

# Fortalecimiento Sociofamiliar Manual Operativo



## Trabajo Social y Vinculación Sistema DIF Jalisco



Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	--------------------------------------	--------------------------	--------------	----------------------------	---------------------	---------	----------------

Dirección: Trabajo Social y Vinculación
Departamento: Trabajo Social Operativo

Entra en vigor a partir de: 15 de Mayo 2012	Sustituye: Sí	Código: DJ-TS-SG-OP-02
--	------------------	---------------------------

## Manual Operativo del Subprograma de Fortalecimiento Sociofamiliar

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

Elaboración y coordinación: Dirección de Trabajo Social y Vinculación  
 Dirección de Innovación y Calidad  
 Dirección de Profesionalización  
 Dirección de Planeación



Autorizaciones



Lic. Lucia Susana Hernández Hernández  
 Jefa del Departamento de Trabajo Social Operativo

Lic. Patricia Flores Mandujano  
 Directora de Trabajo Social y Vinculación



Ing. José Manuel Aguilar Villa  
 Director de Innovación y Calidad

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

## 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.....	9
3.1 Propósito.....	9
3.2 Indicadores de Medición.....	9
4. Componentes del Subprograma y sus Indicadores de Medición.....	10
5. Población Objetivo y Productos y Servicios.....	11
5.1 Población Objetivo.....	11
5.2 Productos y Servicios.....	11
6. Acciones Estratégicas.....	13
6.1. Investigación y dictamen en la atención de familias vulnerables en Fortalecimiento Sociofamiliar.....	13
6.2. Aplicación de la Metodología de Intervención en la Atención de Casos de Trabajo Social DIF Jalisco en Fortalecimiento Sociofamiliar.....	13
6.3. Coordinación con los Sistemas DIF Municipales para la atención de los casos de Fortalecimiento Sociofamiliar.....	13
7. Proceso General de la Operación del Subprograma de Fortalecimiento Sociofamiliar.....	14
8. Procedimientos Básicos de la Operación del Subprograma.....	16
8.1. Procedimiento para la investigación y dictamen en la atención de casos de Fortalecimiento Sociofamiliar.....	16
8.2. Procedimiento para la aplicación de la Metodología de Intervención en la Atención de Casos de Trabajo Social DIF Jalisco en Fortalecimiento Sociofamiliar.....	18
8.3. Procedimiento para la atención de los casos de Fortalecimiento Sociofamiliar a través de los Sistemas DIF Municipales.....	20
9. Políticas de Operación.....	22
9.1. Referentes a la atención de casos de Trabajo Social.....	22
9.2. Referentes a la promoción de apoyos asistenciales.....	25
9.3. Referentes a la integración de expedientes.....	27
9.4. Referentes a la atención de casos de Fortalecimiento Sociofamiliar.....	29
9.5. Referentes a la autorización y justificación de apoyos.....	30
9.6. Referentes a la investigación y dictamen en la atención de casos de Fortalecimiento Sociofamiliar.....	31
9.7. Referentes a la aplicación de la Metodología de Intervención en la Atención de Casos de Trabajo Social DIF Jalisco.....	31
9.8. Referentes a la atención de casos de Fortalecimiento Sociofamiliar a través de los Sistemas DIF Municipales.....	31
10. Actores y Niveles de Intervención.....	32
10.1. DIF Jalisco.....	32
10.2. DIF Municipal.....	32
11. Sistema de información.....	33
11.1. Documentos fuente.....	33
11.2 Informes y formatos de control.....	33

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:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

12. Anexos.....	34
12.1. Código de Asistencia Social para el Estado de Jalisco (Decreto 17002). ....	34
12.2. Árbol de objetivos del Subprograma Operativo de Fortalecimiento Sociofamiliar. 39	
12.3. Matriz del marco lógico del Subprograma de Fortalecimiento Sociofamiliar. ....	40
13. Bitácora de revisiones.....	42

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	--------------------------------------	--------------------------	--------------	----------------------------	---------------------	---------	----------------

# 1. Contexto.

## 1.1 Antecedentes del Subprograma.

El subprograma de Fortalecimiento Sociofamiliar antes familias en condición crítica inicia sus labores en el año de 1993, sustituyendo al subprograma de “Diversos Apoyos de la Zona Metropolitana”, cuyo objetivo era proporcionar diversos apoyos económicos a los casos que requerían de asistencia social. Es en 1993 que el Departamento de Trabajo Social adecua su estructura operativa e implementa un nuevo esquema funcional para realizar las actividades de apoyo asistencial teniendo por objeto mejorar su capacidad de respuesta y brindar atención a los beneficiarios, con base a ello se da inicio al subprograma de “Fortalecimiento Sociofamiliar”.

Del año de 1997 al 2001, el subprograma de Fortalecimiento Sociofamiliar atiende tanto a familias de la zona metropolitana como del Interior del estado.

Del 2001 al 2003 el subprograma únicamente brinda atención a familias de la zona metropolitana, ocupándose de la profesionalización en la atención de familias vulnerables del interior del estado, el subprograma de “Asistencia Operacional en Trabajo Social a DIF Municipales”.

A partir del 2004 con la transformación del Departamento de Trabajo Social en Dirección de Trabajo Social y Vinculación, este subprograma continúa atendiendo a familias vulnerables de la zona metropolitana.

En 2010 este subprograma focaliza su atención en los problemas sociales que enfrentan las familias vulnerables, a fin de contribuir en la disminución de la problemática que presentan y con ello se realiza el cambio de nombre a Fortalecimiento Sociofamiliar.

## 1.2 Perspectiva Familiar y Comunitaria.

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

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

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

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

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

En este subprograma de Fortalecimiento sociofamiliar, el Estado participa al brindar y promover apoyos asistenciales a las familias jaliscienses o residentes en la Zona Metropolitana y del interior del Estado, para coadyuvar al mejoramiento de las situaciones especiales que

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

enfrentan estas familias de la siguiente manera:

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

### 1.3 Marco Jurídico.

#### CONSTITUCIONES:

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

#### LEYES:

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

## CÓDIGO DE ASISTENCIA SOCIAL PARA EL ESTADO DE JALISCO DECRETO 17002

- Artículo 2 Fracción I y II; Artículo 4 Fracción I, II, IX, XIII y XV; Artículo 5 Fracción I, II, III, IV, V, VI, VII, IX, X y XI; Artículo 6; Artículo 7; Artículo 8; Artículo 9; Artículo 10 Fracción I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX y X; Artículo 11; Artículo 12; Artículo 13 Fracción I, I, III; Artículo 14; Artículo 15; Artículo 16 Fracción I, II, III, IV, V y VI; Artículo 17; Artículo 18 Fracción I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV y XV; Artículo 19 Fracción I, II, III, IV y V; Artículo 20

## 2. Justificación.

En el estado de Jalisco los problemas sociales como la migración, pobreza extrema, desempleo, adicciones, violencia intrafamiliar y la carencia de recursos económicos para solventar las necesidades básicas de las familias, entre otros fenómenos sociales, han modificado las estructuras familiares y por ende la dinámica familiar y social.

El Sistema DIF Jalisco, ha tenido que evolucionar a la par de estos cambios para brindar atención a los grupos más vulnerables, quienes de acuerdo con el Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco, son por derecho sujetos de asistencia social.

Para dar respuesta a esta población objetivo se crea este subprograma a fin de dar una atención integral a las familias de la zona metropolitana y del interior del Estado, con características de

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

subempleo, bajo poder adquisitivo, nivel educativo bajo, sin seguridad social, disfunción familiar, etc.

Entendiéndose por familia en situación vulnerable, aquella que presenta alguna fragilidad transitoria o permanente por la afluencia de factores económicos, emocionales, de salud etc., que le afectan negativamente y no disponen de medios y recursos para enfrentarlos.

Asimismo, estas familias vulnerables requieren del apoyo y participación de más de dos instancias de asistencia social, así como de la intervención especializada y profesional de Trabajo Social y otras disciplinas.

En cuanto a la atención de estas familias los Sistemas DIF Municipales asumen la responsabilidad de atender de manera directa a las residentes en sus municipios y cuando el sistema DIF municipal se ve rebasado en su capacidad operativa o financiera para brindar atención a este tipo de casos, se coordina con el Sistema DIF Jalisco para que conjuntamente se atienda la problemática de estas familias.

