligada a hacer buen uso del recurso otorgado, en caso de no realizarlo se llevará a cabo la suspensión inmediata del apoyo. Asimismo cuando se firme una Carta compromiso o Convenio de colaboración, deberá cumplir con los compromisos o cláusulas establecidas en los mismos.
9. Cuando el Organismo o Institución reciba un apoyo por un monto de \$5,001.00 hasta \$15,000.00 se obliga a firmar una Carta compromiso y cuando el apoyo exceda la cantidad de \$15,001.00 se firmará Convenio de colaboración.
10. Para promoción de apoyos de muletas, bastones, sillas de rueda o aparatos auditivos, se promoverá previa valoración realizada en el Centro de Rehabilitación Integral de DIF Jalisco 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 o ISSSTE, el Trabajador Social deberá enviar el documento con un médico del CRI quien dará visto bueno sobre el dictamen realizado. Excepto en sillas de ruedas estándar.
11. La atención de un caso se cerrará por alguna de las siguientes modalidades:

- Cuando el apoyo se hizo efectivo y ya no es necesario nuestra intervención.
- Cuando se cumple con el Plan de intervención y mejoran las condiciones objeto de nuestra intervención.
- Cuando los solicitantes deserten del servicio, manifestando ya no requerir del mismo.
- Cuando no se localiza a los interesados.
- Después de realizar dos visitas institucionales y dejar citatorios o tres llamadas telefónicas y no se presentan los interesados.
- Falta de interés y participación activa de los solicitantes, dejándolo asentado con notas de seguimiento por el trabajador social responsable en los formatos correspondientes.
- Cuando se comprueba el mal uso del apoyo entregado.
- Cuando después de un periodo de 10 días hábiles el Titular o encargado de la Institución u Organismo, no proporcione los documentos de soporte según el tipo de apoyo solicitado.
- Cuando el usuario omita los datos requeridos para dar soporte a la investigación o se detecte que la información proporcionada es falsa.

12. Cuando el caso haya sido cerrado en un periodo no mayor a un año y soliciten de nuevo algún tipo de apoyo, se retomará la atención del

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

caso considerando la información del expediente anterior (si existe) y se asentará la información actual en el formato de “Revaloración de Apoyo institucional”, integrando al nuevo expediente los documentos de soporte actualizados.

13. Si un caso al término del año queda abierto para su atención, se le dará un nuevo registro para seguir trabajando con él en el año siguiente.

14. Para aquellas Instituciones u Organismos que de forma prioritaria requieran el apoyo y no cuenten con todos los documentos de soporte, se promoverá el apoyo por única ocasión, previa autorización de la Dirección de Trabajo Social y Vinculación, Subdirector General de Operación o el Director General del Sistema DIF Jalisco según sea el caso.

### 9.6. Referentes a la integración de expedientes.

1. Todo Organismo o Institución beneficiados, atendidos por el área de Trabajo Social deberá tener debidamente integrado su expediente con los siguientes documentos:

- Solicitud del interesado, folio y/o memorando (cualquiera de estos documentos).
- Investigación Institucional con fotografías del Organismo o Institución. En caso de no anexar fotografías se integrará una nota de seguimiento en el que se especifique el motivo.

- Copia fotostática del Acta Constitutiva cuando no esté afiliada al IJAS.
- Copia fotostática del comprobante de domicilio (recibo de luz, agua, teléfono o algún documento que avale el domicilio donde se encuentra ubicado el Organismo o Institución).
- Listado de personas que albergan o atienden, mencionando su respectiva edad y lugar de residencia.
- Formato de cotización de apoyo debidamente requisitado (excepto en apoyo de despensas).
- Credencial de elector del Titular del Organismo o en su caso del que fue designado para acudir por el apoyo.
- Carta compromiso cuando al Organismo o Institución se le va otorgar apoyo continuo sumando un monto de \$5001.00 a \$15,000.00 y Convenio de colaboración cuando el monto sea superior a \$15,000.00.
- Formato DJ-TS-SG-RE-09 Solicitud y comprobación de apoyos económicos y en especie, debidamente requisitado y con las firmas correspondientes según sea el caso.
- En apoyo para implementos de rehabilitación, anexar valoración y/o prescripción médica.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

