

# Participación Ciudadana

## Manual Operativo



## Voluntariado

### Sistema DIF Jalisco



Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de elaboración: 1983 | Fecha de actualización: 30-MAY-2012 | Código: DJ-VO-SG-OP-01

Dirección: Voluntariado Sistema DIF Jalisco
Departamento: Participación Ciudadana

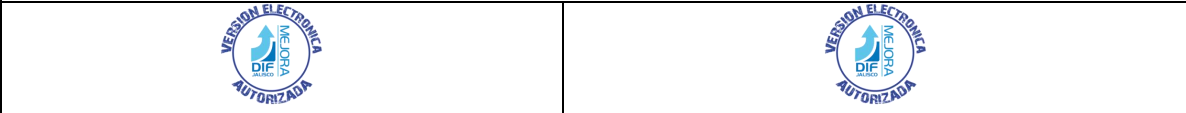
Entra en vigor a partir de: 30 de Mayo 2012	Sustituye: Sí	Código: DJ-VO-SG-OP-01
--	------------------	---------------------------

# Manual Operativo del Subprograma de Participación Ciudadana

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

Elaboración y coordinación: Dirección de Voluntariado DIF Jalisco  
 Dirección de Innovación y Calidad  
 Dirección de Profesionalización  
 Dirección de Planeación

Autorizaciones



Lic. María Lorena González Esparza Encargada del Departamento de Participación Ciudadana	Lic. María Rosas Palacios Directora del Voluntariado Sistema DIF Jalisco
---	---



Ing. José Manuel Aguilar Villa  
 Director de Innovación y Calidad

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1983 V.01	Fecha de actualización:	30-MAY-2012 V.04	Código:	DJ-VO-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

## Índice

1. Contexto .....	4
1.1 Antecedentes del Subprograma.....	4
1.2 Perspectiva Familiar y Comunitaria.....	4
1.3 Marco Jurídico .....	5
2. Justificación.....	5
3. Propósito del Subprograma y sus Indicadores de Medición.....	7
3.1 Propósito.....	7
3.2 Indicadores de Medición.....	7
4. Componentes del Subprograma y sus indicadores de medición.....	8
5. Población Objetivo y Productos y Servicios.....	8
5.1 Población Objetivo.....	8
5.2 Productos y servicios.....	8
6. Acciones Estratégicas.....	8
6.1. De promoción.....	8
6.2 De coordinación y gestión.....	8
6.3 De difusión.....	9
6.4 De integración y reconocimiento.....	9
6.5 De operación.....	9
6.6 De administración y control.....	9
7. Proceso General de la Operación del Subprograma.....	10
7.1 Proceso genérico para la promoción y ejecución de acciones voluntarias a favor de los grupos vulnerables.....	10
8. Procedimientos Básicos de la Operación del Subprograma.....	14
8.1. Procedimiento para la difusión de las acciones voluntarias a favor de los grupos vulnerables.....	14
8.2. Procedimiento para la gestión de la recaudación de fondos para eventos o proyectos especiales a través de los Voluntariados.....	15
8.3. Procedimiento para la asesoría y apoyo administrativo a los Voluntariados.....	17
9. Políticas de Operación.....	18
9.1 Referentes a las condiciones generales de los voluntarios.....	18
9.2 Referentes a la promoción.....	18
9.3 Referentes a la coordinación y gestión.....	18
9.4 Referentes a la difusión.....	19
9.5 Referentes a la integración y reconocimiento.....	19
9.6 Referentes a la operación.....	19
9.7 Referentes a la administración y control.....	19
10. Actores y Niveles de Intervención.....	20
10.1 DIF Jalisco.....	20
10.2 DIF Municipal.....	20
11. Sistema de información.....	21
11.1. Documentos fuente.....	21
11.2 Informes y formatos de control.....	21

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:	1983 V.01	Fecha de actualización:	30-MAY-2012 V.04	Código:	DJ-VO-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

12. Anexos.....	22
12.1. Normatividad que sustenta el subprograma. ....	22
13. Bitácora de revisiones.....	23

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:	1983 V.01	Fecha de actualización:	30-MAY-2012 V.04	Código:	DJ-VO-SG-OP-01
----------	--------------------------------------	--------------------------	--------------	----------------------------	---------------------	---------	----------------

# 1. Contexto

## 1.1 Antecedentes del Subprograma.

El Patronato de Promotores Voluntarios del Estado de Jalisco nació de la necesidad de aprovechar debidamente las aptitudes y el deseo de servicio social de los particulares, en la realización de aquellas acciones que interesan tanto al sector privado como al público, cuando se trata de aplicar esfuerzos personales al mejoramiento de las condiciones de vida en general de la colectividad.