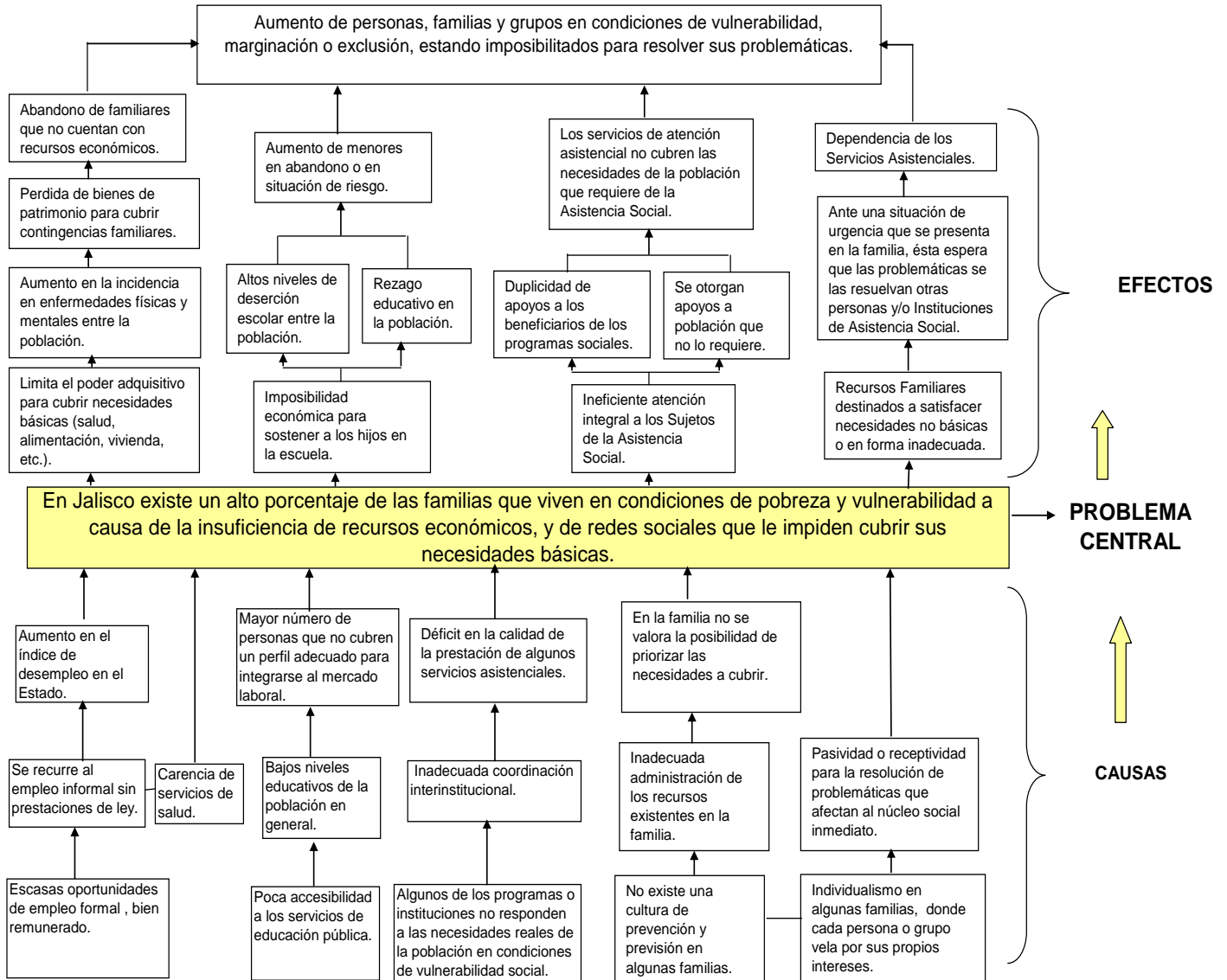
#### Problema:

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

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

Se anexa diagrama que permite visualizar las causas y efectos.



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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------



Esta situación se da por causas comunes tales como:

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

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

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

• Dependencia de los servicios asistenciales.

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

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

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

### 3.1 Propósito.

Brindar una atención integral a las familias que viven en condiciones de vulnerabilidad a causa de la insuficiencia de recurso económico y redes sociales para que puedan cubrir de forma satisfactoria sus necesidades básicas.

### 3.2 Indicadores de Medición.

Resumen Narrativo	Indicadores		
	Nombre del indicador	Método del cálculo	Frecuencia de medición
<b>Propósito:</b> Brindar una atención integral a las familias que viven en condiciones de vulnerabilidad a causa de la insuficiencia de recurso económico y redes sociales para que puedan cubrir de forma satisfactoria sus necesidades básicas.	Atención integral a las familias que viven en condiciones de vulnerabilidad.	No. de familias atendidas.	Anual.
		No. de familias solicitantes.	

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

## 4. Componentes del Subprograma y sus Indicadores de Medición.

1. Atender de manera oportuna y eficaz a las familias vulnerables del Estado de Jalisco, a través de entrega de apoyo asistencial: estudios médicos, despensa, económico, leche, entre otros.
2. Canalizar a los sistemas DIF municipales los casos de Fortalecimiento Sociofamiliar de acuerdo a su lugar de residencia y brindar un servicio asistencial de: orientación, canalización, integraciones, entre otros, para brindar una atención conjunta e integral.
3. Efectuar seguimiento al plan de intervención de cada familia para transformar de forma positiva las problemáticas de las familias atendidas dentro del subprograma.

Resumen Narrativo	Indicadores		
	Nombre del indicador	Método del cálculo	Frecuencia de medición
<b>C1</b> Apoyo asistencial: estudios médicos, despensa, económico, leche, etc.	Apoyos asistenciales.	1. No. apoyos otorgados.	Trimestral.
		No. apoyos solicitados.	
		2. No. de familias beneficiadas. / No. de familias solicitantes.	
<b>C2</b> Servicio Asistencial: orientación, canalización, integraciones, etc.	Servicios asistenciales.	No. servicios otorgados.	Trimestral.
		No. apoyos solicitados.	
<b>C3</b> Seguimiento al plan de intervención de cada familia.	Casos en seguimiento.	No. de casos en seguimiento.	Trimestral.
		No. de casos atendidos.	

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

# 5. Población Objetivo y Productos y Servicios.

## 5.1 Población Objetivo.

Personas sujetas de la asistencia social que requieren de los apoyos y servicios de Trabajo Social y se encuentren en situación vulnerable como:

- Familias de bajos ingresos con miembros con discapacidad o enfermos crónicos.
- Familias con jefes de familia incapacitados, ingreso insuficiente y sin seguridad social.
- Familias en condiciones de marginación o extrema pobreza.

## 5.2 Productos y Servicios.

Los productos y servicios que se ofrecen en el subprograma de Fortalecimiento sociofamiliar, atienden de manera conjunta tanto a la persona sujeta de asistencia como a su familia.

### A la Población:

- Apoyo asistencial que consiste en: renta, cobija, entrega de enseres domésticos, económico, compra o entrega de implementos de rehabilitación, entrega de leche, material de construcción para mejoramiento de vivienda, medicamentos e insumos para la salud, médicos y estudios especializados, servicios funerarios y traslados de cuerpos, transporte, entrega de despensa,

rationes alimenticias, pañales y apoyo escolar.

- Asesoría y orientación social.
- Canalización de casos a otras instituciones de asistencia social para su atención.
- Capacitación formativa y educativa.
- Acciones de coordinación para la resolución de casos.
- Integración de personas vulnerables para la recepción de apoyos jurídicos diversos; integración a: asilos, al trabajo, albergues, CADI, Centro de Capacitación, Centro de Rehabilitación, educación abierta, educación especial y regular, familiar, internado, servicios de salud y servicios asistenciales para la atención y/o solución de su problemática.

### Al Municipio:

- Apoyo asistencial que consiste en: renta, cobija, entrega de enseres domésticos, económico, compra o entrega de implementos de rehabilitación, entrega de leche, material de construcción para mejoramiento de vivienda, medicamentos e insumos para la salud, médicos y estudios especializados, servicios funerarios y traslados de cuerpos, transporte, entrega de despensa, raciones alimenticias, pañales y apoyo escolar.
- Asesoría y orientación social.

Sólo el original y la versión electrónica en el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

- Canalización de casos a otras instituciones de asistencia social para su atención.
- Capacitación formativa y educativa.
- Acciones de coordinación para la resolución de casos.
- Integración de personas vulnerables para la recepción de apoyos jurídicos diversos; integración a: asilos, al trabajo, albergues, CADI, Centro de Capacitación, Centro de Rehabilitación, educación abierta, educación especial y regular, familiar, internado, servicios de salud y servicios asistenciales para la atención y/o solución de su problemática.

