

Ventanilla Única

Manual Operativo



Trabajo Social y Vinculación

Sistema DIF Jalisco



Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	--------------------------------------	--------------------------	--------------	----------------------------	---------------------	---------	----------------

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-06

Manual Operativo del Subprograma Ventanilla Única

Distribución:

125 Municipios y Ventanillas únicas del Sistema DIF Jalisco

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

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	--------------------------------------	--------------------------	--------------	----------------------------	---------------------	---------	----------------

Índice

1. Contexto	3
1.1 Antecedentes del Subprograma	3
1.2 Perspectiva Familiar y Comunitaria	3
1.3 Marco Jurídico	4
2. Justificación	5
3. Propósito e Indicadores de Medición	8
3.1 Propósito	8
3.2 Indicadores de Medición	8
4. Componentes del Subprograma	9
5. Población Objetivo y Productos / Servicios	10
5.1 Población Objetivo	10
5.2 Productos / Servicios	10
6. Acciones Estratégicas	10
6.1 Instalación de las ventanillas únicas en las áreas que se requieran	10
6.2 Capacitación a responsables de ventanillas únicas y de contacto DIF	10
6.3 Supervisión a ventanillas únicas y contacto DIF	11
6.4 Atención a usuarios en las ventanillas únicas y en contacto DIF	11
6.5 Atención a través de la estrategia "Contacto DIF Jalisco"	11
7. Proceso General de Operación de los módulos de Ventanilla Única	12
8. Procesos Básicos de la Operación del Subprograma	14
8.1 Procedimiento para la promoción de Ventanilla Única	14
8.2 Procedimiento para la capacitación de responsables de Ventanilla Única	16
8.3 Procedimiento para la supervisión de las Ventanillas únicas	17
8.4 Procedimiento para la Entrevista Orientación a usuarios en la Ventanilla única	19
8.5 Procedimiento para la canalización de usuarios atendidos en la Ventanilla Única	21
8.6 Procedimiento para la gestión de apoyos inmediatos emergentes en la Ventanilla Única	24
8.7 Procedimiento para la atención a usuarios vía telefónica "Contacto DIF"	25
9. Políticas de Operación	27
9.1 Referentes a la normatividad del Subprograma Ventanilla Única	27
9.2 Referentes a la operación del subprograma Ventanilla Única	27
9.3 Referentes a la operación de la estrategia de atención telefónica "Contacto DIF"	31
10. Actores y Niveles de Intervención	32
10.1 DIF Jalisco	32
10.2 DIF Municipal	33
11. Sistemas de información	34
11.1 Documentos fuente	34
11.2 Informes y formatos de control	34
12. Anexos	35
12.1 Código de Asistencia Social para el Estado de Jalisco (Decreto 17002)	35
12.2 Árbol de objetivos del Subprograma de Ventanilla Única	40
12.3 Matriz del marco lógico del Subprograma Ventanilla Única	41
12.4 Catálogo y guía general de trabajo social SIEM-DIF	44
13. Bitácora de revisiones	45

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	--------------------------------------	--------------------------	--------------	----------------------------	---------------------	---------	----------------

1. Contexto.

1.1 Antecedentes del Subprograma.

En el año 1996, viendo la necesidad de agilizar los procesos para la atención de las personas solicitantes de apoyos y servicios de la asistencia social, se instaló por primera vez, como estrategia operativa, la Unidad de Atención Primaria al interior del Departamento de Trabajo Social, lo que permitió que desde el primer contacto con el usuario, se registrara la información básica de los solicitantes en una entrevista diagnóstica, para orientar y determinar la atención procedente, tanto al interior como hacia otras Instituciones.

Con este modelo, a partir de 2003 se plantea estructurar el Programa de "Ventanilla Única" del DIF Jalisco, que coordina el establecimiento y operación de los módulos de atención de Ventanilla Única bajo la responsabilidad de Trabajadores Sociales en las áreas donde se tiene mayor afluencia de usuarios, los servicios que ofrecen son diversos o los requerimientos de atención no siempre corresponden al área receptora; además de promover su implementación en los sistemas DIF municipales que cuentan con un equipo estructurado de Trabajo Social y la naturaleza del servicio lo amerita, con lo que se contribuye a la correcta aplicación de los recursos para la Asistencia Social

En el mes de marzo del 2010 se incorpora la estrategia de 1er. Contacto vía telefónica, a través de la cual se proporciona información, se reciben solicitudes y reportes de la ciudadanía

en una línea de larga distancia sin costo, ampliando la cobertura de atención.

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:

- Equidad generacional
- Transmisión cultural
- Socialización
- Responsabilidad y,
- Prosocialidad.

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

- Reconocimiento
- Apoyo
- Protección
- Promoción

En este subprograma, la Perspectiva Familiar y Comunitaria interviene 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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

las distintas vulnerabilidades que la afectan.

- Protección, que es la acción que disminuye, impide o desarticula todo aquel elemento o ámbito que representa un factor de riesgo para la salud de la familia.
- Promoción, como la actividad que fermenta el fortalecimiento de aquellos elementos que constituyen el desarrollo integral de la familia y que difunden directamente una cultura familiar.

En este subprograma, el Estado participa al intervenir en los procesos de vulnerabilidad orientando y canalizando a las familias para que reciban apoyo, protección y reconocimiento al fomentar entre los miembros de ésta, ser copartícipes de su propia solución, que dadas estas características, la familia se ve fortalecida en su equidad generacional, responsabilidad y acciones prosociales.

1.3 Marco Jurídico

CONSTITUCIONES:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, D.O. 05/2/1917;
- Constitución Política del Estado Jalisco, D.O. 01/08/1917

LEYES:

- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado. P.O. 12/09/959
- Ley Sobre Sistema Nacional de Asistencia Social, D.O. 13/01/1977.
- Capítulo I, art. 2, Capítulo II, art. 13.

CÓDIGO:

- Código de Asistencia Social, Capítulo 1, Art. 2, fracc.1; Art. 3, fracc. II y III; Art. 4, 5, 6 y 7.

PLAN:

- Plan Estatal de Desarrollo. Jalisco 2030
- 1.6 Retos de Jalisco ante la globalización; 1.6.6 Poblacionales: Reorientar los servicios públicos. Gubernamentales: Profesionalizar el servicio público.
- 2. El anhelo de los jaliscienses, 2.2. Valores compartidos: 3) Desarrollaremos nuestro trabajo bien, a la primera, haciéndolo con calidez humana y disciplina. 2.4 Principales políticas para el desarrollo de Jalisco: Gestión orientada a resultados, calidad y mejora continua con especial énfasis en el fomento a la cultura de la prevención y la planeación.
- 6. Buen gobierno. 4) La capacidad de respuesta, cuando las instituciones responden en tiempo y forma a las demandas ciudadanas que son técnica y financieramente viables. 7) La eficacia y la eficiencia, cuando las instituciones responden a las necesidades, al mismo tiempo que hacen el mejor uso posible de los recursos.
- 6.3 Objetivos estratégicos del buen gobierno. Pb03 Garantizar la profesionalización, la responsabilidad, la eficiencia, la honestidad en las acciones de los servidores públicos, como factores estratégicos para el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo y sus programas. E1) Implementar el sistema de profesionalización del servicio público. Pb04 Lograr la confianza y mejorar la percepción ciudadana sobre la actuación de la función pública; E3) Mejorar la calidad de los servicios públicos y atender con oportunidad los problemas más relevantes de la

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

sociedad midiendo el desempeño de los responsables de su ejecución. Pb07 Mejorar continuamente las instituciones, los sistemas y las acciones de gobierno. E4) Fortalecer la relación entre el gobierno y la ciudadanía mediante la prestación de servicios y trámites ágiles, cercanos, oportunos, confiables y de calidad.

Ante esta necesidad, la Ventanilla Única se constituye como la estrategia idónea para cubrir las expectativas antes mencionadas.