Desde su nacimiento en 1978, ha resultado sin duda un apoyo sustantivo para ampliar el área de acción y cumplimiento de los objetivos del Sistema DIF.

Ambos organismos han constituido una fórmula inseparable, ya que sin el primero, el otro no podría existir, independientemente que su presidencia ha recaído en la misma persona, la esposa del Gobernador.

De los primeros grupos voluntarios en 1977 a la fecha se han efectuado diversas estrategias de operación tales como la formación de Comités y Subcomités Municipales, además de grupos auxiliares en Comités y Consejos barriales o vecinales, mismos que fungieron como apoyo y difusión de programas de gobierno de diversa índole a favor de la sociedad.

Siempre en estrecha vinculación con el Voluntariado de Sistema DIF Nacional, a partir de 1983 la Presidenta del Sistema

DIF Voluntariado se auxilió por el Secretario Ejecutivo y Departamentos varios para la coordinación de Unidades de Promoción Voluntaria y Grupos Voluntarios. Siendo una constante la permanente actualización de las estructuras necesarias para la coordinación y promoción internacional, nacional y municipal de la Asistencia Social.

Hoy en día se observa la evolución del Voluntariado de forma estructural, ya que en concordancia con el aumento de la demanda de servicios, resulta de gran trascendencia la promoción, creación y seguimiento de redes o grupos voluntarios quienes de manera comprometida día a día colaboran desde diversos sectores de la población, colaboran para la creación de un Jalisco más sólido en su base familiar.

## 1.2 Perspectiva Familiar y Comunitaria.

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

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

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

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1983 V.01	Fecha de actualización:	30-MAY-2012 V.04	Código:	DJ-VO-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	--------------	-------------------------	---------------------	---------	----------------



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

- Reconocimiento.
- Apoyo.
- Protección.
- Promoción.

Este subprograma de Participación Ciudadana opera bajo el concepto de Perspectiva Familiar y Comunitaria, al promover el reconocimiento, apoyo y protección de la siguiente manera:

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

### 1.3 Marco Jurídico

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, D.O. 05/2/1917; Art. 4°; párrafos 5, 6, y 7.

- Constitución Política del Estado Jalisco, D.O. 01/08/1917; Art. 15°, fracc. II, III y VI; Art. 81° Párf. II
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado. P.O. 12/09/959; Art. 22°, fracc. XX y XXI; Art. 36 Fracc. II VI, VII, 44°.
- Código de Asistencia Social, Libro Primero Título Único; Capítulo III de la Coordinación Art. 16, fracc. III, IV, V y VI.
- Ley Sobre Sistema Nacional de Asistencia Social, D.O. 13/01/1977. Art. 3°, 4°, 5°, 6°, 7°, 8°, 9°, 12° Fracc. IV, V, VII, 13°, 15° Fracc. I, II, IV; 17°, 18° Fracc. III, 28° VII.
- Plan Estatal de Desarrollo. Cap. IV Desarrollo Social.

## 2. Justificación.

La participación voluntaria en tareas que para el mejoramiento, bienestar y progreso de la comunidad, así como a la conservación de valores humanos representa una valiosa aportación de la ciudadanía que debe encauzarse adecuadamente.

Por ello, cuando hablamos de Voluntariado nos referimos al conjunto de personas que efectúan una prestación voluntaria de servicios cívicos o sociales, sin contraprestación económica, dentro del marco de una organización estable y democrática que comporte un compromiso de actuación a favor de la sociedad y la persona.