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

## 6. Acciones Estratégicas.

### 6.1. Investigación y dictamen en la atención de familias vulnerables en Fortalecimiento Sociofamiliar.

1. La población que reúne el perfil de sujeto de asistencia social, y que actualmente se encuentra en condición vulnerable acude al DIF Jalisco, para lo cual el personal de la Dirección de Trabajo Social y Vinculación en especial el personal de este subprograma, realiza una investigación para brindarle una atención integral, es decir tanto a la persona que solicita como a la familia. La atención se otorga a personas provenientes de la zona metropolitana o del interior del Estado. Una vez realizada la investigación, se determina un dictamen para dar respuesta a su solicitud de apoyo.

### 6.2. Aplicación de la Metodología de Intervención en la Atención de Casos de Trabajo Social DIF Jalisco en Fortalecimiento Sociofamiliar.

1. La dirección de Trabajo Social y Vinculación opera la Metodología de Atención de Casos de Trabajo Social DIF Jalisco, que sienta las bases de intervención para el cumplimiento del presente subprograma.

2. Integra grupos de apoyo con familias en condición vulnerable siempre y cuando su condición les permita participar, con el fin de crear sinergias entre los participantes para facilitar el cumplimiento y seguimiento de los compromisos asumidos en el plan de intervención.
3. Logra que la intervención de Trabajador Social trascienda en mejora de la población atendida, disminuyendo con ello la problemática que presenta cada familia a través de la reeducación, sensibilización, la formación y la prevención de posibles problemáticas futuras en los usuarios.

### 6.3. Coordinación con los Sistemas DIF Municipales para la atención de los casos de Fortalecimiento Sociofamiliar.

1. El subprograma de Fortalecimiento Sociofamiliar, valora previamente el caso y en base a su problemática existente lo canaliza al Sistema DIF Municipal correspondiente, en ese momento surge la coordinación entre DIF Jalisco y DIF Municipal a fin de brindar una atención oportuna y de calidad que evite al usuario ir de una instancia a otra sin obtener respuesta favorable y atender de forma oportuna el caso así como otorgarle los apoyos necesarios para salir avante en su problemática.
2. Fortalece las redes sociales para lograr la atención integral de las familias atendidas.

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

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

Usuario.	Jefatura Trabajo Social Operativo.	Unidad de Registro y Seguimiento (de la dirección de Trabajo Social y Vinculación)	Coordinación de Fortalecimiento sociofamiliar.	Trabajador Social Operativo.	Área Administrativa (de la dirección de Trabajo Social y Vinculación).
<p><b>1.</b> Acude a solicitar el servicio por iniciativa propia o por correspondencia.</p> <p><b>7.</b> Acude con sus documentos de soporte y se integra al grupo en caso de que su condición lo permita.</p> <p><small>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.</small></p>	<p><b>2.</b> Asigna el caso al subprograma de Fortalecimiento Sociofamiliar.</p>	<p><b>3.</b> Registra el caso.</p>	<p><b>4.</b> Asigna el caso al Trabajador Social Operativo y da indicaciones sobre su atención.</p>	<p><b>5.</b> Analiza el caso y determina las acciones a seguir: realiza llamada telefónica, entrevista con usuario, se coordina con DIF Municipal u otra instancia a través del formato SICATS si así lo requiere el caso.</p> <p><b>6.</b> Realiza investigación a través de visita domiciliaria y a colaterales, para realizar dictamen de los apoyos y servicios.</p> <p><b>8.</b> Establece diagnóstico en el formato DIF-TRS-01 y el Plan de Intervención.</p>	<p><b>Continúa...</b></p>

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 1993 V.01	Fecha de actualización: 15-MAY-2012 V.06	Código: DJ-TS-SG-OP-02
--	---------------------------------	--	------------------------

### Proceso General de la Operación del Subprograma de Fortalecimiento Sociofamiliar, continuación.

Usuario.	Jefatura Trabajo Social Operativo.	Unidad de Registro y Seguimiento (de la dirección de Trabajo Social y Vinculación)	Coordinación de Fortalecimiento sociofamiliar.	Trabajador Social Operativo.	Área Administrativa (de la dirección de Trabajo Social y Vinculación).
<p><b>15.</b> Acude al Sistema para recibir apoyos.</p> <p><b>17.</b> Canjea el vale crédito con el proveedor.</p> <p><b>20.</b> El beneficiario acude al grupo que le corresponde en caso de que se encuentre en condiciones de participar.</p>	<p><b>13.</b> Autoriza el apoyo.</p>		<p><b>12.</b> Elabora la solicitud de comprobación de apoyos.</p>	<p><b>9.</b> Llena el formato de cotización con la información a cotizar y lo envía al área administrativa.</p> <p><b>11.</b> Elige la opción más viable para la solución de la problemática.</p> <p><b>18.</b> Realiza llamada telefónica para el seguimiento y verificación del apoyo entregado.</p> <p><b>19.</b> Prevé la logística del trabajo de grupos de apoyo y del seguimiento individual.</p>	<p><b>10.</b> Cotiza y devuelve el formato al Trabajador Social Operativo.</p> <p><b>14.</b> Elabora el vale crédito, apoyo para transporte según la naturaleza del apoyo.</p> <p><b>16.</b> Entrega el apoyo autorizado.</p>

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------



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

### 8.1. Procedimiento para la investigación y dictamen en la atención de casos de Fortalecimiento Sociofamiliar.

Usuario.	Jefatura Trabajo Social Operativo.	Coordinación de Fortalecimiento sociofamiliar.	Trabajador Social.
<p><b>1.</b> Acude a solicitar el servicio por iniciativa propia o por correspondencia</p>	<p><b>2.</b> Asigna el caso al subprograma de Fortalecimiento Sociofamiliar.</p>	<p><b>3.</b> El coordinador del subprograma asigna el caso al trabajador social operativo con las indicaciones para un manejo adecuado.</p>	<p><b>4.</b> Realiza la entrevista inicial y programa la visita domiciliaria.</p> <p><b>5.</b> Realiza investigación a través de visita domiciliaria, aplica estudio sociofamiliar, aplica herramienta Matriz FODA, para elaborar un plan de intervención familiar tentativo y se determinan compromisos de la Trabajadora Social y la familia (formato carta compromiso).</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: 1993 V.01	Fecha de actualización: 15-MAY-2012 V.06	Código: DJ-TS-SG-OP-02
--	---------------------------------	--	------------------------

### 8.1. Procedimiento para la investigación y dictamen en la atención de casos de Fortalecimiento Sociofamiliar, continuación.

Usuario.	Jefatura Trabajo Social Operativo.	Coordinación de Fortalecimiento sociofamiliar.	Trabajador Social.
<p><b>10.</b> Una vez autorizados los apoyos y servicios, acude a la Dirección de Trabajo Social y Vinculación a recibir los beneficios otorgados por parte del Sistema.</p>	<p><b>8.</b> Conjuntamente con el coordinador del subprograma evalúa y revisa las acciones realizadas durante la intervención de Trabajo Social Operativo, en el proceso de atención y procede al trámite del apoyo solicitado.</p>	<p><b>7.</b> Revisa el expediente en coordinación con el Trabajador Social a fin de dar un visto bueno a su intervención en el caso y cerciorarse de que se encuentre debidamente requisitado para su trámite, sugiriendo alternativas y acciones para el plan de intervención.</p> <p><b>9.</b> Da respuesta por escrito a todas las solicitudes turnadas a través de Folios, Memorandos, Papeletas, Correo electrónico, SICATS, etc.</p>	<p><b>6.</b> Gestiona apoyos y servicios procedentes para dar respuesta a su solicitud, en caso de ser necesario canaliza a la familia a Instituciones Gubernamentales y Organismos Civiles, con los que se mantiene coordinación para brindar una atención integral.</p> <p><b>11.</b> Efectúa el seguimiento mediante la integración a un grupo de apoyo por un periodo de 8 meses.</p> <p><b>12.</b> Evalúa los compromisos, clausura el grupo y entrega reconocimientos.</p> <p><b>13.</b> Cierra el caso.</p>

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

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 1993 V.01	Fecha de actualización: 15-MAY-2012 V.06	Código: DJ-TS-SG-OP-02
--	---------------------------------	--	------------------------

**8.2. Procedimiento para la aplicación de la Metodología de Intervención en la Atención de Casos de Trabajo Social DIF Jalisco en Fortalecimiento Sociofamiliar.**