- En apoyo para pago de renta, se debe anexar contrato de arrendamiento y recibo de pago de renta.
  - En apoyo escolar, se debe anexar la lista de útiles en caso de que el apoyo sea para tal fin y las tallas de los menores en caso de que el apoyo sea para uniformes o calzado.
  - En apoyo de despensa, copia del menú de alimentación en caso de que cuenten con éste.
  - En otros apoyos económicos se anexarán los documentos que acrediten cualquier otro tipo de apoyo, que no se especifiquen en los anteriores.
2. Para donativos de Relaciones Públicas:
- Solicitud del interesado o folio (opcional).
  - Listado de personas beneficiadas.
  - Recibos de apoyo ordinario.
  - Copia de la credencial de elector del Titular del Organismo o en su caso del que fue designado para acudir por el apoyo.
3. Posterior a la entrega del apoyo al Organismo o Institución, el Trabajador Social responsable del caso, deberá integrar al expediente:
- Respuesta por escrito en donde se informa al

interesado la resolución de la petición realizada.

- Formato de supervisión aplicado al Organismo o Institución (opcional).
- Nota de seguimiento con el cierre del caso o nota aclaratoria donde se refiera que se atenderá el caso de manera subsecuente.

### 9.7. Referentes a la autorización y justificación de apoyos.

1. Para la autorización de apoyos, el Trabajador Social responsable del caso, deberá entregar el expediente integrado con la investigación realizada y los documentos específicos (consultar la política 9.6 Referentes a la integración de expedientes), a la Coordinación del Subprograma para su revisión y autorización con las autoridades correspondientes.
2. Una vez autorizados los apoyos, será responsabilidad del Área Administrativa de la Dirección de Trabajo Social y Vinculación, realizar la compra de los mismos.
3. El Trabajador Social responsable del caso, entregará los apoyos al Titular de la Institución u Organismo o en su caso al representante que asigne el Titular, el cual debe entregar copia de su identificación, la cual deberá integrarse al expediente.
4. El Trabajador Social deberá realizar la justificación de los apoyos autorizados y entregados a la Institución u Organismo, ante el Área Administrativa de la Dirección de

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

Trabajo Social y Vinculación, en un lapso no mayor a 10 días hábiles.

4.1. Cuando los apoyos económicos se entreguen en efectivo, el Trabajador Social responsable del caso, deberá solicitar al Titular del Organismo o Institución beneficiada el recibo deducible de impuestos y entregarlo al Área Administrativa de la Dirección de Trabajo Social y Vinculación.

4.2. En caso de que el Organismo o Institución reciba apoyo por más de dos meses continuos, se deberá especificar el periodo del apoyo en la Solicitud y comprobación de apoyos económicos y en especie, además se integrarán los recibos de apoyo ordinario correspondiente a cada mes del apoyo entregado.

5. Los recibos de gastos sin comprobar se utilizarán sólo en aquellos apoyos que sean apremiantes y que los proveedores no puedan facturar, considerando el mejor costo y calidad. Preferentemente se cotizará y adquirirá el producto o servicio donde se extienda factura o recibos con el Registro Federal de Contribuyentes.

6. Será responsabilidad del Área Administrativa de la Dirección de Trabajo Social y Vinculación, entregar a la Coordinación del Subprograma los documentos comprobatorios de la entrega del apoyo y su debida justificación. (Sólo aplica en DIF Jalisco).

- Factura y vale crédito (opcional).
- Recibos de gastos sin comprobar (opcional).

- Formato de solicitud y comprobación de apoyos económicos y en especie autorizada y debidamente justificada.