Problema:

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

2. Justificación.

El aumento de la población en condiciones de vulnerabilidad, marginación o exclusión en el estado de Jalisco, conlleva a la afluencia de mayor número de personas a los Sistemas DIF Estatal y Municipales en busca de una respuesta ante las constantes y diversas problemáticas que aquejan su desarrollo personal, familiar y comunitario.

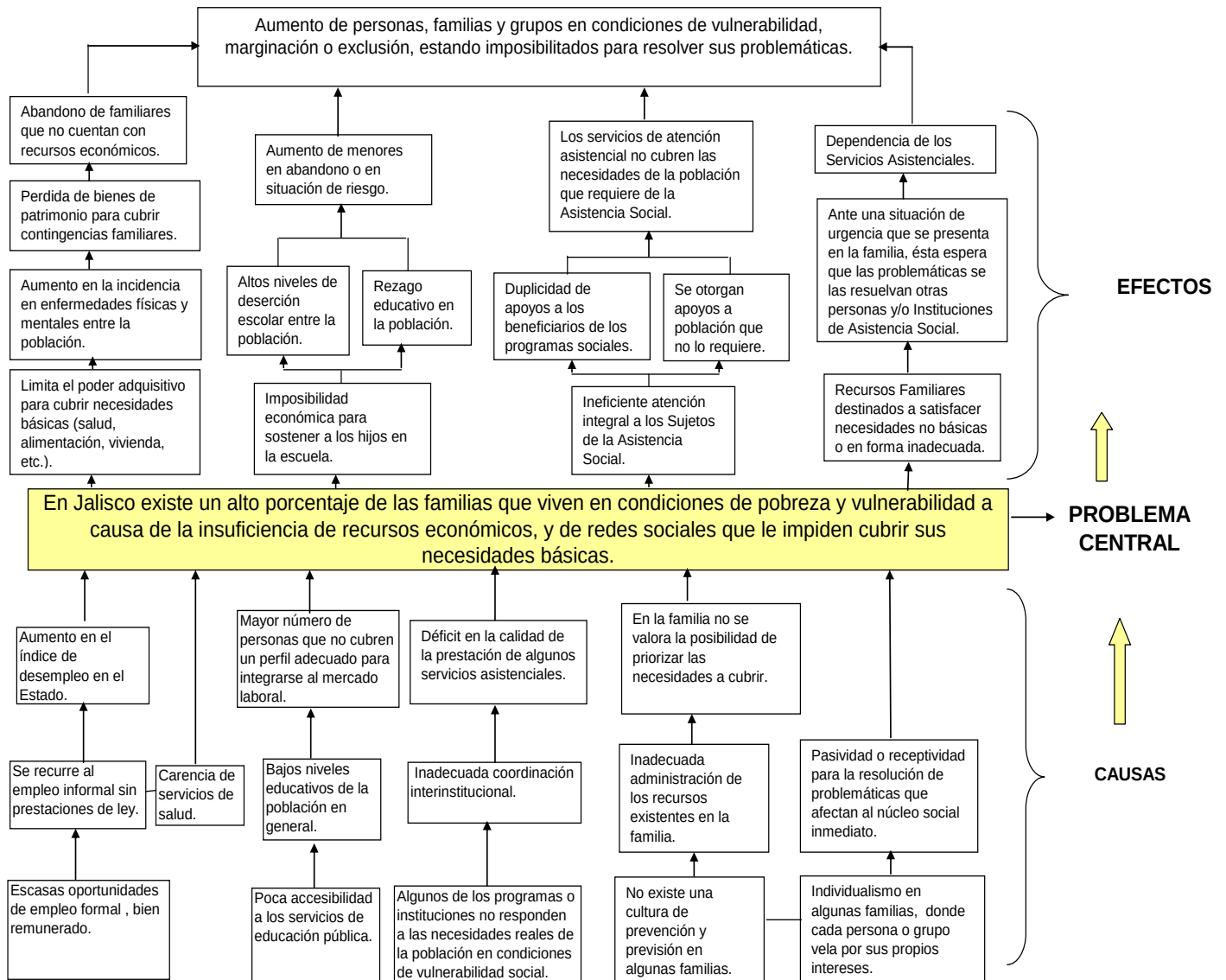
Los ciudadanos demandan “Atención y servicios de excelente *calidad*, con respeto, flexibilidad, compromiso y amabilidad en el trato, orientación cercana, clara, transparente y eficaz y que desde la primera solicitud se les atienda con profesionalismo”¹. Por lo que se requiere una estrategia de atención en la que, desde el primer contacto de las personas con la institución, se brinde atención oportuna, evitar tiempos de espera prolongados y traslados innecesarios; proporcionando orientación adecuada y derivando hacia los lugares correctos donde se les brindará la atención requerida, tanto interna como extrainstitucional.

¹ Planeación Estratégica Institucional 2007 –

2013, Expectativas externas, a) de los ciudadanos. Tomado de:
<http://info.dif.jalisco.gob.mx/difjalisco/manualesdif/>
19-03-09

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

Se anexa diagrama el árbol de problemas que permite visualizar las causas y efectos.



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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

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.

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

- 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 e Indicadores de Medición.

3.1 Propósito.

Promover e implementar la normatividad para la atención profesional, oportuna y con calidad a las personas que solicitan apoyos y servicios de la asistencia social a través de estrategias de primer contacto en los sistemas DIF Municipal y Estatal.

3.2 Indicadores de Medición.

Resumen Narrativo	Indicadores		
	Nombre del indicador	Método de cálculo	Frecuencia de medición
Propósito: Promover e implementar la normatividad para la atención profesional, oportuna y con calidad a las personas que solicitan apoyos y servicios de la asistencia social a través de estrategias de primer contacto en los sistemas DIF Municipal y Estatal.	Promoción e implementación de la normatividad de la Ventanilla única	1.No. de Ventanillas únicas. implementadas / No. de DIF Municipales donde se realizó la promoción. 2 No. de áreas o DIF municipales que aplican la normatividad de la Ventanilla Única / No. de áreas o DIF municipales en las que se promovió la implementación de la normatividad.	Anual

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

4. Componentes del Subprograma.

1. Brindar capacitación a los actores involucrados en la operación de las Ventanillas Únicas y en Contacto DIF.
2. Supervisar la correcta aplicación de la normatividad del programa en los módulos instalados de Ventanilla Única y en Contacto DIF.
3. Proporcionar asesoría y orientación para la correcta operación de las ventanillas únicas y de Contacto DIF.
4. Brindar información, asesoría y canalización a los solicitantes de apoyos y servicios a través de las estrategias de primer contacto (Contacto DIF y Ventanillas Únicas), de acuerdo a la normatividad vigente.

Resumen Narrativo	Indicadores		
	Nombre del indicador	Método de cálculo	Frecuencia de medición
C1. Brindar capacitación a los actores involucrados en la operación de las Ventanillas Únicas y en Contacto DIF.	Capacitación - Normatividad Capacitación - Operación	No. de capacitaciones realizadas / No. de capacitaciones programadas	Trimestral
C2. Supervisar la correcta aplicación de la normatividad del programa en los módulos instalados de V. U. y en Contacto DIF.	Supervisión a Ventanillas Únicas y Contacto DIF	1.No. de supervisiones realizadas / No. de supervisiones programadas	Trimestral
C3. Proporcionar asesoría y orientación para la correcta operación de las ventanillas únicas y de Contacto DIF.	Asesoría y orientación a Ventanillas Únicas y a Contacto DIF	1.No. de asesorías otorgadas / No. de asesorías solicitadas	Trimestral
C4. Brindar información, asesoría y canalización a los solicitantes de apoyos y servicios a través de estrategias de primer contacto (Contacto DIF y Ventanillas Únicas), de acuerdo a la normatividad vigente.	Asesoría y Orientación Social	No. de asesorías otorgadas / No. de asesorías solicitadas	Mensual
	Canalización	No. de casos canalizados a las áreas e instituciones correspondientes / No. de casos recibidos	Mensual
	Información	Número de solicitud de información otorgada /No. solicitud de información solicitada	Mensual
	Seguimiento	No. de seguimientos realizados a los reportes y solicitudes de apoyos / No. de reporte y solicitudes de apoyos requeridos a través de contacto DIF	Mensual

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

5. Población Objetivo y Productos / Servicios.

5.1 Población Objetivo.

Toda la población que acude a las Ventanilla Únicas del Sistema DIF Jalisco y Sistemas DIF Municipales a solicitar apoyos o servicios asistenciales; o que se comunican vía telefónica (o electrónica) para solicitar información, apoyos o servicios o levantar reportes a la estrategia Contacto DIF Jalisco.