Usuario.	Coordinación de Fortalecimiento Sociofamiliar.	Trabajador Social Operativo.
<p><b>3.</b> Firma la carta compromiso donde se establecen los acuerdos y acciones que realizará para disminuir su problemática.</p> <p><b>6.</b> Acude a las sesiones y participa activamente en el desarrollo de los temas.</p> <p><b>7.</b> Reporta los avances o limitaciones para alcanzar el objetivo establecido en su carta compromiso.</p>	<p><b>4.</b> Realiza cronograma de sesiones a realizar del grupo de apoyo.</p>	<p><b>1.</b> Posterior a la investigación, integra al usuario al grupo de apoyo correspondiente en caso de que éste se encuentre en condición de participar y le proporciona el calendario de las sesiones a realizar.</p> <p><b>2.</b> Integra la matriz FODA que elaboró previamente en el domicilio del usuario o en las instalaciones del sistema.</p> <p><b>5.</b> Elabora material didáctico y logístico para las sesiones del grupo.</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:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

**8.2 Procedimiento para la aplicación de la Metodología de Intervención en la Atención de Casos de Trabajo Social DIF Jalisco en Fortalecimiento Sociofamiliar, continuación.**

Usuario.	Coordinación de Fortalecimiento Sociofamiliar.	Trabajador Social Operativo.
		<p><b>8.</b> Realiza sesiones donde se revisa conjuntamente con la familia el seguimiento a su plan de intervención. El seguimiento se realiza durante el periodo de atención y a través del grupo de apoyo.</p> <p><b>9.</b> Los usuarios que no se integran al grupo se les da seguimiento mensual cada que vez que acuden a DIF Jalisco a recibir el apoyo, o bien por vía telefónica o visita domiciliaria.</p> <p><b>10.</b> Clausura y elabora la evaluación del trabajo de equipo y grupo así como las sesiones realizadas, reconociendo a las familias que resolvieron o disminuyeron su problemática.</p>

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

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 1993 V.01	Fecha de actualización: 15-MAY-2012 V.06	Código: DJ-TS-SG-OP-02
--	---------------------------------	--	------------------------

**8.3. Procedimiento para la atención de los casos de Fortalecimiento Sociofamiliar a través de los Sistemas DIF Municipales.**

Usuario.	Jefatura Trabajo Social Operativo.	Coordinación de Fortalecimiento Sociofamiliar.	Trabajador Social DIF Jalisco.	Trabajador Social DIF Municipal.
<p><b>1.</b> Acude a solicitar el servicio por iniciativa propia o por correspondencia.</p> <p><b>5.</b> Acude al DIF Municipal con su correspondiente canalización.</p>	<p><b>2.</b> Asigna el caso al subprograma de Fortalecimiento Sociofamiliar.</p> <p><b>9.</b> Revisa y analiza que el seguimiento del caso sea el adecuado en su DIF Municipal.</p>	<p><b>3.</b> El coordinador del subprograma asigna el caso al trabajador social operativo y da las instrucciones para su manejo.</p> <p><b>8.</b> Revisa y analiza el dictamen emitido por el departamento de Trabajo Social Operativo, a fin de supervisar que se le esté dando el debido seguimiento al caso.</p>	<p><b>4.</b> Establece coordinación con el DIF Municipal y canaliza a través del formato de SICATS.</p>	<p><b>6.</b> Realiza la entrevista inicial y programa la visita domiciliaria.</p> <p><b>7.</b> Investiga la situación sociofamiliar del usuario y de acuerdo a la investigación recabada, junto con los documentos de soporte establece plan de intervención con base a los lineamientos de la institución.</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: 1993 V.01	Fecha de actualización: 15-MAY-2012 V.06	Código: DJ-TS-SG-OP-02
--	---------------------------------	--	------------------------

**8.3. Procedimiento para la atención de los casos de Fortalecimiento Sociofamiliar a través de los Sistemas DIF Municipales, continuación.**

Usuario.	Jefatura Trabajo Social Operativo.	Coordinación de Fortalecimiento Sociofamiliar	Trabajador Social DIF Jalisco.	Trabajador Social DIF Municipal.
<p><b>13.</b> Recibe la atención establecida en su plan de intervención.</p>			<p><b>11.</b> Recibe contra-canalización en la que se le informa los resultados de la investigación y la atención que proporcionan a las familias.</p>	<p><b>10.</b> Emite dictamen que determina que el Municipio tiene la capacidad suficiente para absorber el caso, de lo contrario solicita apoyo a DIF Jalisco.</p> <p><b>12.</b> Efectúa el seguimiento a la atención del caso directamente, con el área de Trabajo Social del DIF correspondiente.</p>

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

Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración: 1993 V.01	Fecha de actualización: 15-MAY-2012 V.06	Código: DJ-TS-SG-OP-02
--	---------------------------------	--	------------------------

# 9 ■ Políticas de Operación.

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

1. El beneficiario debe reunir el perfil del sujeto prioritario de la asistencia social, en términos del Código de la Asistencia Social del Estado de Jalisco.
2. Todos los casos en atención por el área de Trabajo Social, se le dará número de registro y se integrará su expediente en base a los resultados de la investigación; que se realizará con apego a la metodología y al uso de formatos establecidos, siendo responsable el Trabajador Social de hacer un diagnóstico y dictamen asertivo.
3. Se procurará que el beneficiario participe con un mínimo del 25% del costo del apoyo solicitado o lo que su condición económica le permita cubrir, lo cual deberá quedar asentado en la nota de seguimiento, así como la justificación en caso de que el beneficiario quede exento de la participación económica.
4. Para apoyar a solicitantes residentes en el Interior del Estado que requieran apoyos económicos menores de \$1,500.00 se promoverán directamente en su DIF Municipal, así como también los correspondientes a la zona metropolitana, que sean menores a \$5,000.00. Cuando se rebase la capacidad financiera y operativa de los Sistemas DIF Municipales se trabajará la promoción del apoyo en coordinación con DIF Jalisco y

otras fuentes de financiamiento previa solicitud y justificación de los Sistemas DIF Municipales. Para casos urgentes, será revalorado este punto a fin de no poner en riesgo la vida o integridad física de cualquier persona.

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

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido. El presente es una copia de un documento en versión impresa es considerada "copia no controlada" y no se asevera sobre su veracidad y exactitud.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

a los siguientes períodos de vigencia:

- Estudio Sociofamiliar: un año.
- Resumen médico: 1 año.
- Orden de estudios, material médico y de laboratorio: 6 meses.
- Receta médica: máximo un mes.

Nota: En los casos donde el beneficiario presente receta médica con fecha atrasada al mes vigente y requiera de un tratamiento médico prolongado, deberá integrarse el tarjetón de citas médicas a fin de promover el apoyo solicitado por este tiempo evitando de esta manera la interrupción del tratamiento. Estos documentos deberán tener firmas, sellos de las instituciones que la emiten así como en documentos oficiales de éstas.

9. El DIF Municipal tendrá bajo su responsabilidad la atención integral de casos de Trabajo Social residentes en su Municipio, ejecutando la investigación diagnóstico y plan de intervención, así como el seguimiento a las acciones establecidas, trabajando coordinadamente con todas las instancias involucradas.
10. Cuando el caso se haya cerrado en un tiempo no mayor a 6 meses, se haya aplicado el estudio sociofamiliar y se requiera de una revaloración, se retomará la atención del caso considerando la información del expediente anterior y se asentará la información actual en el formato de nota de seguimiento, integrando al nuevo expediente los documentos de soporte actualizados.

11. Si un caso al término del año queda abierto para su atención, se le dará

un nuevo registro para seguir trabajando con éste en el año siguiente, quedando en el registro anterior una nota de seguimiento los motivos de seguimiento y los datos del nuevo registro que estará realizado por el trabajador social responsable del caso.

12. El Trabajador Social titular en la atención del caso, debe informar al usuario sobre el proceso de atención que se realizará en su caso, además de los tiempos que llevará la solicitud de su apoyo, así como la entrega del mismo.
13. En los casos en los que sean derivados por parte de los Sistemas DIF Municipales y las áreas del Sistema DIF Jalisco, esta Dirección promoverá exclusivamente los apoyos asistenciales procedentes y el seguimiento se le brindará por parte de cada instancia antes mencionada.
14. Los casos donde se presuma probable violencia en cualquier manifestación o algún delito, se canalizará al área correspondiente para su atención.
15. La atención de un caso se dará por cerrada cuando se presenten las siguientes circunstancias:
  - Cuando el apoyo se hizo efectivo por el beneficiario y ya no es necesaria nuestra intervención.
  - Cuando se cumple con el plan social y se mejoran las condiciones objeto de nuestra intervención; transformando de forma positiva la problemática que presenta el usuario.

Cuando el interesado manifiesta ya no requerir del apoyo o se

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------



desiste de éste, habrá de dejar una constancia firmada, en una nota de seguimiento.