## 10. Actores y Niveles de Intervención.

### 10.1. DIF Jalisco.

1. Establecer coordinación con los responsables de Trabajo Social de los Sistemas DIF Municipales de la zona metropolitana de Guadalajara para la implementación de SICATS.
2. Promover ante los directivos de los Sistemas DIF Municipales de la zona metropolitana de Guadalajara la implementación del SICATS.
3. Brindar capacitación y asesoría al representante de SICATS de cada DIF Municipal de la Zona Metropolitana de Guadalajara en cuanto a sus respectivas funciones para la implementación de SICATS, así como los lineamientos normativos para la correcta operatividad del SICATS.
4. Asesorar al representante de SICATS en la elaboración del Catálogo de Servicios Municipales, para que amplíe la red de servicios y apoyos.
5. Brindar asesoría operativa para la implementación de SICATS en las áreas internas del DIF Municipal.
6. Establecer supervisión y comunicación constante con el representante de SICATS para dar

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

- continuidad a su implementación, supervisando la operatividad en la atención de casos.
7. Identificar las Instituciones y Organismos de asistencia social a nivel estatal y de aquellos Estados colindantes.
  8. Realizar investigación de las Instituciones y Organismos reconocidos, aplicando la ficha de identificación institucional.
  9. Establecer coordinación con las Instituciones y Organismos investigados, haciendo la promoción y difusión del Sistema Interinstitucional de Canalización a Trabajo Social (SICATS).
  10. Presentar el SICATS a cada una de las Instituciones y OSC de forma personal o a través de una reunión de trabajo.
  11. Unificar criterios y procedimientos operativos para la coordinación interinstitucional en la atención conjunta de casos de Trabajo Social.
  12. Integrar el expediente de cada una de las Instituciones y Organismos que se incorporan al Sistema.
  13. Integrar la información de la Institución u OSC incorporado al Catálogo de Servicios Institucionales y mantenerlo actualizado.
  14. Suscribir convenios o acuerdos de coordinación y colaboración con las instituciones que aceptan incorporarse al SICATS.
  15. Entregar a cada Institución y OSC incorporado, el Catálogo de Servicios Institucionales para el personal de trabajo social.
  16. Gestionar la automatización del SICATS ante las instancias correspondientes, que permita a todas las instituciones y OSC incorporadas, transferir y compartir información sobre los casos que se atienden en conjunto.
  17. Brindar la capacitación normativa y operativa al personal de Trabajo Social de las nuevas instituciones y OSC que se incorporan al SICATS, para que lleven a cabo la correcta operatividad del subprograma.
  18. Capacitar al personal operativo de Trabajo Social o responsable de las OSC incorporados al SICATS, actualizándolos en los servicios que se ofertan en el Catálogo de Servicios Institucionales (Foros de Capacitación, Encuentros Interinstitucionales, etc.).
  19. Realizar reuniones de trabajo con responsables de Trabajo Social de las Instituciones y Organismos incorporados al SICATS, para unificar los criterios y procedimientos operativos interinstitucionales para la atención conjunta de casos.
  20. Supervisar y dar seguimiento a la correcta operatividad del SICATS en las áreas de Trabajo Social de las Instituciones y OSC incorporados, para brindar una atención oportuna y eficiente al usuario.

## 10.2 DIF Municipales, Instituciones y Organismos de la Sociedad Civil.

1. Actualizar cada año la información correspondiente que viene de ellos en el catálogo de servicios institucionales.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------