5.2 Productos / Servicios

Los servicios que se ofrecen en los módulos de Ventanilla Única y Contacto DIF van dirigidos a los ciudadanos que solicitan apoyos o servicios de la asistencia social; en tanto que en la Coordinación normativa los servicios están dirigidos al personal responsable de la operación de dichos módulos, como a continuación se detallan:

A la Población:

- Asesoría y orientación: normatividad, operacional y social.
- Canalización: intrainstitucional (derivación) e interinstitucional.
- Capacitación de la normatividad y operación.
- Eventos de inauguración.
- Gestión de la información y recepción de reportes o solicitudes a través de la estrategia "Contacto DIF Jalisco"
- Supervisión del subprograma.

Al Municipio:

- Asesoría y orientación: social.
- Canalización.

6. Acciones Estratégicas.

6.1. Instalación de las ventanillas únicas en las áreas que se requieran.

Con base a la afluencia de la población hacia los servicios del DIF Jalisco y DIF Municipales y el número de personal de trabajo social disponible, se desarrolla una propuesta para la apertura de las Ventanillas Únicas las cuales, en un espacio físico adecuado, y a cargo de trabajadores sociales, coadyuvan con ello a mejorar la calidad del servicio, eficientar las actividades del personal operativo de sus áreas dedicado a la atención de casos y elevar el grado de satisfacción de los usuarios y la imagen institucional. Lo anterior con el respaldo, capacitación y acompañamiento por la Coordinación de Ventanillas Únicas.

6.2. Capacitación a responsables de ventanillas únicas y de contacto DIF.

Desarrollando reuniones de capacitación a los responsables de la operación del subprograma en el DIF Jalisco y DIF Municipales, o involucrados con éste directa o indirectamente, sobre aspectos metodológicos y operativos, para proporcionar la atención profesional, oportuna y con calidad a los solicitantes de apoyos y servicios de acuerdo a los objetivos del subprograma.

Este documento es propiedad de DIF Jalisco e Instituto Jalisco de Planeación y Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

6.3 Supervisión a ventanillas únicas y contacto DIF.

Controlando el funcionamiento de las ventanillas únicas a través de visitas periódicas, coordinación y asistencia técnica permanentes para el manejo unificado de los criterios de operación.

6.4. Atención a usuarios en las ventanillas únicas y en contacto DIF.

Proporcionando la orientación adecuada y la canalización intra e interinstitucional pertinente a los usuarios de las ventanillas únicas de acuerdo la normatividad establecida.

6.5. Atención a través de la estrategia “Contacto DIF Jalisco”.

Proporcionando información sobre los servicios que ofrece el DIF Jalisco, recepción de solicitudes y reportes de la ciudadanía, así como su adecuada canalización y seguimiento.

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

7. Proceso General de Operación de los módulos de Ventanilla Única.

Usuario.	Ventanilla Única.	Áreas, Instituciones Asistenciales, ONG's y/o DIF Municipales receptores.
1. Acude a solicitar el servicio. 5. Se presenta al área, Institución o DIF municipal al que fue canalizado. 7. Recibe asesoría, orientación y en su caso apoyo para solventar su problemática.	2. Aplica la entrevista inicial y lo registra en su base de datos. 3. Elabora diagnóstico social inicial y orienta sobre las alternativas de solución a la problemática detectada. 4. Canaliza interna o externamente para la atención procedente. 8. Da seguimiento a los casos derivados a las áreas internas o canalizados a las Instituciones u Organismos encargados de la atención a la solicitud planteada.	6. Recibe canalización y atiende la solicitud presentada. 9. Envía contracanalización al área que derivó el caso, informando el servicio o apoyo proporcionado. Continúa...

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

7. Proceso General de Operación de los módulos de Ventanilla Única, continuación.

Usuario.	Ventanilla Única.	Áreas, Instituciones Asistenciales, ONG's y/o DIF Municipales receptores.
	10. Se establecen estrategias internas con el responsable de Trabajo Social para apoyar en el seguimiento de las canalizaciones efectuadas. 12. El coordinador del subprograma de Ventanillas Únicas elabora concentrado estadístico mensual de las canalizaciones enviadas y orientaciones efectuadas.	11. El área receptora realiza el seguimiento al plan de intervención establecido para la atención del usuario.

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

8. Procesos Básicos de la Operación del Subprograma.

8.1. Procedimiento para la promoción de Ventanilla Única.

Coordinación de Ventanilla Única.	Área o DIF municipal propuesto para la implementación del subprograma.
1. Establece contacto con el responsable del área o DIF municipal donde se propone implementar el subprograma para analizar su viabilidad. 2. Efectúa la presentación del subprograma al responsable del área o DIF municipal 3. Revisa y analiza, en conjunto con el área o DIF Municipal, las posibilidades para la implementación del Subprograma en base a los recursos humanos y financieros disponibles y el flujo diario de usuarios de primera vez que requieren atención, orientación y/o canalización. 3A. Si no existe un registro diario de usuarios, se propone un ejercicio de registro durante dos días especificando las áreas de mayor afluencia y/o el tipo de apoyos o servicios solicitados.	4. Analiza los resultados del registro de población, sustenta la necesidad de la Ventanilla Única y determina su implementación de acuerdo a los recursos humanos y materiales disponibles. Continúa....

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

8.1. Procedimiento para la promoción de Ventanilla Única, continuación.

Coordinación de Ventanilla Única.	Área o DIF municipal propuesto para la implementación del subprograma.
6. Prepara y expone al grupo de responsables de las áreas operativas el modelo de implementación de Ventanilla Única y establecen criterios de vinculación con base a la metodología del subprograma. 8. Realiza la capacitación y acompañamiento al Trabajador social asignado acorde a las políticas establecidas.	5. Agenda una reunión con los responsables de los diferentes programas, con base a los análisis previos y a la determinación positiva y cumplimiento de las condiciones mínimas necesarias, para que el coordinador de Ventanilla Única exponga la metodología de implementación. 7. Asigna un Trabajador Social para operar el modelo de Ventanilla única. 9. Inicia la operación de Ventanilla Única.

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

8.2. Procedimiento para la capacitación de responsables de Ventanilla Única.

Coordinador de Ventanilla Única.	Responsables de Ventanillas Únicas.
1. Elabora el programa anual de capacitación para los responsables de Ventanilla Únicas. 2. Prepara la carta descriptiva de cada una de las capacitaciones. 3. Contacta a ponentes o participantes de acuerdo al tema establecido. 4. Coordina la logística de las capacitaciones. 8. Informa los resultados de la capacitación a la jefatura del departamento de Vinculación y Normatividad. 9. Concentra toda la información referente a la capacitación y se utiliza como referencia para temas subsiguientes.	5. Participa activamente en las reuniones programadas de capacitación y en las que se convoque en forma extraordinaria según las necesidades del servicio. 6. Evalúa las reuniones realizadas y propone nuevas estrategias o temas de capacitación. 7. Aplica los conocimientos adquiridos.