Es importante recalcar que la acción voluntaria significa **dar** tiempo, recursos, trabajo, etc.; y también **recibir** satisfacción, experiencia, relaciones

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:	1983 V.01	Fecha de actualización:	30-MAY-2012 V.04	Código:	DJ-VO-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

humanas, entre otras cosas, por ello, también es **“capacidad transformadora de la realidad y de la persona voluntaria”**.

El compromiso gratuito y desinteresado de voluntarios junto a profesionales aumenta la calidad y efectividad de las acciones, además de complementar la acción de diversas administraciones públicas tomando como base el altruismo, solidaridad y cooperación comunitaria.

La importancia del Voluntariado se refleja en el Plan Estatal de Desarrollo cuyo Eje Estratégico señala que “Participación Ciudadana es la línea a seguir en la búsqueda del compromiso de la sociedad con nuestro quehacer institucional, que fortalezca la atención que brindamos a través de nuestros subprogramas operativos y acciones, fomentando la corresponsabilidad entre nosotros y la sociedad, ampliando así la cobertura de atención y contribuyendo a la disminución de los índices de vulnerabilidad”.

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:	1983 V.01	Fecha de actualización:	30-MAY-2012 V.04	Código:	DJ-VO-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

## 3. Propósito del Subprograma y sus Indicadores de Medición.

### 3.1 Propósito.

Promover, coordinar y supervisar las actividades del Voluntariado, así como apoyo en las acciones de la Presidenta del Voluntariado del Sistema DIF Jalisco, a fin de fomentar la labor altruista y filantrópica de la ciudadanía en favor de los más necesitados.

### 3.2 Indicadores de Medición.

Resumen Narrativo	Indicadores		
	Nombre del indicador	Método del cálculo	Frecuencia de medición
<b>Propósito:</b> Promover, coordinar y supervisar las actividades del Voluntariado, así como apoyo en las acciones de la Presidenta del Voluntariado del Sistema DIF Jalisco a fin de fomentar la labor altruista y filantrópica de la ciudadanía en favor de los más necesitados.	Promoción para la creación de voluntariados municipales	1. No. de llamadas telefónicas efectuadas para la creación de voluntariados municipales / Total de municipios en el Estado	Anual
	Creación de voluntariados municipales	1. No. de voluntariados municipales creados / Total de municipios en el Estado	

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:	1983 V.01	Fecha de actualización:	30-MAY-2012 V.04	Código:	DJ-VO-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------



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

1. Promover la creación del Voluntariado en cada uno de los Sistemas DIF Municipales del Estado de Jalisco.
2. Promover la creación de Voluntariados de apoyo en las Secretarías del Gobierno Estatal.
3. Promover que los diversos Voluntariados, conformen grupos de apoyo a la ciudadanía para que de manera altruista y filantrópica realicen acciones asistenciales a favor de la población vulnerable del Estado.

## 5. Población Objetivo y Productos y Servicios.

### 5.1 Población Objetivo.

- Población vulnerable del Estado de Jalisco.
- Damas voluntarias del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.

### 5.2 Productos y servicios.

#### A la Población:

- Asesoría y orientación en normatividad y operación.
- Canalización.
- Coordinación.

- Eventos: día de..., festival y posada.
- Gestión: recaudación de fondos.
- Supervisión proyecto.

#### Al Municipio:

- Asesoría y orientación en normatividad y operación.
- Eventos: día de..., festival y posada.
- Gestión: recaudación de fondos.

## 6. Acciones Estratégicas.

### 6.1. De promoción.

1. Promover en los municipios la conformación de Voluntariados para la realización de acciones asistenciales a favor de la población vulnerable.