2. Firmar acuerdo o convenio de coordinación y colaboración para su incorporación al SICATS.
  3. Canalizar a todo usuario que requiera de algún servicio o apoyo de las instituciones incorporadas al Sistema, a través del Formato Único de SICATS, con los documentos de soporte requeridos por la institución receptora.
  4. Respetar y llevar a cabo los lineamientos establecidos para la correcta operatividad de SICATS.
  5. Retroalimentar al SICATS sobre los cambios que se generen en sus áreas respecto a los servicios y apoyos que prestan a la ciudadanía, así como informar de las irregularidades en la operación del sistema.
  6. Designar a un representante hacia el interior de la Institución, a fin de estar en estrecha comunicación, para una coordinación eficaz en la atención de los usuarios.
  7. Implementar el sistema en las áreas internas de la Institución que brinden atención a los usuarios.
- Manual Operativo del Sistema Interinstitucional de Canalización a Trabajo Social (SICATS) 2011.
  - Manual de Organización de Trabajo Social y Vinculación.
  - Estadísticas de Secretaría de Salud.
  - Estadísticas del INEGI.
  - Directorio de Instituciones incorporadas al IJAS.
  - Directorio de Desarrollo Humano.
  - Directorio del Consejo Estatal contra las Adicciones.
  - Directorio del Centro Mexicano de Filantropía.
  - Registro del SIEM.
  - Padrón de beneficiarios.
  - Techo financiero.
  - Lista de asistencia.
  - Minutas de capacitación.
  - Tarjeta Informativa.
  - Acuse de recibo del Catálogo de Servicios Institucionales entregados.

# 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).

## 11.2 Informes y formatos de control.

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

- DJ-TS-SG-RE-03 Recibo de apoyo ordinario.
- DJ-TS-SG-RE-10 Itinerario de Visitas Domiciliarias.
- DJ-TS-SG-RE-11 Investigación Institucional.
- DJ-TS-SG-RE-12 Formato de canalización y contra canalización del Sistema Interinstitucional de Canalización a Trabajo Social (SICATS).
- DJ-TS-SG-RE-16 Informe normativo de actividades diarias.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

- DJ-TS-SG-RE-20 Catálogo de Servicios Institucionales.
- DJ-TS-SG-RE-21 Ficha de identificación institucional.
- DJ-TS-SG-RE-22 Infraestructura del Sistema de Cómputo.
- DJ-TS-SG-RE-23 Supervisión Institucional para apoyos otorgados.
- DJ-TS-SG-RE-29 Libreta de control de canalizaciones y contra canalizaciones de SICATS.
- DJ-TS-SG-RE-31 Asesoría y Orientación.
- DJ-TS-SG-RE-32 Seguimiento Institucional.
- DJ-TS-SG-RE-33 Revaloración de Apoyo Institucional.
- DJ-TS-SG-RE-35 Encuesta de satisfacción del usuario para capacitaciones.
- DJ-TS-SG-RE-36 Encuesta de satisfacción del usuario para servicios de vinculación y normatividad.
- DJ-TS-SG-RE-38 Concentrado mensual de actividades.
- DJ-TS-SG-RE-53 Informe de visitas institucionales.
- DJ-TS-SG-RE-57 Indicaciones para el caso.
- DJ-TS-SG-RE-59 Recepción de casos telefónicamente.
- DJ-TS-SG-RE-58 Encuesta satisfacción de usuarios Encuentro de Instituciones y Organismos Incorporados al SICATS.
- DJ-TS-SG-RE-60 Carta compromiso.

## 12. Anexos.

### 12.1. Catálogo de Servicios Institucionales.

El catálogo de servicios institucionales es un instrumento de consulta permanente para identificar los servicios asistenciales que se prestan en las diferentes Instituciones y Organismos asistenciales participantes y permiten contar con los datos básicos para la localización y el contacto con el personal de Trabajo Social.

En este catálogo participan diversas instituciones de asistencia social ofertando diversos campos de acción como: atención médica, jurídica, educativa, albergue, etc.

Por lo cual las Instituciones participantes en el Sistema Interinstitucional de Canalización a Trabajo Social se integran en alguno de los siguientes tomos, de acuerdo a su ámbito de acción:

#### Estructura del Catálogo de Servicios Institucionales

##### **Tomo I: Asistencia Social**

- › Albergues.
- › Asistencia Infantil.
- › Asilos.
- › Atención a Personas con Cáncer.
- › Apoyos Varios de otros Organismos e Instituciones.
- › Sistemas DIF del Estado de Jalisco.

##### **Tomo II: Salud y Alimentación**

- › Adicciones.
- › Salud Mental.
- › Salud Física.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

‣ Alimentación.