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

8.3. Procedimiento para la supervisión de las Ventanillas únicas.

Coordinador de Ventanilla Única.	Trabajadores sociales responsables de Ventanillas únicas.
1. Elabora cronograma mensual de visitas de supervisión acorde al plan de trabajo del Departamento de Vinculación y Normatividad. 2. Realiza visita de supervisión a las Ventanillas únicas en operación. 3. Aplica el formato de supervisión en la primera visita del año, o cuando hay cambio de responsable de la Ventanilla única 6. Revisa el uso, llenado y organización de los documentos utilizados y hace las observaciones pertinentes. 7. Observa la actitud y aspectos técnicos del responsable de Ventanilla única durante la entrevista a usuarios y los reporta en el formato de supervisión. 9. Anexa el formato de supervisión en el expediente de la Ventanilla única supervisada.	4. Proporciona la información necesaria para contribuir a la supervisión. 5. Muestra al supervisor los documentos propios del subprograma que ha aplicado en el mes anterior, los cuales deben estar organizados de acuerdo a los lineamientos del subprograma. 8. Establece acuerdos y compromisos para mejorar la operación de su Ventanilla única. Continúa...

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

8.3. Procedimiento para la supervisión de las Ventanillas Únicas, continuación.

Coordinador de Ventanilla Única.	Trabajadores sociales responsables de Ventanillas Únicas.
10. Utiliza el formato de informe de visitas institucionales en las supervisiones subsecuentes, se da continuidad a los acuerdos previos y se establecen nuevos, adecuándose a las nuevas circunstancias del servicio y se incluye en el expediente. 12. Establece acuerdos con el jefe inmediato con base a la supervisión realizada.	11. Informa al coordinador de Ventanilla Única los avances o logros en los acuerdos establecidos previamente.

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

8.4. Procedimiento para la Entrevista Orientación a usuarios en la Ventanilla única.

Usuario.	Trabajador social de la Ventanilla Única.
1. Se presenta a solicitar apoyo o servicio a la Ventanilla Única. 2 Proporciona la información necesaria al Trabajador Social, para que se valore su solicitud. 7. Decide sobre las propuestas expresadas durante la entrevista	3. Recopila la información en el formato de Entrevista – Orientación, iniciando con el registro de los datos generales. 4. Elabora un diagnóstico social preliminar a partir de la información obtenida en la entrevista. 5. Orienta sobre las diversas propuestas de intervención de acuerdo a la problemática planteada y define, en corresponsabilidad con el usuario, las opciones de atención tomando como base los recursos disponibles tanto a nivel intra como interinstitucional, así como los lineamientos y perfiles para el otorgamiento de apoyos y servicios. 6. Elabora el planteamiento del problema y sus conclusiones, donde anota los códigos de vulnerabilidad o problemática, detonante del problema y diagnóstico social. 8. Canaliza a través del formato único de SICATS al usuario a un área interna para su atención, al DIF municipal donde radica o cualquier otra institución u Organismo de la Sociedad Civil que le pueda proporcionar el apoyo o servicio solicitado. (Se conecta con el Procedimiento para la canalización de usuarios de Ventanilla Única).

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

Continúa...

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

8.4. Procedimiento para la Entrevista Orientación a usuarios en la Ventanilla Única, continuación.

Usuario.	Trabajador social de la Ventanilla Única.
	9. Anota los datos obtenidos durante la entrevista en el registro diario de usuarios atendidos y los registra en el SIEM – DIF. 10. Organiza en su archivo las entrevistas elaboradas por mes en forma cronológica.

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	--------------------------------------	--------------------------	--------------	----------------------------	---------------------	---------	----------------

8.5 Procedimiento para la canalización de usuarios atendidos en la Ventanilla Única.

Trabajador social de Ventanilla Única.	Usuario.	Área o Institución Receptora.
1. Decide el destino de la canalización con base a la información recabada en la entrevista y con la anuencia del usuario. 1A. Se realizan las llamadas telefónicas indispensables para verificar y evitar el traslado innecesario de los usuarios a los lugares inadecuados, en caso de que no exista la certeza de que el apoyo o servicio requerido sea otorgado por el área o Institución a donde será canalizado. 2. Elabora el formato único de SICATS. 2A. Utiliza el formato de Entrevista Orientación, como documento de canalización, para evitar aumentar el tiempo de espera a los usuarios y archiva una copia para su control, en caso de que el usuario sea derivado al área interna de Trabajo Social u otro programa en el mismo espacio físico. 2B. Si utiliza el formato de Entrevista Orientación como medio de canalización, lo entrega en sobre o engrapado y/o acompaña al usuario al lugar indicado (si la afluencia de solicitantes lo permite).		Continúa...

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

8.5 Procedimiento para la canalización de usuarios atendidos en la Ventanilla Única, continuación.

Trabajador social de Ventanilla Única.	Usuario.	Área o Institución Receptora.
3. Entrega el documento de SICATS en un sobre cerrado o engrapado e informa al usuario el contenido del documento, explica el proceso a seguir para acceder a los servicios que se especifican en el mismo y solicita al usuario que firme de enterado en una copia del documento. 5. Registra el SICATS elaborado en su medio de control (libro, carpeta, base de datos, etc.), lo anexa a la Entrevista Orientación y lo incluye en la carpeta mensual de canalizaciones enviadas.	4. Firma de enterado en la copia del formato de canalización, la regresa al trabajador social, recibe en un sobre cerrado el documento original, se presenta en el área o Institución a la que fue dirigido y entrega el sobre con el documento de canalización. 6. El usuario acude al área o instancia indicada para que le brinden el servicio y entrega su formato de SICATS al trabajador social o encargado de área, en un periodo no mayor a 10 días, vigencia de este documento.	7. Recibe el SICATS y le indica el proceso para su atención. 8. Atiende al usuario de acuerdo a los lineamientos y recursos propios y da seguimiento al plan de intervención por ellos establecido. 9. Elabora documento de contra canalización y lo envía al área emisora en un periodo no mayor a 5 días para Casos Urgentes y de 10 días para casos del subprograma de Fortalecimiento Sociofamiliar; por los medios que considere convenientes.

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

Continúa...

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

8.5 Procedimiento para la canalización de usuarios atendidos en la Ventanilla Única, continuación.

Trabajador social de Ventanilla Única.	Usuario.	Área o Institución Receptora.
10. Si en un lapso de 30 días no ha recibido la contracanalización respectiva, la solicita vía telefónica y/o por escrito. 11. Recibe la contracanalización y reporta en su medio de control la fecha de recepción y/o folio correspondiente. 12. Integra la contracanalización al archivo.		

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

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 2003 V.01	Fecha de actualización: 15-MAR-2012 V.05	Código: DJ-TS-SG-OP-06
--	---------------------------------	--	------------------------

8.6 Procedimiento para la gestión de apoyos inmediatos emergentes en la Ventanilla Única.

Usuario.	Trabajador Social de la Ventanilla Única.
1. Manifiesta su solicitud durante la entrevista. 5. Firma de recibido en el documento de soporte establecido para cada tipo de apoyo (preferentemente en un recibo de apoyo).	2. Define y gestiona los apoyos inmediatos procedentes y disponibles, tomando como referencia el diagnóstico social inicial. 3. Elabora documento para la gestión o soporte (vale, solicitud, recibo de apoyo, etc.). 4. Entrega el documento o apoyo en especie. 6. Asienta en el espacio de conclusiones del formato de Entrevista Orientación los apoyos otorgados. 7. Reporta al área de casos urgentes o al responsable de Trabajo Social los apoyos otorgados para que se registren en el SIEM DIF.

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

8.7. Procedimiento para la atención a usuarios vía telefónica “Contacto DIF”.

Operador.	Responsable de seguimiento.	Área receptora.
1. Recibe la llamada en la cual el usuario manifiesta su solicitud. 2. Tipifica la llamada, captura en formato digital e imprime una copia para el archivo. 2A. Si la solicitud es solo de información, le es proporcionada y concluye la atención. 2B. Si la llamada corresponde a reporte, solicitud de apoyo, queja o sugerencia, continúa el proceso en el paso número tres. 3. Analiza internamente la factibilidad de la prestación del apoyo o servicio en el área o Institución a la que canalizará dicha solicitud. 4. Recaba la rúbrica en el documento impreso de la llamada atendida tanto de la Coordinación de Ventanilla Única como la firma de la Dirección de Trabajo Social y Vinculación.		Continuación...