### 6.2 De coordinación y gestión.

1. Establecer comunicación con Voluntariados de Secretarías de Gobierno, compartiendo información, brindando asesoría y capacitación a fin de conjuntar esfuerzos para promoción de actividades en favor de la Asistencia Social en el Estado.
2. Realizar las gestiones necesarias para derivación de peticiones y obtención de apoyos que beneficien a la población vulnerable de Jalisco.
3. Establecer coordinación con instituciones diversas para la realización de eventos de Voluntariados a favor de la población vulnerable.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido. Este Sistema de Gestión de Calidad, en su totalidad, 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:	1983 V.01	Fecha de actualización:	30-MAY-2012 V.04	Código:	DJ-VO-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

### 6.3 De difusión.

1. Desarrollar proyectos y actividades de comunicación alterna (reuniones, informes, etc.) que difundan los subprogramas y logros del Sistema DIF Jalisco.
2. Difusión y coordinación para la participación en campañas de apoyos diversos (alimentos, comida, enseres domésticos, difusión de valores, entrega de juguetes etc.) efectuadas por dependencias diversas y Organismos de la Sociedad Civil.
3. Apoyo para la difusión de eventos en favor de la Asistencia Social efectuados por instituciones diversas.

### 6.4 De integración y reconocimiento.

1. Promover la integración grupal y reconocer a las damas voluntarias el trabajo realizado mediante el envío de cartas de felicitación, agradecimiento o entrega de presentes simbólicos.

### 6.5 De operación.

1. Apoyo de recepción en eventos internos y externos de voluntarias (posadas, día de la madre, informes de actividades, eventos anuales, etc.) en Secretarías y Asociaciones Civiles diversas.

### 6.6 De administración y control.

1. Organizar, desarrollar y coordinar un plan de acción con los Voluntariados

para generar sinergia en todos los segmentos de la sociedad en apoyo a la población vulnerable en el Estado.

2. Mantener estrecha comunicación con los diversos Voluntariados, dar seguimiento a reuniones internas y externas así como recabar reportes trimestrales de las acciones realizadas para el registro cuantitativo, el seguimiento del plan y los compromisos pactados.
3. Canalización de voluntarios a instituciones de Asistencia Social Privada (Organismos no Gubernamentales) cuando el caso lo amerite.
4. Coordinar, asignar y dar seguimiento a personal voluntario que desee otorgar servicios en apoyo a programas asistenciales.
5. Coordinación y asesoría para la elaboración de reportes de informes de actividades anuales de los diversos Voluntariados en función.

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:	1983 V.01	Fecha de actualización:	30-MAY-2012 V.04	Código:	DJ-VO-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

## 7. Proceso General de la Operación del Subprograma.

### 7.1 Proceso genérico para la promoción y ejecución de acciones voluntarias a favor de los grupos vulnerables.

Voluntariado	Participación Ciudadana	Áreas, Dependencias, Instituciones Públicas o Privadas
<p><b>1</b> Elabora plan general de actividades para la promoción de la labor altruista en el Estado, definiendo acciones prioritarias.</p>	<p><b>2</b> Recibe plan general de actividades del Voluntariado e identifica las acciones de gestión que deberá efectuar previo a la implementación de las actividades señaladas en el plan.</p> <p><b>3</b> Efectúa un listado de actividades administrativas, técnicas, de apoyo y logística que se requerirán para llevar a cabo dicho plan y en las que deberán colaborar, conforme a las prioridades definidas en el plan y la identificación de actividades de gestión previas.</p> <p><b>4</b> Define su propio plan de acciones a desarrollar con el propósito de contribuir al logro de las metas de promoción y difusión de acciones filantrópicas en el Estado.</p> <p><b>5</b> Establece los contactos necesarios con las instituciones pertinentes, para el intercambio de información generada por los voluntariados existentes en la misma.</p>	<p style="text-align: right;"><b>Continúa...</b></p>

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

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 1983 V.01	Fecha de actualización: 30-MAY-2012 V.04	Código: DJ-VO-SG-OP-01
--	---------------------------------	--	------------------------

## 7.1 Proceso genérico para la promoción y ejecución de acciones voluntarias a favor de los grupos vulnerables, continuación.