**Tomo III: Jurídico**

‣ Asesoría Legal.

**Tomo IV. Educación y Capacitación Laboral**

‣ Educación.

‣ Capacitación Laboral y Bolsa de Trabajo.

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

**LIBRO PRIMERO**

**CAPITULO I**

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

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

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

- I. La atención a personas que por sus problemas de discapacidad o indigencia, se vean impedidas para satisfacer sus requerimientos básicos de subsistencia y desarrollo;

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

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

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

perdido la vida y que sus circunstancias socioeconómicas lo ameriten; y

IX. Las víctimas de la comisión de delitos en estado de abandono;

X. Las personas afectadas por un desastre y que queden en estado de necesidad o desamparo;

XI. Personas que por alguna enfermedad se encuentren en estado de abandono o indigencia.

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

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

## **CAPITULO II**

### **Del Sistema Estatal de Asistencia Social**

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

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

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

I. Supervisar la aplicación de las normas técnicas que rijan la prestación de los

servicios de asistencia social, así como la difusión de las mismas;

II. Vigilar el estricto cumplimiento de este Código, así como las disposiciones que se dicten con base en éste, sin perjuicio de las facultades que en la materia competen a las dependencias y entidades de la administración pública federal;

III. Formular, conducir y evaluar la prestación de los servicios asistenciales;

IV. Apoyar la coordinación entre las instituciones que presten servicios de asistencia social y las educativas, para formar y capacitar recursos humanos en la materia;

V. Promover la investigación científica y tecnológica que tienda a desarrollar y mejorar la prestación de los servicios asistenciales;

VI. Establecer y coordinar el Sistema Estatal de Información en materia de Asistencia Social y el Registro Estatal de Asistencia Social;

VII. Coordinar a través de los convenios respectivos con los municipios, la prestación y promoción de los servicios de asistencia social;

VIII. Concertar acciones con el sector privado mediante convenios que regulen la prestación y promoción de los servicios de asistencia social, con la participación que corresponda a las dependencias o entidades del Gobierno Federal, del Estado y de los municipios; y

IX. Las demás que le otorguen las leyes aplicables.

## **CAPITULO III**

### **De la Coordinación**

**Artículo 11.-** El titular del Poder Ejecutivo a través de la Secretaría de Salud coordinará la prestación de servicios de asistencia social, respetando en todo momento el ámbito de competencia que este Código atribuye a los integrantes del Sistema Estatal. El

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

Gobierno del Estado celebrará los convenios o acuerdos necesarios para la coordinación de acciones a nivel estatal o municipal, con la participación del Organismo Estatal y del Instituto, en el ámbito de sus respectivas competencias. Asimismo, celebrará convenios de participación con las entidades y dependencias de la administración pública federal.

**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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

humana, a la protección de los grupos sociales más vulnerables y a su superación;

b) Promoción del servicio voluntario para la realización de tareas básicas de asistencia social bajo la dirección de las autoridades correspondientes;

IV. Promoverán acciones tendientes a la obtención de recursos económicos y materiales en apoyo a los programas asistenciales; y

V. Gestionarán estímulos fiscales para las personas físicas o jurídicas que apoyen los programas de asistencia social.

VI. Promoverán y gestionarán ante los municipios y demás entes públicos, de acuerdo a las posibilidades, estímulos y beneficios fiscales, en su caso, a favor de los sujetos de asistencia social.