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

8.7. Procedimiento para la atención a usuarios vía telefónica “Contacto DIF”, continuación.

Operador.	Responsable de seguimiento.	Área receptora.
5. Canaliza a la instancia correspondiente a través de memorando, oficio o del formato de SICATS, el cual fue enviado previamente vía correo electrónico o fax. Archiva una copia para control y seguimiento. 11. Captura la respuesta o seguimiento en la base de datos. 12. Anexa el documento de respuesta al expediente respectivo. 13. Proporciona información al usuario sobre la resolución o avances de su solicitud, si así lo requiere.	6. Entrega documento de canalización en el área o institución correspondiente. 10. Acude a las áreas receptoras por avances o respuestas de las canalizaciones entregadas. 14. Elabora concentrado estadístico mensual y lo entrega a la Coordinación de Ventanilla Única.	7. Recibe documento de canalización (del cual ya tenía previo conocimiento). 8. Proporciona la atención de acuerdo a sus políticas, lineamientos y recursos. 9. Envía o entrega personalmente la contra canalización con la respuesta o avances del caso.

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

9. Políticas de Operación.

9.1. Referentes a la normatividad del Subprograma Ventanilla Única.

1. El Coordinador de Ventanillas únicas será el responsable de la promoción del Subprograma para la apertura de nuevos módulos de acuerdo a los parámetros establecidos en este manual.
2. Los Trabajadores Sociales responsables de Ventanillas Únicas dependerán en el aspecto normativo de la coordinación de Ventanilla Única de la Dirección de Trabajo Social y Vinculación del DIF Jalisco para los efectos estipulados en este manual.
3. En busca de la atención profesional, oportuna y de calidad a los ciudadanos sujetos de la asistencia social, los módulos de Ventanilla Única serán atendidos por profesionistas de Trabajo Social.
4. El coordinador estatal de Ventanillas Únicas brindará asesoría y orientación operativa a los Trabajadores Sociales responsables de las ventanillas únicas en operación y personal del Contacto DIF.
5. Con el fin de mantener actualizados a los Responsables de Ventanillas Únicas sobre aspectos normativos, de operación, metodológicos y técnicos la coordinación estatal

promoverá la capacitación que se considere necesaria en base a los requerimientos y necesidades del subprograma.

6. El coordinador del subprograma de Ventanilla Única realizará visitas periódicas a las ventanillas únicas con el fin de supervisar, evaluar y dar seguimiento a las acciones que se están realizando para homologar los criterios de intervención en todos los módulos en operación, tomando como base este manual operativo.
7. La coordinación de Ventanilla Única realizará el concentrado estadístico mensual de los productos o servicios otorgados en los módulos de operación instalados, tomando como referencia los concentrados mensuales de cada Ventanilla Única.

9.2. Referentes a la operación del subprograma Ventanilla Única.

1. La operación de cada Ventanilla Única dependerá del Jefe de Trabajo Social o autoridad inmediata, quien guiará el rumbo y tomará las decisiones sobre su área de atención, de acuerdo a la normatividad establecida y con el apoyo, asesoría y supervisión del coordinador estatal de Ventanilla única.
2. Los responsables de las Ventanillas Únicas brindarán al usuario una atención con calidad y calidez, procurando la aplicación de los valores institucionales.

Este documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, el cual no es una herramienta de "copiar y pegar" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

3. Todas las personas, solicitantes de apoyos y servicios en las Ventanillas Únicas, serán inscritos en el registro diario de usuarios; con el fin de llevar la estadística actualizada de personas atendidas.
4. Trabajo Social de Ventanilla Única brindará orientación, información y canalización oportuna y eficaz al usuario para la atención de su problemática.
5. La entrevista – orientación deberá requisitarse invariablemente en el documento establecido para tal efecto como primer paso de la atención.
6. El tiempo de aplicación de la entrevista deberá durar un promedio de 20 minutos para agilizar el servicio y evitar tiempos de espera prolongados.
7. En algunos casos que se requiera profundizar sobre la situación abordada, disminuir el grado de angustia, contener alguna situación de crisis, establecer coordinación con otras instancias, elaborar más de una canalización, etc. el tiempo de la entrevista podrá exceder el parámetro anterior. (Se deberá informar a los usuarios en espera el motivo por el cual se ha prolongado su estancia).
8. El Jefe o responsable directo del área donde se ubica la Ventanilla Única establecerá estrategias para agilizar el servicio cuando, por la afluencia de usuarios, el tiempo de espera sea prolongado (se sugiere que no haya más de tres usuarios en espera).
9. El trabajador social de Ventanilla Única, verificará si el usuario es sujeto de asistencia social.
10. Se considerará como sujeto de asistencia social de manera prioritaria, aquellos que describe el Código de Asistencia Social en su Art. 5:
 - Menores estado de abandono, desamparo, desnutrición o maltrato;
 - Alcohólicos y fármaco dependientes, cuando por estas causas se encuentren en estado de abandono o indigencia,
 - Mujeres en período de gestación o lactancia, carentes de recursos económicos o maltratadas.
 - Senescentes, que se encuentren en estado de desamparo, marginación o maltrato;
 - Personas con discapacidad en los términos de este ordenamiento;
 - Indigentes;
 - 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;
 - Familiares directos, hasta el primer grado, ascendientes, descendientes o colaterales que dependan económicamente de quienes hayan perdido la vida y que sus circunstancias socioeconómicas lo ameriten;
 - Las víctimas de la comisión de delitos en estado de abandono;

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

- Las personas afectadas por un desastre y que queden en estado de necesidad o desamparo; y
 - Personas que por alguna enfermedad se encuentren en estado de abandono o indigencia.
11. Las canalizaciones que requiera el usuario para el tratamiento de su problemática, a servicios internos del área o institución donde se encuentra ubicada, o a otras instituciones u organismos de asistencia social; se harán con base al diagnóstico social inicial y a la problemática presentada.
 12. Para la canalización intra e interinstitucional se utilizará el formato de SICATS de acuerdo a la normatividad de dicho subprograma.
 13. Si el usuario no es sujeto de asistencia social se le orientará sobre los proveedores de servicios no asistenciales y en los casos que se tenga convenio de colaboración se le dará su debida canalización a través del formato de SICATS.
 14. Todo usuario que requiera de algún servicio o apoyo de las Instituciones incorporadas al Sistema, se canalizará a través del formato único de SICATS, debidamente requisitado en base a la guía de llenado.
 15. Todo trabajador social debe registrar las canalizaciones y/o contra-canalizaciones realizadas, en la libreta de control de SICATS (o formato de captura electrónico), para llevar el control y seguimiento de los casos atendidos.
 16. Toda canalización y/o contra canalización debe ser firmada por la Jefatura de Trabajo Social y/o responsable del programa, y se le entregará al usuario 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 casos en que la Institución no cuente con personal de Trabajo Social deberá realizar esta función el representante o director.
 17. Para casos recibidos con el Formato Único 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.
 18. Al concluir la atención de la solicitud recibida, se deberá enviar la respuesta en un periodo perentorio, en casos urgentes en un lapso no mayor a 5 días hábiles y en los casos ordinarios en lapso no mayor a 10 días hábiles.
 19. El Trabajador Social responsable de Ventanilla Única acudirá a las reuniones programadas de capacitación y las que se convoquen de manera extraordinaria como parte de un proceso de mejora continua del servicio.
 20. Las herramientas básicas con las que debe contar la ventanilla única son:
 - a. Directorios de DIF Municipales y Estatales
 - b. Catálogo de Servicios (SICATS).