Voluntariado	Participación Ciudadana	Áreas, Dependencias, Instituciones Públicas o Privadas
<p><b>6</b> Define fecha, lugar, motivos de trabajo, acciones a efectuar y personas para apoyar.</p> <p><b>7</b> Solicita a Participación Ciudadana la gestión de trámites, información, autorizaciones, apoyos necesarios y coordinaciones personales para llevar a cabo las acciones previstas.</p>	<p><b>8</b> Efectúa los escritos de solicitud, realiza las llamadas necesarias, genera y envía los informes de acciones requeridas, establece acuerdo de participación y comunica los acuerdos logrados.</p> <p><b>10</b> Da seguimiento a las peticiones, llamadas y acuerdos con las diversas instituciones de coordinación, comunica al Voluntariado la información solicitada en tiempo y forma.</p> <p><b>11</b> Coordina los últimos detalles para el desarrollo de las giras de trabajo, reuniones de promoción filantrópica, sesiones de capacitación, atención de eventos o cualquier otra actividad programada para el Voluntariado</p>	<p><b>9</b> Recibe las peticiones, llamadas, documentos, e información de parte de Participación Ciudadana y Voluntariado, establece acuerdos, genera la documentación, información o acciones de coordinación necesarias y comunica acciones que se llevarán a cabo.</p> <p style="text-align: right;"><b>Continúa...</b></p>

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1983 V.01	Fecha de actualización:	30-MAY-2012 V.04	Código:	DJ-VO-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

## 7.1 Proceso genérico para la promoción y ejecución de acciones voluntarias a favor de los grupos vulnerables, continuación.

Voluntariado	Participación Ciudadana	Áreas, Dependencias, Instituciones Públicas o Privadas
<p><b>12</b> Lleva a cabo la promoción filantrópica, sesiones de capacitación, atención de eventos o cualquier otra actividad programada en el tiempo y forma establecidos, con apoyo logístico de Participación Ciudadana.</p>	<p><b>14</b> Da seguimiento de las acciones programadas en forma mensual.</p> <p><b>15</b> Genera información, solicita apoyos, establece las coordinaciones para dar cumplimiento a los acuerdos generados en la promoción realizada.</p> <p><b>16</b> Mantiene informado al Voluntariado sobre las acciones, apoyos, coordinaciones, información recibida y solicitada.</p> <p><b>17</b> Planea, coordina y supervisa el plan de trabajo programado y ejecutado por los grupos voluntarios en cumplimiento con las metas establecidas de los programas asistenciales de los 125 municipios y voluntariados de las Secretarías.</p>	<p><b>13</b> Participan directa o indirectamente en la promoción filantrópica, sesiones de capacitación, atención de eventos o cualquier otra actividad programados.</p> <p style="text-align: right;"><b>Continúa...</b></p>

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1983 V.01	Fecha de actualización:	30-MAY-2012 V.04	Código:	DJ-VO-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

**7.1 Proceso genérico para la promoción y ejecución de acciones voluntarias a favor de los grupos vulnerables, continuación.**

Voluntariado	Participación Ciudadana	Áreas, Dependencias, Instituciones Públicas o Privadas
<p><b>20</b> Integra el reporte general en el informe de actividades que se presenta en la Junta de Gobierno.</p> <p><b>21</b> Recibe permanentemente la información sobre acuerdos, solicitudes, logros, etc. recibidos por Participación Ciudadana.</p>	<p><b>18</b> Elabora informe de actividades de manera periódica a fin de mantener actualizado los avances en el Plan General establecido.</p> <p><b>19</b> Posterior a la acción de promoción realizada efectúan un informe general de las acciones y lo envía a la Dirección de Voluntariado.</p>	

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

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 1983 V.01	Fecha de actualización: 30-MAY-2012 V.04	Código: DJ-VO-SG-OP-01
--	---------------------------------	--	------------------------



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

### 8.1. Procedimiento para la difusión de las acciones voluntarias a favor de los grupos vulnerables.

Voluntariado	Participación Ciudadana	Grupos de Voluntarias	Comunicación Social
<p><b>1</b> Solicita a Comunicación Social el apoyo para la cobertura y difusión de los eventos y campañas en donde participa.</p>	<p><b>4</b> Contacta y coordina al área de Comunicación Social informándole los detalles finales del evento para la cobertura.</p> <p><b>6</b> Solicita las imágenes del evento a Comunicación Social y lo distribuye a los voluntariados.</p>	<p><b>7</b> Difunden el material al interior de las Secretarías o de las Organizaciones Civiles.</p>	<p><b>2</b> Recibe el memorando de solicitud de cobertura de eventos o campañas.</p> <p><b>3</b> Asigna responsables para la cobertura.</p> <p><b>5</b> Cubre el evento y distribuye el material fotográfico y de video en los diversos medios de difusión del sistema.</p>

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1983 V.01	Fecha de actualización:	30-MAY-2012 V.04	Código:	DJ-VO-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

## 8.2. Procedimiento para la gestión de la recaudación de fondos para eventos o proyectos especiales a través de los Voluntariados.