## **SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE JALISCO.**

### **TITULO PRIMERO**

#### **CAPITULO I**

#### **Disposiciones Generales**

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

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

I. Promover y prestar servicios de asistencia social;

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.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

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

I. Establecer y operar los programas de asistencia social conforme a los lineamientos que emita el Organismo Estatal.

II. Promover la colaboración de los distintos niveles del gobierno en la aportación de recursos para la operación de programas asistenciales;

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;

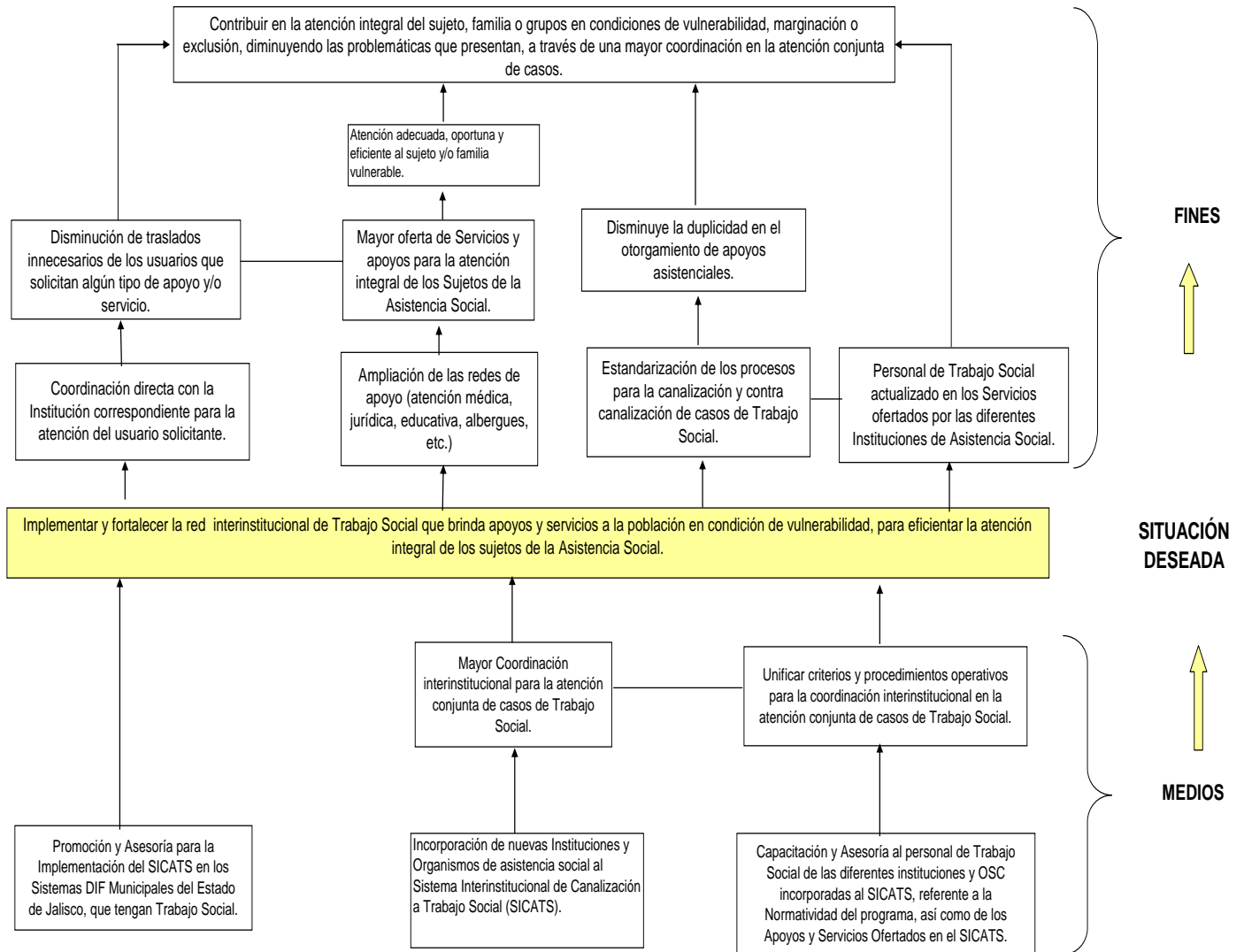
IV. Crear y operar el Consejo de Familia dentro de su jurisdicción; y

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.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