Se informa que esta Ventanilla Única es válida para el Gobierno de Jalisco, Gestión de Calidad, es sellado con el sello "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

- c. Directorio de asociaciones afiliadas al IJAS,
 - d. y cualquier otro que permita proporcionar la información, orientación y canalización a los usuarios.
21. Cada Ventanilla Única procurará la obtención de directorios en el ámbito municipal y regional con los productos y servicios que se ofertan en las instituciones y organismos de la sociedad civil, en su área geográfica de intervención, con el propósito de acrecentar la posibilidad de apoyo a los usuarios de la asistencia social.
 22. Los documentos que respalden la intervención de la ventanilla única, deben ir en orden, en carpetas para su fácil ubicación con los siguientes apartados:
 - Orientaciones
 - Canalizaciones Intra e interinstitucionales,
 - Contra- canalizaciones.
 23. El trabajador social responsable de cada Ventanilla Única llevará el control de las canalizaciones enviadas y las contracanalizaciones recibidas en su institución o ámbito de competencia.
 24. En cada Ventanilla Única se realizará la captura de usuarios atendidos diariamente en el SIEM – DIF (se buscarán las estrategias con su jefe inmediato para tal efecto).
 25. Cada módulo en operación hará llegar a la coordinación de Ventanillas únicas el concentrado mensual de productos y servicios otorgados en las fechas
- previamente establecidas para la medición de avances de metas programadas a nivel estatal.
 26. Para prestar servicios oportunos a la población, en las Ventanillas únicas se podrán ofrecer apoyos inmediatos para solventar necesidades que requieren pronta atención (despensa urgente, raciones alimenticias, productos donados, vales u oficios de descuento, etc.), y facilitar su acceso a los satisfactores de subsistencia básicos o a continuar con las gestiones para la resolución de su solicitud.
 27. Para la gestión de los apoyos en Ventanilla Única se utilizará como documento de soporte básico la Entrevista Orientación (en la que deberá sustentarse el porqué se otorga) y recibo de apoyo, más los que se requieran de acuerdo a la naturaleza del apoyo y los lineamientos propios del área de Trabajo Social.
 28. En el diagnóstico social inicial deberá quedar plasmada la razón por la cual se considera necesario otorgar el producto o servicio.
 29. En el apartado de conclusiones se especificará el apoyo otorgado.
 30. Los apoyos otorgados se reportarán internamente por el Subprograma de Casos Urgentes o el área de Trabajo Social.
 31. Si el otorgamiento del apoyo urgente requiere profundizar en la investigación y es necesario la aplicación del Estudio Sociofamiliar o debe ser atendido subsiguientemente, será

Sólo el documento publicado en la página web del DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad. Esta copia es considerada "copia no controlada" y no se asegura su exactitud.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

canalizado al área de Trabajo Social para su atención integral.

9.3 Referentes a la operación de la estrategia de atención telefónica “Contacto DIF”.

1. La atención al público a través del Contacto DIF se regirá bajo los principios de discreción, profesionalismo, calidad y calidez.
2. El servicio de atención telefónica tendrá un horario de 8:00 a 20:00 horas. Los fines de semana se grabarán las llamadas recibidas y se establecerá comunicación personal el día hábil siguiente.
3. Las solicitudes, reportes y quejas recibidas serán canalizadas a las áreas del DIF Jalisco o DIF Municipales a los que corresponda su atención de acuerdo a su especialidad o zona de residencia.
4. Todas las llamadas recibidas deberán registrarse en la base de datos establecida para tal efecto.
5. Se dará seguimiento a todas las llamadas de reporte, solicitud de apoyo y queja. Para tal efecto se solicitará a las áreas receptoras informen vía escrita la situación que guarda el caso para poder informar a los reportantes sobre su queja o solicitud.
6. Los expedientes formarán parte del archivo de la estrategia “Contacto DIF” de la Dirección de Trabajo Social y Vinculación, los cuales deberán estar ordenados por municipio y orden cronológico.

7. La estrategia Contacto DIF prestará apoyo a las áreas del DIF Jalisco para promoción e información sobre sus eventos y actividades, previo acuerdo con la Dirección de Trabajo Social y vinculación.

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

10. Actores y Niveles de Intervención.

10.1. DIF Jalisco.

La coordinación de Ventanillas Únicas tiene los siguientes niveles de intervención:

1. Promover la implementación de la Ventanilla Única en los DIF Municipales que cubran el perfil requerido.
2. Realizar visitas a DIF municipales para promover la implementación del Subprograma.
3. Presentar el proyecto de Ventanilla única a las autoridades del DIF municipal.
4. Capacitar al personal que se involucrará directa o indirectamente en la operación del Subprograma en el DIF Municipal Asesorar al personal del DIF Municipal durante el proceso de implementación del Subprograma.
5. Capacitar al personal de Trabajo Social de las Ventanillas Únicas en operación sobre aspectos metodológicos, técnicos y administrativos.
6. Elaborar el plan anual de capacitación. Preparar los aspectos logísticos de la capacitación programada.
7. Realizar las capacitaciones de acuerdo al plan anual o a las necesidades emergentes del subprograma.
8. Evaluar los resultados de la capacitación realizada.
9. Elaborar o reestructurar el formato de guía de supervisión.
10. Establecer calendarios mensuales de visitas de supervisión a Ventanillas únicas.
11. Realizar las visitas de supervisión de acuerdo al calendario establecido, a las necesidades del Subprograma y de cada área o DIF Municipal en particular.
12. Elaborar los informes de supervisión correspondientes a las visitas realizadas.
13. Establecer acuerdos para la mejora del servicio en cada ventanilla única, de acuerdo a los resultados de la supervisión.
14. Asesorar a los Trabajadores Sociales responsables de las Estrategias de Primer Contacto, en forma presencial, vía telefónica o por medios electrónicos, sobre aspectos particulares que surgen de manera cotidiana en la operación del servicio.
15. Registrar las asesorías brindadas.

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

Mientras que la intervención de los trabajadores sociales que operan las Ventanillas Únicas se da como sigue:

16. Realizar la entrevista inicial en los módulos instalados de Ventanilla única a las personas solicitantes de apoyos y servicios.
17. Otorgar asesoría orientación de acuerdo a la problemática presentada por cada solicitante.
18. Realizar las canalizaciones a nivel intra e interinstitucional de acuerdo a las necesidades, perfiles y recursos disponibles a nivel intra e interinstitucional.

Asimismo los operadores de la estrategia "Contacto DIF" tiene la siguiente intervención:

19. Recibir las solicitudes y/o reportes de la ciudadanía en la línea de "Contacto DIF".
20. Otorgar la información solicitada en los módulos de primer contacto.
21. Realizar el seguimiento a las canalizaciones emitidas en "Contacto DIF".
22. Mantener actualizada la base de datos de usuarios, productos y servicios otorgados en las estrategias de primer contacto.
23. Atender a los usuarios del interior del Estado, que lo soliciten, a través de la ventanilla única establecida, informando canalizando u orientando acerca de las posibles soluciones o instituciones que pueden ayudar a solucionar su caso.

Finalmente existen otras funciones que complementan la intervención de la Coordinación de las Ventanillas únicas de DIF Jalisco, las cuales se mencionan enseguida:

24. Coordinar la estrategia de atención telefónica "Contacto DIF".
25. Coordinar la interacción de los Trabajadores Sociales de las diversas Ventanillas Únicas de la Institución y Sistemas DIF Municipales.
26. Coadyuvar en la integración del padrón de beneficiarios de asistencia social.
27. Llevar el control estadístico de los apoyos y servicios otorgados en los módulos de Ventanilla Única y en la estrategia de atención telefónica "Contacto DIF".

10.2. DIF Municipal.

1. Contar con un Módulo y con el personal de Trabajo Social para la implementación del subprograma.
2. Brindar asesoría y orientación a los solicitantes de apoyos y servicios en las Ventanillas Únicas, de acuerdo a la normatividad establecida.
3. Atender y/o canalizar a los usuarios que acudan a solicitar algún apoyo o servicio con calidad y calidez.
4. Brindar atención a los usuarios que le sean canalizados por el Sistema DIF Jalisco acorde a los lineamientos del subprograma.