Presidencia del Voluntariado	Voluntariado	Participación Ciudadana	Grupos de Voluntarias	Relaciones Públicas	Recursos Financieros
<p><b>1.</b> Efectúa la petición de apoyos (humanos, financieros y en especie) y lo comunica al Voluntariado.</p>	<p><b>3.</b> Planea y coordina la estrategia de seguimiento a las peticiones a través de diversos medios.</p>	<p><b>4.</b> Implementa las acciones necesarias para recibir, distribuir y comprobar los apoyos.</p> <p><b>7.</b> Coordina el proceso con Relaciones Públicas y con la Secretaría para agilizar los trámites de apoyos.</p>	<p><b>2.</b> Recibe la petición de apoyos (humanos, financieros y en especie) y se coordina con el Voluntariado.</p> <p><b>5.</b> Genera diversas acciones para obtener los recursos solicitados.</p> <p><b>6.</b> Destina los recursos solicitados para cubrir los apoyos.</p>		
<p>Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..</p>					<p><b>Continúa...</b></p>

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1983 V.01	Fecha de actualización:	30-MAY-2012 V.04	Código:	DJ-VO-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

## 8.2. Procedimiento para la gestión de la recaudación de fondos para eventos o proyectos especiales a través de los Voluntariados, continuación...

Presidencia del Voluntariado	Voluntariado	Participación Ciudadana	Grupos de Voluntarias	Relaciones Públicas	Recursos Financieros
			<p><b>9</b> Se ajustan a los lineamientos para la obtención de recibos deducibles de impuestos.</p> <p><b>11</b> Obtiene los recibos deducibles de impuestos del apoyo otorgado a DIF Jalisco.</p>	<p><b>8</b> Realiza los trámites administrativos necesarios en la recepción de los apoyos solicitados y comunica los lineamientos para la obtención de recibos deducibles de impuestos.</p>	<p><b>10</b> Aplica los lineamientos administrativos y verifica la correcta operación de los trámites.</p>

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1983 V.01	Fecha de actualización:	30-MAY-2012 V.04	Código:	DJ-VO-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

### 8.3. Procedimiento para la asesoría y apoyo administrativo a los Voluntariados.

Voluntariado	Participación Ciudadana	Grupos de Voluntarias	Recursos Financieros
<p><b>1</b> Establece los lineamientos de acuerdo a la Ley para apoyar el trabajo de los voluntariados.</p>	<p><b>3</b> Asesora y coordina los procedimientos administrativos entre los voluntariados y áreas de DIF que intervienen.</p> <p><b>4</b> Informa los lineamientos necesarios para la realización de compras y otorgamiento de apoyos.</p> <p><b>6</b> Llena el formato de Gastos por Comprobar, integra las facturas de los apoyos, recaba firmas y lo entrega a Recursos Financieros.</p>	<p><b>2</b> Solicitan el apoyo a DIF Jalisco.</p> <p><b>5</b> Presentan las facturas de los apoyos, conforme lo estipulado en los lineamientos en tiempo y forma, para recuperar su recurso.</p> <p><b>8</b> Recuperan su recurso.</p>	<p><b>7</b> Realiza el trámite correspondiente y programa su pago.</p>

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1983 V.01	Fecha de actualización:	30-MAY-2012 V.04	Código:	DJ-VO-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

## 9. Políticas de Operación.

### 9.1 Referentes a las condiciones generales de los voluntarios.

1. Toda persona que desarrolle alguna acción de apoyo en un grupo Voluntario ya sea Estatal y/o Municipal deberá efectuarlo de manera gratuita, sin esperar ningún tipo de compensación material y en apego a las normas de acción definidas por dicho grupo.
2. Toda persona Voluntaria que apoye la labor de los diversos grupos deberá comprometerse de modo responsable, cumpliendo, los compromisos y las tareas encomendadas así como hacer un uso responsable de los bienes materiales que la organización ponga a disposición.
3. En cada uno de los Voluntariados se deberá promover la integración, formación y participación de sus integrantes, así como transmitir con sus actitudes, acciones o palabras, aquellos valores e ideales que persigue con su trabajo altruista.