### 12.3. Árbol de objetivos del Subprograma del Sistema Interinstitucional de Canalización al Trabajo Social.



Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------



### 12.4. Matriz del marco lógico del Subprograma del Sistema Interinstitucional de Canalización al Trabajo Social.

Resumen Narrativo	Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
	Nombre del indicador	Método del cálculo	Frecuencia de medición		
<b>Fin (es):</b> Contribuir en la atención integral del sujeto, familia o grupos en condiciones de vulnerabilidad, marginación o exclusión, disminuyendo las problemáticas que presentan a través de una mayor coordinación en la atención conjunta de casos.	Atención integral del sujeto, familia o grupos en condiciones de vulnerabilidad.	1. No. de coordinaciones establecidas/ No. de coordinaciones programadas.	Anual.	Informe de actividades mensual.	Corresponsabilidad por parte de los Directivos y personal de Trabajo Social de las Instituciones incorporadas a SICATS para coordinarse conjuntamente a fin de brindar una atención integral al sujeto y/o familia vulnerable.
		2. No. de Instuciones incorporadas/ No. de Instituciones convocadas a incorporarse.			
<b>Propósito:</b> Implementar y fortalecer la red interinstitucional de Trabajo Social que brinda apoyos y servicios a la población en condición de vulnerabilidad, para eficientar la atención integral de los sujetos de la Asistencia Social.	Implementar y fortalecer la red interinstitucional.	1. No. de Sistemas DIF donde se implementó SICATS / No. de Sistemas DIF donde se hizo la promoción.	Anual.	Informe de actividades mensual.	Disponibilidad de las autoridades y del personal de Trabajo Social que labora en las diferentes Instituciones para trabajar en coordinación a través del Sistema Interinstitucional de Canalización a Trabajo Social -SICATS.
		2. No. de Instituciones incorporadas / No. de Instituciones convocadas.			
		3. No. de supervisiones realizadas / No. de supervisiones programadas.			
<b>Componentes:</b>					
<b>C1</b> Promoción y asesoría para la implementación del SICATS en los Sistemas DIF Municipales del Estado de Jalisco, que tengan Trabajo Social.	Promoción y asesoría para implementación SICATS.	1. No. de visitas institucionales realizadas para la promoción de SICATS/ No. de visitas institucionales programadas.	Semestral.	Concentrado del informe mensual.	Apertura y disponibilidad de las autoridades, para la implementación del subprograma en los DIF municipales del Estado de Jalisco.
		2.No. de Asesorías otorgadas para implementar SICATS/ No. de Asesorías programadas.			
<b>C2</b> Incorporación de nuevas Instituciones y Organismos de asistencia social al Sistema Interinstitucional de Canalización a Trabajo Social (SICATS).	Incorporación de nuevas Instituciones.	1.No. de Instituciones incorporadas al SICATS/ No. de Instituciones invitadas a participar en SICATS.	Semestral.	Concentrado del informe mensual Expedientes Tarjetas Informativas Catálogo de Servicios	Existe interés y apertura por parte de Instituciones y OSC para participar en el SICATS.
<b>C3</b> Capacitación y asesoría al personal de Trabajo Social de las diferentes instituciones y OSC incorporadas al SICATS, referente a la normatividad del subprograma, así como de los apoyos y servicios ofertados en el SICATS.	Capacitación y asesoría	1. No. de asesorías otorgadas / No. de asesorías programadas.	Semestral.	Concentrado del Informe.	Recursos económicos suficientes para llevar a cabo las capacitaciones. Apertura por parte de las autoridades para que el personal de trabajo social a su digno cargo acuda a las capacitaciones que se convoquen.
		2. No. de capacitaciones otorgadas / No. de capacitaciones programadas			
		3. No. de Trabajadores Sociales capacitados / No. de Trabajadores Sociales convocados a capacitación.			