- Cuando no se localiza a los interesados.
- Cuando se comprueba el mal uso del apoyo entregado.
- Falta de interés y participación activa del usuario, dejándolo asentado con notas de seguimiento por el Trabajador Social titular en la atención del caso.
- Cuando el Trabajador Social acuda en dos ocasiones al domicilio, deje citatorio o realice tres llamadas telefónicas y no se presente el interesado a la cita.
- Cuando el usuario deje de acudir a recoger el apoyo autorizado en un periodo de diez días hábiles.
- Por fallecimiento del usuario siempre y cuando no tenga dependientes de éste.
- Cuando después de un periodo de 30 días la familia o el interesado no proporcione los documentos de soporte según el tipo de apoyo solicitado (resumen médico, prescripciones médicas, contratos de arrendamiento, denuncias,).
- Cuando después de un periodo de cinco días la familia o el interesado no proporcione los documentos personales (copia de IFE, CURP, certificado de nacimiento o cartilla de vacunación), comprobante de domicilio actualizado.
- Cuando el usuario omita datos requeridos para dar soporte a la investigación y se detecte que la información proporcionada es falsa.
- Cuando simultáneamente el usuario reciba apoyo de otro programa, subprograma o

institución que duplica los apoyos solicitados y omite esta información.

16. Para los apoyos mayores a \$10,000.00 deberán anexarse al expediente las fotografías que permitan dar un mayor soporte al estudio sociofamiliar.
17. Para apoyos mayores a \$10,000.00, donde ya se haya realizado visita domiciliaria y aplicado estudio sociofamiliar por parte del área que turnó el caso, sólo se deberá realizar visita domiciliaria por parte del personal de la Dirección de Trabajo Social y Vinculación a fin de corroborar la información, asentando los resultados de la misma en una nota de seguimiento; y cuando sólo se tenga el estudio sociofamiliar simplificado, el personal de Trabajo Social y Vinculación de DIF Jalisco deberá realizar visita domiciliaria y aplicar estudio sociofamiliar ampliado del caso.
18. No es facultad del área de Trabajo Social atender personas en estado de ebriedad, bajo el efecto de sustancias tóxicas, en crisis psicológicas o psiquiátricas.
19. Sólo se atenderán solicitudes derivadas del ámbito asistencial y se aplicará el Estudio sociofamiliar únicamente para dictaminar y otorgar los apoyos y/o servicios definidos en este manual operativo.

Sólo el documento publicado en el sitio web del DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en su versión más reciente. Este documento no contempla la validez y vigencia de la misma.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

## 9.2. Referentes a la promoción de apoyos asistenciales.

1. Casos derivados por los Sistemas DIF Municipales de la zona metropolitana o del interior del Estado que requieran de apoyos o servicios, se les promoverá en base a la revisión exhaustiva de la información recibida; cuidando que los diagnósticos y planes de intervención se apeguen a la metodología de intervención de casos de trabajo social de DIF Jalisco y contemplen acciones que coadyuven o resuelvan la situación problema de cada caso.
2. Aquellos beneficiarios que presenten enfermedades mentales o neurológicas y requieran de tratamiento indefinido con medicamento especializado, se les promoverá la mayor cobertura con la participación de diferentes instancias. Se buscarán alternativas en coordinación con el personal de Trabajo Social del Sistema DIF Municipal correspondiente, en las que la familia pueda continuar adquiriendo los medicamentos para los tratamientos subsecuentes. Este apoyo será entregado sólo si el beneficiario se encuentra estable y en caso de presentar crisis deberá ser acompañado por un familiar para recibir el apoyo.
3. Es responsabilidad del Trabajador Social encargado del caso, supervisar que el apoyo sea entregado al beneficiario (a través de llamadas telefónicas o visitas al beneficiario), así como el buen

uso del mismo. Dicha supervisión quedará asentada en la nota de seguimiento del expediente del caso y con su firma en el formato de solicitud y comprobación de apoyos económicos y en especie, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la entrega del mismo.

4. Los apoyos médicos, se promoverán sólo en aquellos casos que el usuario sea atendido por el sector público y carezca de seguridad social (IMSS, ISSSTE, INSFAM, Seguro Popular, etc.), a excepción de casos en los que la seguridad social de la que son derechohabientes no cubra las necesidades de salud y se requiera complementar el apoyo previa investigación y justificación.
5. Para casos que sean derivados al Sistema DIF Jalisco que hayan requerido atención médica urgente por el sector privado en los municipios del interior del Estado donde no cuenten con la cobertura médica del sector público para atenderlos, se solicitará autorización para entregar apoyos al Subdirector General de Operación.
6. Para promoción de apoyos de sillas de ruedas, aparatos auditivos o prótesis, se promoverá previa valoración realizada en el Centro de Rehabilitación Integral de DIF Jalisco, CRIT o en las Unidades Básicas de Rehabilitación de los Sistemas DIF Municipales. En caso de que la valoración sea de alguna Institución del sector público, IMSS o ISSSTE,

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 su integridad y veracidad.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

Especialista Audiologo particular el Trabajador Social deberá enviar el documento con un médico del CRI quien tendrá que dar el visto bueno sobre el dictamen realizado (excepto en sillas de ruedas estándar).

7. A los menores de edad únicamente se les promoverán apoyos siempre y cuando vengan acompañados del padre, tutor o de la institución que acredite la custodia del menor. En caso de que los menores se presentes solos, se canalizará al área correspondiente para su atención.
8. El apoyo de transporte no se promoverá a personas con discapacidad y adultos de la tercera edad que no puedan valerse por sí mismos, salvo que vengan acompañados de un familiar.
9. En la promoción de apoyos de servicios funerarios se deberá considerar como prioridad que el IJAS tenga conocimiento del caso, y cuando el caso sea de otros Municipios o Estados se canalizará al Sistema DIF correspondiente.
10. En la atención de solicitudes de apoyos de servicios funerarios se realizará la coordinación con el IJAS o con las funerarias que nos iguale o disminuya costos a los que maneja el IJAS.
11. Los apoyos serán entregados al beneficiario, o en su ausencia a algún familiar directo o tutor con una copia de una identificación oficial con fotografía, CURP, acta de nacimiento o constancia de

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

12. En relación a la entrega de apoyos a beneficiarios del interior del Estado que no puedan acudir a recogerlos a las instalaciones de DIF Jalisco, firmará en su ausencia el Trabajador Social responsable del caso del DIF Municipal, Directora y Presidenta; a quien además se les entregará un original del formato de solicitud y comprobación de apoyos económicos y en especie a efecto de que recaben la firma de recibido del beneficiario o familiar, y sea devuelta al trabajador social del Sistema DIF Jalisco para su integración al expediente.
13. Para aquellos casos que requieran de medicamento y estudio médico que no exceda de \$1,000.00 se tramitará e integrará el expediente con la prescripción médica reciente. Para los de mayor cantidad se requerirá el informe o resumen médico con vigencia actual. Sólo en casos donde el plan de intervención haya considerado apoyos de medicamento por más de un mes, y en cada mes el apoyo sea menor de \$1,000.00, sí será necesario la integración del resumen médico en el expediente, el cual deberá solicitarse en el segundo mes del apoyo entregado.
14. Para casos de hospitales civiles el material solicitado será entregado por el usuario al trabajador social del servicio

Sólo el documento presentado en página web del DIF Jalisco es válido para el caso de Ciudad de México, en el caso de otros municipios se considera "no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

correspondiente, quedando bajo su resguardo.

15. Para adquisición de apoyos asistenciales se debe cotizar por lo menos con 3 proveedores y asentar la información en el formato de cotización de apoyos, para que conjuntamente con el DIF Jalisco, DIF Municipal u Organismos Civiles se definan con quién se realizará la compra, considerando el mejor precio y la calidad del bien a adquirir, además de especificar en el formato cuando no se cuente con crédito disponible con cierto proveedor o cuando el producto no se encuentre en existencia en ese momento. En caso de que la compra se requiera realizar en algún lugar determinado, el médico tratante deberá indicar y justificar en un documento oficial el motivo por el cual solicita la adquisición del insumo con un proveedor en particular.

16. Los apoyos que sean entregados en DIF Jalisco, deben respetar la vigencia del vale de crédito que consta de 15 días hábiles de manera general. En caso de insumos para cirugía, la vigencia del vale crédito será de 30 días hábiles, en ambos casos, días contados a partir de la fecha de expedición del mismo. Cuando la cirugía sea programada después de transcurridos los 30 días hábiles de la vigencia del vale de crédito, **“EL PROVEEDOR”** notificará a **“DIF JALISCO”** que ya entregó el material para la cirugía y, más sin embargo, no se ha utilizado en la cirugía, las partes acuerdan que el pago se

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

17. Para los apoyos económicos que se entreguen por parte del área administrativa a través de cheque, deberán ser recogidos por el usuario en un plazo no mayor a 5 días hábiles a la fecha de notificación.
18. El Trabajador Social responsable del caso deberá sellar los documentos de solicitud, como: receta, prescripción, documento de derivación, orden médica, resumen médico original, o solicitud, a fin de que quede asentada la cantidad proporcionada y el período de cobertura.