### 9.2 Referentes a la promoción.

1. El Voluntariado Estatal y/o Municipal deberá efectuar acciones de promoción en la sociedad para la formación de voluntariados que contribuyan a

quehacer asistencial en el Estado.

### 9.3 Referentes a la coordinación y gestión.

1. La coordinación establecida entre los diversos Voluntariados y/o las instituciones públicas o privadas deberá tener como objetivo primordial el intercambio de información de apoyo así como conjuntar esfuerzos para el buen desarrollo de las actividades altruistas que beneficien a la población vulnerable de Jalisco.
2. El Voluntariado Estatal y/o Municipal deberá efectuar entre las diversas dependencias, instituciones u organismos, ya sea públicos o privados, las gestiones administrativas, técnicas u operativas necesarias para la obtención de apoyos que beneficien a la población vulnerable según el plan de trabajo establecido.
3. La derivación de peticiones que efectúe cualquier Voluntariado deberá contener todos los datos específicos de: procedencia, asunto, apoyos solicitados, utilidad de los mismos, personas solicitantes, teléfonos o dirección electrónica para contacto y aclaración de dudas, así como todos aquellos datos que consideren necesarios para la

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad en virtud de lo establecido en la Norma ISO 9001:2015 "y no se asegura la validez y vigencia de la misma."

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1983 V.01	Fecha de actualización:	30-MAY-2012 V.04	Código:	DJ-VO-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

correcta obtención de los apoyos expresados.

#### 9.4 Referentes a la difusión.

1. Los diversos Voluntariados deberán desarrollar proyectos y actividades de comunicación alterna tales como reuniones e informes que promuevan y difundan el quehacer de los programas asistenciales así como los logros obtenidos por el trabajo realizado.
2. Los diversos Voluntariados deberán colaborar en la difusión de eventos que a favor de la población vulnerable realicen instituciones diversas.

#### 9.5 Referentes a la integración y reconocimiento.

1. El reconocimiento a las damas voluntarias por el trabajo en equipo, la labor realizada y los logros obtenidos deberá efectuarse de manera anual ya sea verbal o por escrito a fin de procurar que el desempeño de sus labores sea valorado como complemento a la operación oficial de la Institución a que apoya.

#### 9.6 Referentes a la operación.

1. Para contar con apoyo durante el desarrollo de algún evento del Voluntariado (recepción de Damas Voluntarias, recaudación

de fondos, eventos anuales, apoyo logístico básico, etc.) deberá solicitar vía oficial a la Institución correspondiente especificando las actividades a desarrollar así como el lugar y horario del evento en cuestión.

#### 9.7 Referentes a la administración y control.

1. Con el propósito de llevar a cabo acciones conjuntas que permitan la optimización de los recursos, los diversos Voluntariados ya sea Estatal o Municipales deberán elaborar un Plan General de Acción cuyas actividades de cada unos de ellos se reflejen en el mismo y coadyuven al logro de los objetivos conjuntos.
2. Para dar un adecuado seguimiento de las acciones realizadas y los compromisos pactados, los diversos Voluntariados deberán mantener una estrecha comunicación entre sí, reportando al Voluntariado Estatal los logros alcanzados.
3. Para llevar a cabo la derivación de personal voluntario interesado en apoyar las labores en las diversas dependencias públicas o privadas de asistencia social, deberá efectuarse la recepción de la solicitud, el análisis del perfil del voluntario, la entrevista personal para la identificación de habilidades y expectativas así como la derivación oficial en caso de que proceda.
4. Todo Voluntariado deberá efectuar trimestral el reporte de

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el uso formal. En su caso, 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:	1983 V.01	Fecha de actualización:	30-MAY-2012 V.04	Código:	DJ-VO-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------



actividades realizadas mismas que serán la plataforma final para el informe anual de acciones desarrolladas.