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

**Continuación de la matriz del marco lógico.**

Resumen Narrativo	Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
	Nombre del indicador	Método del cálculo	Frecuencia de medición		
A1.1 Establecer coordinación con los responsables de Trabajo Social de los Sistemas DIF Municipales de la zona metropolitana de Guadalajara para la implementación de SICATS.					
A1.2. Promover ante los directivos de los Sistemas DIF Municipales de la zona metropolitana de Guadalajara la implementación de SICATS.					
A1.3. Brindar capacitación y asesoría al representante de SICATS de cada DIF Municipal de la zona metropolitana de Guadalajara en cuanto a sus respectivas funciones para la implementación de SICATS, así como los lineamientos normativos para la correcta operatividad del SICATS.					
A1.4. Asesorar al representante de SICATS en la elaboración del Catálogo de Servicios Municipales.					
A1.5. Asesoría operativa para la implementación de SICATS en las áreas internas del DIF Municipal.					
A1.6. Supervisión y comunicación constante con el representante de SICATS para dar continuidad a la implementación de SICATS, supervisando su operatividad en la atención de casos .					
A2.1. Identificar las Instituciones y Organismos de Asistencia Social a nivel Estatal y de aquellos estados colindantes.					
A2.2. Realizar investigación de las Instituciones y Organismos Identificados, aplicando la ficha de identificación institucional.					
A2.3. Establecer coordinación con las Instituciones y Organismos. investigados, haciendo la promoción y difusión del Sistema Interinstitucional de Canalización a Trabajo Social (SICATS).					

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

Continuación de la matriz del marco lógico.

Resumen Narrativo	Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
	Nombre del indicador	Método del cálculo	Frecuencia de medición		
A2.4. Presentación del SICATS a cada una de las Instituciones y OSC de forma personal o a través de una reunión de trabajo.					
A2.5. Unificación de criterios y procedimientos operativos para la coordinación interinstitucional en la atención conjunta de casos de Trabajo Social.					
A2.6. Integra el expediente de cada una de las instituciones y organismos que se incorporan al Sistema.					
A2.7 Se integra la información de la Institución u OSC incorporado al Catálogo de Servicios Institucionales.					
A2.8. Suscribir convenios o acuerdos de colaboración con las instituciones que aceptan incorporarse al SICATS.					
A2.9. Entrega a cada Institución y OSC incorporado, el Catálogo de Servicios Institucionales para el personal de Trabajo Social.					
A2.10 Gestionar la automatización del SICATS ante las instancias correspondientes, que permita a todas las instituciones y OSC incorporadas, transferir y compartir información sobre los casos que se atienden en conjunto.					
A3.1. Capacitación Normativa y Operativa al personal de Trabajo Social de las nuevas instituciones y OSC que se incorporan al SICATS, para que lleven a cabo la correcta operatividad del subprograma.					
A3.2. Capacitación al personal operativo de Trabajo Social o Responsables de las OSC incorporados al SICATS, actualizándolos en los servicios que se ofertan en el Catálogo de Servicios Institucionales (Foros de Capacitación, Encuentros Interinstitucionales, etc.).					
A3.3. Realizar reuniones de trabajo con responsables de Trabajo Social de las instituciones y Organismos. incorporados al SICATS, para unificar los criterios y procedimientos operativos interinstitucionales para la atención conjunta de casos.					
A3.4. Supervisar y dar seguimiento a la correcta operatividad del SICATS en las áreas de Trabajo Social de las Instituciones y OSC incorporados al subprograma, para una atención oportuna y eficiente.					

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

# 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: cambio de nombre, plantilla, antecedentes del subprograma, productos y servicios, procedimientos, políticas y los documentos fuente. Se integraron los formatos DJ-TS-SG-RE-57 Indicaciones para el caso y DJ-TS-SG-RE-59 Recepción de casos telefónicamente (ambos a usarse por la jefatura o dirección según corresponda). Asimismo se integró el formato DJ-TS-SG-RE-58 Encuesta satisfacción de usuarios Encuentro de Instituciones y Organismos Incorporados al SICATS así como el DJ-TS-SG-RE-60 Carta Compromiso. Se dio de baja el formato DJ-TS-SG-RE-15 Recibo del Catálogo de Servicios Institucionales.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2001 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-05
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

**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/>**