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

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

1. Hoja de entrevista orientación, SICATS debidamente requisitado, solicitud del interesado, folio, memorando, oficio, formato de recepción de casos telefónicamente y correo electrónico (para este punto puede ser cualquiera de los antes mencionados).
2. Estudio sociofamiliar de la Institución que lo canaliza o el realizado por el trabajador social del Sistema DIF (anexar si se cuenta con carta compromiso y matriz FODA).

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

3. Documentos de identificación:

- Copia de identificación oficial con fotografía, acta de nacimiento, CURP o pasaporte, en caso de no contar con ninguna de las anteriores se deberá anexar una fotografía del beneficiario (documentos legibles).

4. Documentos de soporte:

- Comprobante de domicilio (en caso de no contar con éste, el Trabajador Social dejará por escrito en nota de seguimiento, el motivo por el cual se omite).
- Recibos o comprobantes de ingresos económicos (en caso de no contar con éstos, el Trabajador Social dejará por escrito en nota de seguimiento, el motivo por el cual se omite).
- En apoyos para **estudios especializados**, se debe anexar orden de estudio en documento oficial.
- En apoyos para **medicamentos**, se debe anexar receta y valoración médica actualizada, firmada por el médico tratante y sellada por la Institución y debe especificarse por cuanto tiempo debe administrarse.
- En apoyos para **implementos de rehabilitación y quirúrgicos**, se debe anexar prescripción médica.
- En apoyo para **pago de renta**, se debe anexar contrato de arrendamiento, identificación oficial del arrendatario y recibos de pago de renta.
- En apoyo de **transporte**, se debe anexar documento que justifique el motivo del traslado; por ejemplo carnet de citas médicas (en caso de que sólo se otorgue al usuario un descuento con la

línea de autobús quedará establecido con una nota de seguimiento).

- En apoyo de **servicios funerarios**, se debe anexar copia de acta de defunción o certificado médico de defunción.
- En **apoyos económicos para compra útiles escolares y uniformes**, se debe anexar la lista de útiles y boleta de calificaciones o constancia de estudios.
- En apoyo de **leche**, para lactante, niño o adulto mayor será integrada la prescripción médica y se considerará la condición de la madre.
- En apoyo de **pañales**, para lactante, adulto mayor o persona con discapacidad será integrada la prescripción médica, cartilla de vacunación, certificado o acta de nacimiento y se considerará la condición de la madre y vivienda.
- En apoyo de **despensa**, se integrará identificación oficial con fotografía (del beneficiario y en caso de ser necesario, del familiar que recogerá el apoyo) y comprobante de domicilio, además el trabajador social verificará que no se entreguen despensas de otro programa, subprograma o Institución quedando esto asentado en una nota de seguimiento a fin de no duplicar los apoyos.
- En apoyo de **material para mejoramiento de vivienda**, se deberá anexar valoración y dictamen por escrito por un Ingeniero de Desarrollo Comunitario o por Obras Públicas del Ayuntamiento y documento que acredite al beneficiario ser propietario del bien inmueble.

Sólo el documento publicado en esta página del DIF Jalisco es válido para el Sistema de Seguimiento Social en el sitio [www.difjalisco.gob.mx](http://www.difjalisco.gob.mx) y no se asegure la veracidad de la información publicada y no se asegure la veracidad de la información publicada.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

- En apoyo de **pequeño comercio**, se deberá ya tener establecido un comercio, para corroborar la experiencia en esta actividad y contar con permiso del Ayuntamiento, este apoyo sólo aplica en los casos que no cubren el perfil de otros programas federales, estatales o municipales.
  - En apoyo de **ración alimenticia**, se asentará en una nota de seguimiento dicho apoyo y el talón del vale de comedor con la firma de recepción por el usuario se resguardará en la coordinación de la unidad de registro y seguimiento (sólo aplica en DIF Jalisco).
  - En otros apoyos **económicos**, se anexarán los documentos que acrediten cualquier otro tipo de apoyo que no se especifiquen en los anteriores.
5. Notas de seguimiento (sólo en los casos canalizados o revalorados).
  6. Formato de cotización del apoyo debidamente requisitado.
  7. Contra canalización o respuesta de la derivación.
  8. Formato solicitud y comprobación de apoyos económicos y en especie.
  9. Nota de seguimiento con el cierre del caso o de acuerdo a la naturaleza del caso se integrará una nota aclaratoria donde se refiera que se atenderá el caso de manera subsecuente.
  10. Fotografías del caso.
  11. Factura y vale crédito.

12. Recibos de gastos sin comprobar (opcional).
13. Formato solicitud y comprobación de apoyos económicos y en especie autorizada.

#### 9.4. Referentes a la atención de casos de Fortalecimiento Sociofamiliar.

1. Se procurará que todos los casos de familia en condición vulnerable se atiendan directamente por el municipio, y en caso de requerir de la intervención de Trabajo Social del DIF Jalisco, se recibirán a través del SICATS debidamente requisitado y acompañado del estudio sociofamiliar y los documentos de soporte y justificación por parte de los Sistemas DIF Municipales.
2. El otorgamiento de apoyos a la población beneficiaria se establecerá a través de compromisos del solicitante para realizar las tareas que conjuntamente se establezcan en el plan de intervención, asentados en la carta compromiso para asegurar que se avance en la solución de la problemática del usuario, realizando el Trabajador Social un seguimiento de las acciones establecidas.
3. En casos donde las familias recibieron la atención en años anteriores y fueron cerrados conforme lo estipulado, y requieren de nuevo de nuestra intervención, el caso se asignará a otro Trabajador Social del subprograma correspondiente.

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

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

1. Cuando sea caso subsecuente se le dará nuevo registro al expediente actual, pasando los documentos anteriores al nuevo, siempre y cuando esté vigente en el resguardo; y cuando el caso sea derivado por Instituciones u Organismos de Asistencia Social, con estudio sociofamiliar, informe, documentos de soporte se le dará trámite con los documentos de soporte y realizar una análisis de la situación del caso que quedara asentado en una **nota de seguimiento**.

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

2. Cuando el caso sea derivado por los Sistemas DIF Municipales o áreas del DIF Jalisco y el estudio sociofamiliar sea aplicado por el profesional en Trabajo Social apegándose a la normativa o en casos para apoyo subsecuente, se le dará trámite al apoyo únicamente con la **nota de seguimiento**, donde se actualice la condición del beneficiario y la descripción del apoyo solicitado.
3. Para la autorización de apoyos que otorga el Sistema DIF Jalisco se deberá presentar el expediente debidamente integrado, utilizando el formato DJ-TS-SG-RE-09 Solicitud y Comprobación de Apoyos Económicos y en Especie, debidamente requisitado por el Trabajador Social que atiende el caso.
4. Los recibos de gastos sin comprobar se utilizarán sólo en aquellos apoyos que sean apremiantes y no puedan facturar los proveedores considerando el mejor costo y calidad (preferentemente se cotizará y adquirirá el producto o servicio donde se extienda factura o recibos con el R.F.C.).
5. Será responsabilidad del área Administrativa de la Dirección de Trabajo Social y Vinculación, realizar la compra de los apoyos solicitados.
6. Los apoyos autorizados y entregados a los beneficiarios por el Trabajador Social, deberá realizar la justificación ante el área administrativa de la Dirección de Trabajo Social y Vinculación en un lapso no mayor de 5 días hábiles. (Sólo aplica para DIF Jalisco).
7. Para la comprobación de los casos que se promueva la cantidad de \$1 a \$300.00 se justificará con la hoja de entrevista y nota de seguimiento, documentos de soporte y la solicitud de comprobación de apoyos económicos y en especie, solo por única ocasión y en casos urgentes. Para los apoyos menores a \$ 2,000.00 los autorizarán los jefes de departamento, de \$2,001.00 hasta 5,000.00 el Director de Trabajo Social y Vinculación y mayor a \$5,001.00 el Subdirector General de Operación. Para apoyos mayores a \$15,000.00 se solicitará el Vo. Bo. del Director General en la Solicitud y Comprobación de Apoyos

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

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

8. Para casos extraordinarios que sea necesario una autorización fuera del trámite realizado por Trabajo Social, se solicitará y autorizará a través de un escrito memorando con la firma del Subdirector General de Operación o el Director General del Sistema DIF Jalisco. (Sólo aplica para DIF Jalisco).