# 10. Actores y Niveles de Intervención.

## 10.1 DIF Jalisco

1. Promover en los municipios la conformación del Voluntariado Municipal.
2. Establecer coordinación con municipios, Secretarías o dependencias públicas, organismos de asistencia social pública o privada y todos aquellos que considere conveniente para la conjunción de esfuerzos a favor de la población vulnerable. Realizar las gestiones necesarias para la derivación de peticiones y obtención de apoyos que beneficien a la población vulnerable de Jalisco.
3. Establecer coordinación con instituciones diversas para la realización de eventos a favor de la población vulnerable.
4. Orientar a los diversos Voluntariados para la elaboración de informes de actividades así como recolectarlos para la elaboración de informe Estatal.
5. Entregar los resultados anuales de tareas emprendidas y logros alcanzados.

## 10.2 DIF Municipal.

1. Promover en su municipio la conformación del Voluntariado para la realización de acciones asistenciales a favor de la población vulnerable en su municipio.
2. Establecer coordinación con dependencias públicas, organismos de Asistencia social pública o privada y todos aquellos que considere conveniente para la conjunción de esfuerzos a favor de la población vulnerable.
3. Realizar las gestiones necesarias para la derivación de peticiones y obtención de apoyos que beneficien a la población vulnerable del municipio.
4. Establecer coordinación con instituciones diversas para la realización de eventos a favor de la población vulnerable en el municipio.
5. Elaborar informes de actividades mensuales y reportar por escrito o vía electrónica al Voluntariado Estatal.
6. Entrega de resultados anuales de tareas emprendidas y logros alcanzados.

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:	1983 V.01	Fecha de actualización:	30-MAY-2012 V.04	Código:	DJ-VO-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

# 11 ■ Sistema de información.

## 11.1. Documentos fuente.

- Plan Estatal de Desarrollo (PED 2030).
- Plan Institucional de Asistencia Social (PIAS 2007-2013).
- Programa Operativo Anual (POA).
- Manual Operativo de Participación Ciudadana 2009.
- Manual de Organización de Voluntariado Sistema DIF Jalisco.
- Registro del SIEM y en CIMA.
- Techo financiero.

## 11.2 Informes y formatos de control.

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

- [DJ-VO-SG-RE-01 Reporte de actividades.](#)
- [DJ-VO-SG-RE-02 Guía de actividades.](#)
- [DJ-VO-SG-RE-03 Registro de voluntarios.](#)
- [DJ-VO-SG-RE-04 Carta compromiso.](#)

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:	1983 V.01	Fecha de actualización:	30-MAY-2012 V.04	Código:	DJ-VO-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

# 12. Anexos

## 12.1. Normatividad que sustenta el subprograma.

### Código de Asistencia Social:

Libro Primero Título Único; Capítulo III De La Coordinación,

#### Artículo 16

Fracción. III Con base en el principio de la solidaridad social, promover la organización y participación de la comunidad en la prestación de servicios asistenciales para el desarrollo integral del ser humano y la familia, así como de los grupos sociales más vulnerables, por medio de las siguientes acciones:

- a) Fomento de hábitos de conducta y valores que contribuyan a la dignificación humana, a la protección de los grupos sociales más vulnerables y a su superación;
- b) Promoción del servicio voluntario para la realización de tareas básicas de asistencia social bajo la dirección de las autoridades correspondientes;

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

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

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:	1983 V.01	Fecha de actualización:	30-MAY-2012 V.04	Código:	DJ-VO-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

# 13. Bitácora de revisiones.

No.	Fecha del Cambio	Referencia del punto modificado	Descripción del cambio
1	30-May-2012	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.

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:	1983 V.01	Fecha de actualización:	30-MAY-2012 V.04	Código:	DJ-VO-SG-OP-01
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

**Sistema DIF Jalisco  
Administración  
2007-2013**

**Dirección del Voluntariado Sistema DIF Jalisco  
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/>**