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

5. Realizar las contracanalizaciones pertinentes de los casos derivados por el Sistema DIF Jalisco.
6. Colaborar en la supervisión realizada por la Coordinación Estatal de Ventanillas Únicas.
7. Proporcionar las facilidades para que los Trabajadores Sociales responsables de las Ventanillas únicas participen en las actividades de capacitación u otras convocadas por la Coordinación de Ventanilla Única.
8. Proporcionar en tiempo y forma la información y estadística solicitada por la Coordinación Estatal de Ventanilla Única.

- Guías e informes de supervisión.
- Información SIEM.
- Registro de asesoría y asistencia técnica.

11.2 Informes y formatos de control.

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

- [DJ-TS-SG-RE-05 Entrevista– Orientación.](#)
- [DJ-TS-SG-RE-12 Formato de canalización y contracanalización del Sistema Interinstitucional de Canalización a Trabajo Social \(SICATS\).](#)
- [DJ-TS-SG-RE-30 Registro diario de usuarios.](#)
- [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-37 Concentrado mensual de actividades.](#)
- [DJ-TS-SG-RE-50 Guía de supervisión de ventanilla única.](#)
- [DJ-TS-SG-RE-51 Reporte Contacto DIF.](#)
- [DJ-TS-SG-RE-52 Encuesta de satisfacción del usuario servicios de ventanilla única.](#)
- [DJ-TS-SG-RE-53 Informe de visitas institucionales.](#)

11. Sistemas de información.

11.1. Documentos fuente.

- Plan Estatal de Desarrollo (PED 2030).
- Programa Operativo Anual (POA).
- Plan Institucional de Asistencia Social (PIAS 2007-2013).
- Manual de Organización de la Dirección de Trabajo Social y Vinculación.
- Manual Operativo de Ventanilla Única 2011.
- Informes y reportes mensuales.
- Informes de capacitación.
- Informes de visitas a DIF Municipales.

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

12. Anexos.

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

LIBRO PRIMERO CAPITULO I

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

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

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

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

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

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

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

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

- VIII. Familiares directos, hasta el primer grado, ascendientes, descendientes o colaterales que dependan económicamente de quienes hayan perdido la vida y que sus circunstancias socioeconómicas lo ameriten; y
- IX. Las víctimas de la comisión de delitos en estado de abandono;
- X. Las personas afectadas por un desastre y que queden en estado de necesidad o desamparo;
- XI. Personas que por alguna enfermedad se encuentren en estado de abandono o indigencia.

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

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

CAPITULO II

Del Sistema Estatal de Asistencia Social

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

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

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.

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

CAPITULO III **De la Coordinación**

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

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

organización y participación de la comunidad en la prestación de servicios asistenciales para el desarrollo integral del ser humano y la familia, así como de los grupos sociales más vulnerables, por medio de las siguientes acciones:

a) Fomento de hábitos de conducta y valores que contribuyan a la dignificación humana, a la protección de los grupos sociales más vulnerables y a su superación;

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

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

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

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

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

TITULO PRIMERO

CAPITULO I

Disposiciones Generales

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

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

I. Promover y prestar servicios de asistencia social;

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.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

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.

menoscabo de que continúen recibiendo el apoyo de los programas institucionales.

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

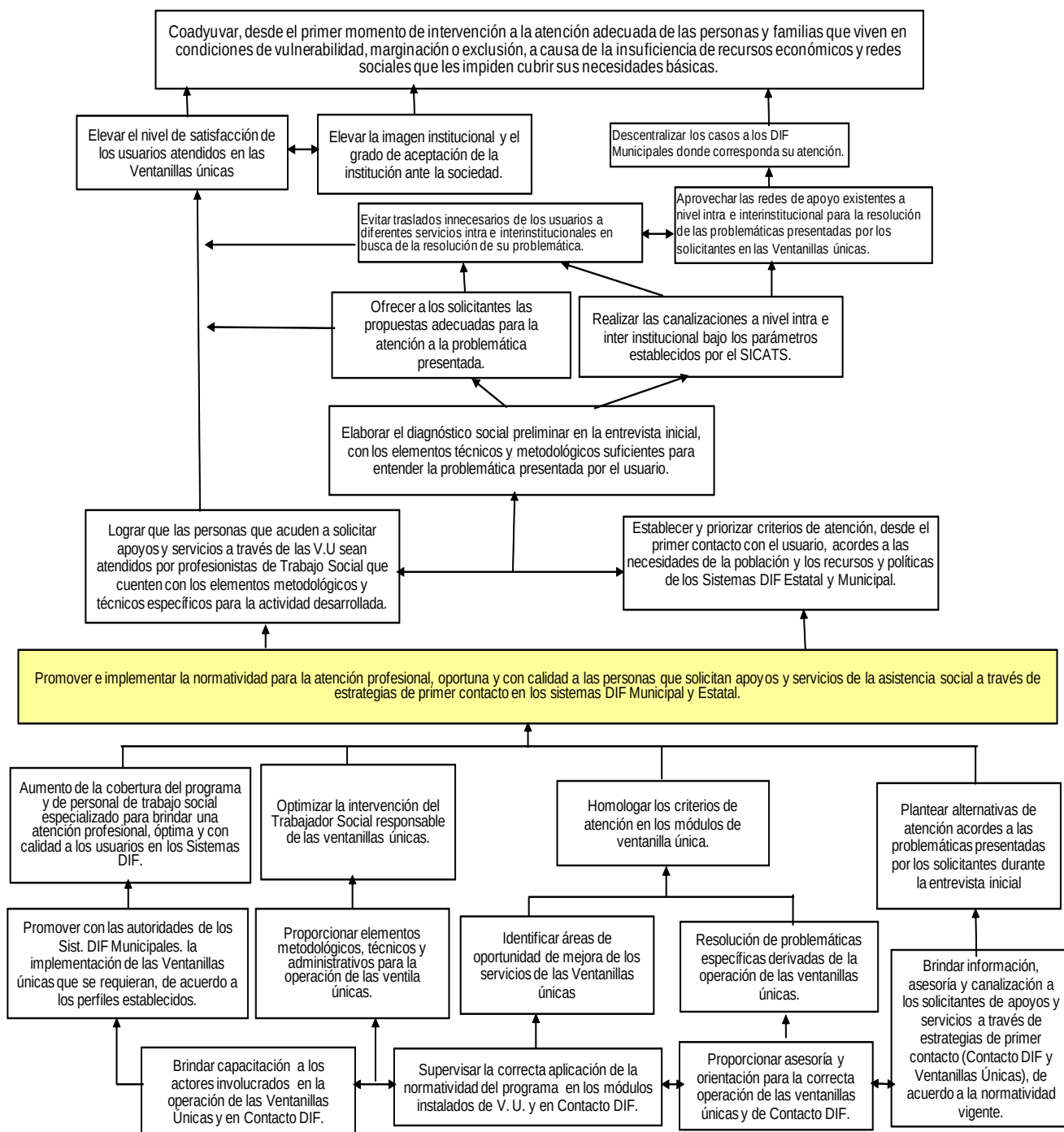
V. Los demás señalados en este Código.

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

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

12.2. Árbol de objetivos del Subprograma de Ventanilla Única.