### 9.6. Referentes a la investigación y dictamen en la atención de casos de Fortalecimiento Sociofamiliar.

1. Los sujetos de asistencia social que requieran atención a su problemática, se deben someter a:
  - Investigación Sociofamiliar.
  - Visita domiciliaria.
  - Apego a los lineamientos operativos.
  - Integración completa del expediente de acuerdo a los apoyos o servicios promovidos.
  - Formalidad a los compromisos a través de la firma de Carta compromiso.
  - Integración al grupo de apoyo en caso de que el usuario se encuentre en condición de participar.
  - Evaluación y seguimiento del caso.

### 9.7. Referentes a la aplicación de la Metodología de Intervención en la Atención de Casos de Trabajo Social DIF Jalisco.

1. Todo trabajador social que atienda casos de esta índole, tendrá que

aplicar la Metodología de Intervención en la Atención de Casos de Trabajo Social DIF Jalisco.

2. En los casos que atiende el subprograma de Fortalecimiento Sociofamiliar, el trabajador social tendrá que elaborar un plan de intervención posteriormente a la investigación.
3. Siempre y cuando el usuario se encuentre en condición de participar en los grupos de apoyo, el trabajador social a cargo del caso lo integrará al grupo con el objetivo de asumir compromisos que permitan superar la problemática que presenta.
4. Toda vez que el usuario ha cumplido satisfactoriamente su plan de intervención, el trabajador social tendrá la obligación de realizar la evaluación correspondiente e integrarlo al evento de reconocimiento que la Dirección de Trabajo Social y Vinculación coordina.

### 9.8. Referentes a la atención de casos de Fortalecimiento Sociofamiliar a través de los Sistemas DIF Municipales.

1. En caso de requerir apoyo de los sistemas DIF municipales y otras instituciones de asistencia social se solicitará el apoyo a través del formato Sistema Interinstitucional de Canalización a Trabajo Social (SICATS).

2. Los municipios del interior del Estado de Jalisco, en donde se

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------



cuenta con un Trabajador Social o bien se realicen dichas funciones, deben atender los casos de Fortalecimiento Sociofamiliar que se generen en sus municipios ajustándose al presente manual.

# 10. Actores y Niveles de Intervención.

## 10.1. DIF Jalisco.

1. Realizar visita domiciliaria a las personas que solicitan el apoyo asistencial y que se encuentran en situación vulnerable, plasmándolo por escrito en el formato DJ-TS-SG-RE-10 correspondiente al itinerario de visitas.
2. Aplicar el estudio Sociofamiliar para valorar la situación de la familia o usuario.
3. Establecer coordinación intra o interinstitucional para la atención conjunta del caso de acuerdo a la situación.
4. Gestionar el apoyo procedente para la atención del caso.
5. Otorgar el apoyo o servicio de manera oportuna y en cumplimiento con la normatividad que nos rige.
6. Derivar o canalizar al servicio procedente, ya sea en DIF Jalisco, DIF Municipales u otras instituciones.
7. Establecer la programación mensual para la supervisión del plan de intervención.

8. Verificar el cumplimiento del plan de intervención de acuerdo a lo estipulado.
9. Integrar a las familias que cubran el perfil a las sesiones de capacitación formativo-educativo.
10. Efectuar el cierre del caso al cumplimiento del plan de intervención.
11. Canalizar los casos a los Sistemas DIF Municipales y ONG's que corresponda su atención a través del SICATS.
12. Integrar los expedientes de los casos en atención de acuerdo a la normatividad.
13. Operar la Metodología de Intervención en la Atención de Casos de Trabajo Social DIF Jalisco en familias en condición vulnerable.
14. Formar los grupos de apoyo a familias en condición vulnerable y dirigirlos en la realización de sus planes de intervención.
15. Realizar el seguimiento y la revaloración de los casos atendidos que fueron objeto de apoyo condicionado al cumplimiento de acuerdos con los beneficiarios.
16. Elaborar los informes de actividades y apoyos otorgados a través del servicio.

## 10.2. DIF Municipal.

1. Realizar visita domiciliaria a las personas que solicitan el apoyo

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

asistencial y que se encuentran en situación crítica.

2. Aplicar el estudio Sociofamiliar para valorar la situación de la familia.
3. Establecer coordinación intra o interinstitucional para la atención conjunta del caso de acuerdo a la situación.
4. Gestionar el apoyo procedente para la atención del caso.
5. Otorgar el apoyo o servicio de manera oportuna y en cumplimiento con la normatividad que nos rige.
6. Derivación o canalización al servicio procedente, ya sea en DIF Jalisco, DIF Municipales u otras instituciones.
7. Verificar el cumplimiento del plan de intervención de acuerdo a lo estipulado.
8. Integrar a las familias que cubran el perfil a las sesiones de capacitación formativo-educativo.
9. Efectuar el cierre del caso al cumplimiento del plan de intervención.
10. Integrar los expedientes de los casos en atención de acuerdo a la normatividad.
11. Elaborar los informes de actividades y apoyos otorgados a través del servicio y presentarlos a las autoridades competentes en tiempo y forma.

# 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).
- Modelo de Atención de Casos de Trabajo Social DIF Jalisco.
- Manual Operativo de Fortalecimiento Sociofamiliar 2011.
- Manual de Organización de Trabajo Social y Vinculación.
- Padrón de beneficiarios.
- Registro del SIEM.
- Proyecto Apoyos Asistenciales a Familias Vulnerables.
- Techo financiero.
- Lista de asistencia.
- Tarjeta Informativa.
- Videos Informativos.

## 11.2 Informes y formatos de control.

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

- [DJ-TS-SG-RE-01 Estudio Sociofamiliar.](#)
- [DJ-TS-SG-RE-03 Recibo de apoyo ordinario.](#)
- [DJ-TS-SG-RE-04 Recibo de apoyo de despensa.](#)
- [DJ-TS-SG-RE-06 Citatorio.](#)
- [DJ-TS-SG-RE-08 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:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

- [DJ-TS-SG-RE-09 Solicitud de apoyos económicos y en especie.](#)
- [DJ-TS-SG-RE-10 Itinerario de visitas domiciliarias.](#)
- [DJ-TS-SG-RE-12 Formato de canalización y contra canalización del Sistema Interinstitucional de Canalización a Trabajo Social \(SICATS\).](#)
- [DJ-TS-SG-RE-13 Cotización de apoyos.](#)
- [DJ-TS-SG-RE-26 Vale para comedor.](#)
- [DJ-TS-SG-RE-27 Matriz FODA.](#)
- [DJ-TS-SG-RE-34 Encuesta de satisfacción de usuarios externos.](#)
- [DJ-TS-SG-RE-41 Concentrado mensual de actividades, apoyos y servicios otorgados \(Fortalecimiento Sociofamiliar\).](#)
- [DJ-TS-SG-RE-47 Informe diario de actividades.](#)
- [DJ-TS-SG-RE-57 Indicaciones para el caso.](#)
- [DJ-TS-SG-RE-59 Recepción de casos telefónicamente.](#)

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 aquellas personas que por sí mismas no pueden satisfacer sus necesidades personales.

## 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

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

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

- I. Menores en estado de abandono, desamparo, desnutrición o maltrato;
- II. Alcohólicos y fármaco dependientes, cuando por estas causas se encuentren en estado de abandono o indigencia;
- III. Mujeres en período de gestación o lactancia, carentes de recursos económicos o maltratadas;
- IV. Senescentes, que se encuentren en estado de desamparo, marginación o maltrato;
- V. Personas con discapacidad en los términos de este ordenamiento;
- VI. Indigentes;
- VII. Familiares que dependan económicamente de quienes se encuentren privados de su libertad por causas penales y que por ello queden en estado de desamparo o indigencia;
- VIII. Familiares directos, hasta el primer grado, ascendientes, descendientes o colaterales que dependan económicamente de quienes hayan perdido la vida y que sus circunstancias socioeconómicas lo ameriten; y
- IX. Las víctimas de la comisión de delitos en estado de abandono;
- 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.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

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

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

### CAPITULO III

#### De la Coordinación

**Artículo 11.-** El titular del Poder Ejecutivo a través de la Secretaría de Salud coordinará la prestación de servicios de asistencia social, respetando en todo momento el ámbito de competencia que este Código atribuye a los integrantes del Sistema Estatal. El Gobierno del Estado celebrará los convenios o acuerdos necesarios para la coordinación de acciones a nivel estatal 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:

Este documento publicado en la página web de DIF Jalisco es una copia del Sistema de Gestión de Calidad, por lo tanto, no se garantiza la exactitud de la información y no se asegura la validez y vigencia de la misma.