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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

12.3. Matriz del marco lógico del Subprograma Ventanilla Única.

Resumen Narrativo	Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
	Nombre del indicador	Método de cálculo	Frecuencia de medición		
Fin: Coadyuvar, desde el primer momento de intervención a la atención adecuada de las personas y familias que viven en condiciones de vulnerabilidad, marginación o exclusión, a causa de la insuficiencia de recursos económicos y redes sociales que les impiden cubrir sus necesidades básicas.	Personas y familias que viven en condiciones de vulnerabilidad	No. de personas atendidas / No. de personas que solicitaron el servicio	Anual	Informes y reportes mensuales	Contar con espacios físicos adecuados y personal especializado en las áreas prioritarias del DIF Jalisco y en los DIF municipales, que permita la correcta atención a los usuarios desde el primer contacto institucional.
Propósito: Promover e implementar la normatividad para la atención profesional, oportuna y con calidad a las personas que solicitan apoyos y servicios de la asistencia social a través de estrategias de primer contacto en los sistemas DIF Municipal y Estatal.	Promoción e implementación de la normatividad de la Ventanilla única	1.No. de Ventanillas únicas. implementadas / No. de DIF Municipales donde se realizó la promoción. 2 No. de áreas o DIF municipales que aplican la normatividad de la Ventanilla Única / No. de áreas o DIF municipales en las que se promovió la implementación de la normatividad.	Anual	Informes mensuales. informe anual por cada Ventanilla Única	Disponibilidad de las autoridades, recursos humanos y financieros suficientes para la implementación del Programa en las áreas y DIF municipales donde se requiere.
Componentes:					
C1. Brindar capacitación a los actores involucrados en la operación de las Ventanillas Únicas y en Contacto DIF.	Capacitación - Normatividad Capacitación - Operación	No. de capacitaciones realizadas / No. de capacitaciones programadas	Trimestral	Informes de Capacitación, informes de visitas a DIF municipales e Instituciones	Disposición y apertura de las autoridades y personal de los DIF municipales candidatos a integrarse al Programa. Disposición del personal y autorización de jefes inmediatos para que los responsables de Ventanillas Únicas acudan a las capacitaciones programadas. Recursos económicos suficientes para pago de ponentes.
C2. Supervisar la correcta aplicación de la normatividad del programa en los módulos instalados de V. U. y en Contacto DIF.	Supervisión a Ventanillas Únicas y Contacto DIF	1.No. de supervisiones realizadas / No. de supervisiones programadas	Trimestral	Guías e informes de supervisión	Recursos económicos suficientes para realizar las visitas programadas a los DIF municipales. Respetar la programación. Que no se realicen demasiadas actividades no programadas
C3. Proporcionar asesoría y orientación para la correcta operación de las ventanillas únicas y de Contacto DIF.	Asesoría y orientación a Ventanillas Únicas y a Contacto DIF	1.No. de asesorías otorgadas / No. de asesorías solicitadas	Trimestral	Registro de asesoría y asistencia técnica	Apertura de los responsables de Ventanillas Únicas para solicitar la asesoría a la coordinación. Aplicación de la asesoría recibida para el correcto funcionamiento y atención a usuarios en las Ventanillas Únicas
C4. Brindar información, asesoría y canalización a los solicitantes de apoyos y servicios a través de estrategias de primer contacto (Contacto DIF y Ventanillas Únicas), de acuerdo a la normatividad vigente.	Asesoría y Orientación Social	No. de asesorías otorgadas / No. de asesorías solicitadas	Mensual	Concentrados mensuales de las Ventanillas Únicas	Recepción oportuna de los concentrados en la Coordinación de Ventanillas Únicas
	Canalización	No. de casos canalizados a las áreas e instituciones correspondientes / No. de casos recibidos	Mensual	Concentrados mensuales de las Ventanillas Únicas	Recepción oportuna de los concentrados en la Coordinación de Ventanillas Únicas
	Información	Número de solicitud de información otorgada /No. solicitud de información solicitada	Mensual	Concentrados mensuales de la Ventanillas Únicas y Contacto DIF	Los responsables del programa en los DIF Municipales capturan en tiempo y forma la información a las solicitudes recibidas
	Seguimiento	No. de seguimientos realizados a los reportes y solicitudes de apoyos / No. de reporte y solicitudes de apoyos requeridos a través de contacto DIF	Mensual	Ficha informativa de Contacto DIF	Las áreas o DIF municipales receptores envían documento de contra canalización para informar el estado que guarda el caso que les fue canalizado.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

Continuación de la matriz del marco lógico.

Resumen Narrativo	Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
	Nombre del indicador	Método de cálculo	Frecuencia de medición		
Actividades:					
A.1.1 Promover la implementación de la Ventanilla Única en los DIF Municipales que cubran el perfil requerido.					
A.1.1.1. Realizar visitas a DIF municipales para promover la implementación del Programa					
A.1.1.2. Presentar el proyecto de Ventanilla Única a las autoridades del DIF municipal.					
A.1.1.3. Capacitar al personal que se involucrará directa o indirectamente en la operación del Programa en el DIF Municipal					
A.1.1.4. Asesorar al personal del DIF Municipal durante el proceso de implementación del Programa.					
A.1.2. Capacitar al personal de Trabajo Social de las Ventanillas Únicas en operación sobre aspectos metodológicos, técnicos y administrativos.					
A.1.2.1. Elaborar el plan anual de capacitación.					
A.1.2.2. Preparar los aspectos logísticos de la capacitación programada					
A.1.2.3. Realización de las capacitaciones de acuerdo al plan anual o a las necesidades emergentes del programa.					
A.1.2.4. Evaluar los resultados de la capacitación realizada.					
A.2.1.1. Elaborar o reestructurar el formato de guía de supervisión					
A.2.1.2. Establecer calendarios mensuales de visitas de supervisión a Ventanillas Únicas					
A.2.1.3. Realizar las visitas de supervisión de acuerdo al calendario establecido, a las necesidades del Programa y de cada área o DIF Municipal en particular.					
A.2.1.4. Elaborar los informes de supervisión correspondientes a las visitas realizadas.					

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

Continuación de la matriz del marco lógico.

Resumen Narrativo	Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
	Nombre del indicador	Método de cálculo	Frecuencia de medición		
A.2.1.5. Establecer acuerdos para la mejora del servicio en cada ventanilla Única, de acuerdo a los resultados de la supervisión.					
A.3.1. Asesorar a los Trabajadores Sociales responsables de las Estrategias de Primer Contacto, en forma presencial, vía telefónica o por medios electrónicos, sobre aspectos particulares que surgen de manera cotidiana en la operación del servicio.					
A.3.1.1. Registrar las asesorías brindadas					
A.4.1. Realizar la entrevista inicial en los módulos instalados de Ventanilla Única a las personas solicitantes de apoyos y servicios					
A.4.2. Otorgar asesoría - Orientación de acuerdo a la problemática presentada por cada solicitante					
A.4.3. Realizar las canalizaciones a nivel intra e inter institucional de acuerdo a las necesidades, perfiles y recursos disponibles a nivel intra e inter institucional					
A.4.5. Otorgar la información solicitada en los módulos de primer contacto					
A.4.4. Recibir las solicitudes y/o reportes de la ciudadanía en la línea de "Contacto DIF"					
A.4.6. Realizar el seguimiento a las canalizaciones emitidas en "Contacto DIF"					
A.4.7. Mantener actualizada la base de datos de usuarios, productos y servicios otorgados en las estrategias de primer contacto.					

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

12.4. Catálogo y guía general de trabajo social SIEM-DIF.

Consultar material anexo y en caso de requerir dicho documento actualizado a la fecha de la consulta, será necesario verificarlo en la página web: <http://sistemadif.jalisco.gob.mx/siemdif/index.php>, puesto que los datos que se refieren a la canalización están en constante actualización a través del Subprograma Sistema Interinstitucional de Canalización a Trabajo Social (SICATS).

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	--------------------------------------	--------------------------	--------------	----------------------------	---------------------	---------	----------------

13. Bitácora de revisiones.

No.	Fecha del Cambio	Referencia del punto modificado	Descripción del cambio
1	15-Abr-2011	Todo el Manual.	Actualización de los elementos que integran el manual como: antecedentes, propósito y componentes, indicadores, productos y servicios, estrategias, procedimientos, políticas, actores y niveles de intervención, formatos, entre otros.
2	15-Mar-2012	Todo el Manual.	Actualización de los elementos que integran el manual como: plantilla, productos y servicios, procedimientos, políticas de operación, documentos fuente.

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	2003 V.01	Fecha de actualización:	15-MAR-2012 V.05	Código:	DJ-TS-SG-OP-06
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

**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/>**