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

I. Promoverán que las dependencias y entidades del Estado y de los municipios destinen los recursos necesarios a los programas de servicios de asistencia social;

II. Celebrarán convenios o contratos para la coordinación de acciones de asistencia social con el sector privado de la entidad, con objeto de registrar y coordinar su participación en la realización de programas de asistencia social;

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

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

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

Social y con el Registro Estatal de Asistencia Social;

XI. Promover y participar en programas de educación especial;

XII. Crear y operar el Consejo Estatal de Familia;

XIII. Crear y operar el Consejo Estatal para la Prevención y Atención de la Violencia Intra familiar;

XIV. Elaborar el programa e impartir los cursos a que hace referencia el artículo 267 bis del Código Civil del Estado de Jalisco.

El Sistema Estatal deberá contar con el número de profesionistas suficientes para impartir los cursos prematrimoniales, en todos los municipios, de acuerdo a las necesidades; y

XV. Las demás que establezcan las leyes aplicables en la materia.

**Artículo 19.-** La promoción y prestación de servicios asistenciales que realice cada municipio del Estado, podrá 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.

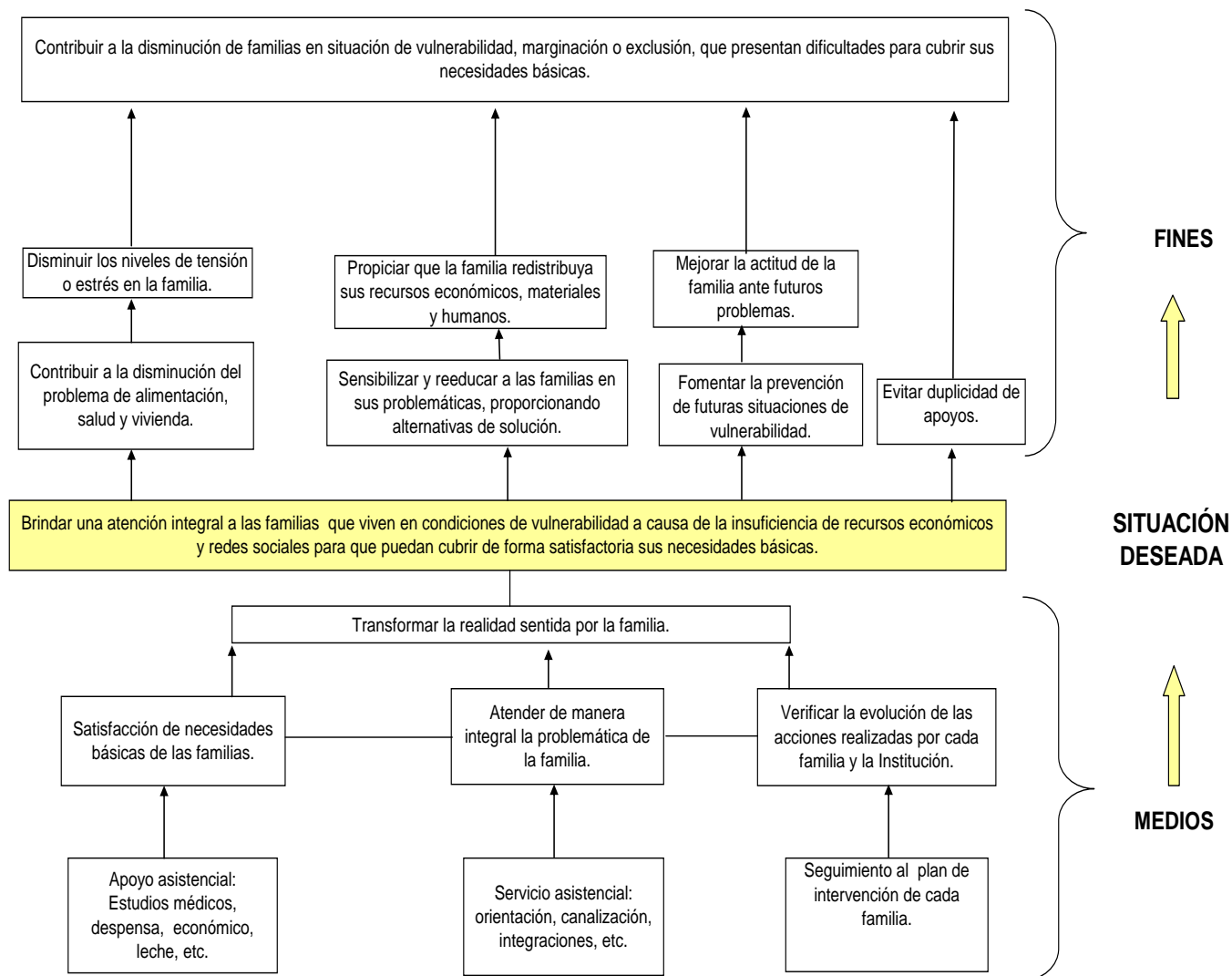
**Artículo 20.-** En caso de desastres que causen daños a la población, el Organismo Estatal en el ámbito de su competencia, sin perjuicio de las acciones que en auxilio de los damnificados se realicen otras

dependencias y entidades de la administración pública, coordinará las tareas de asistencia social de los distintos sectores que actúen en beneficio de aquellos, durante la fase inmediata posterior a un desastre, sin menoscabo de que continúen recibiendo el apoyo de los programas institucionales.

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

## 12.2. Árbol de objetivos del Subprograma Operativo de Fortalecimiento Sociofamiliar.



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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------



### 12.3. Matriz del marco lógico del Subprograma de Fortalecimiento Sociofamiliar.

Resumen Narrativo	Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
	Nombre del indicador	Método del cálculo	Frecuencia de medición		
<b>Fin (es):</b> Contribuir a la disminución de familias en situación de vulnerabilidad, marginación o exclusión, que presentan dificultades para cubrir sus necesidades básicas.	Familias en situación de vulnerabilidad.	No. de familias atendidas. No. de familias solicitantes.	Anual.	Informes mensuales, libro de registro de casos atendidos.	El estado destina partidas presupuestales a los rubros que realmente pueden proporcionar bienestar social.
<b>Propósito:</b> Brindar una atención integral a las familias que viven en condiciones de vulnerabilidad a causa de la insuficiencia de recurso económico y redes sociales para que puedan cubrir de forma satisfactoria sus necesidades básicas.	Atención integral a las familias que viven en condiciones de vulnerabilidad.	No. de familias atendidas. No. de familias solicitantes.	Anual.	Informes mensuales, libro de registro de casos atendidos.	Las instituciones o instancias a las cuales se turna a la familia para su atención responden de forma satisfactoria.
<b>Componentes:</b>					
<b>C1</b> Apoyo asistencial: estudios médicos, despensa, económico, leche, etc.	Apoyos asistenciales.	1. No. apoyos otorgados. No. apoyos solicitados. 2. No. de familias beneficiadas. / No. de familias solicitantes.	Trimestral.	Informe Mensual.	Las familias se comprometen a participar activamente en la solución de sus problemáticas. Se destina una partida presupuestal suficiente para cubrir la demanda de apoyos asistenciales.
<b>C2</b> Servicio Asistencial: orientación, canalización, integraciones, etc.	Servicios asistenciales.	No. servicios otorgados. No. apoyos solicitados.	Trimestral.	Informe mensual.	Las instancias o Instituciones a las cuales se canaliza o deriva la familia atienden de forma pronta solicitud de apoyo.
<b>C3</b> Seguimiento al plan de intervención de cada familia.	Casos en seguimiento.	No. de casos en seguimiento. No. de casos atendidos.	Trimestral.	Informe mensual . Expediente.	Que las familias se comprometan a apegarse a un plan de intervención.

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

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

Resumen Narrativo	Indicadores			Medios de Verificación	Supuestos
	Nombre del indicador	Método del cálculo	Frecuencia de medición		
<b>Actividades:</b>					
<b>A.1.1</b> Realizar visita domiciliaria .					
<b>A.1.2.</b> Aplicación del estudio sociofamiliar para valorar la situación de la familia.					
<b>A.1.3.</b> De acuerdo a la situación del caso, establecer coordinación intra o interinstitucional para la atención conjunta del caso.					
<b>A.1.4.</b> Gestión del apoyo procedente.					
<b>A.1.5</b> Otorgamiento del apoyo.					
<b>A.2.1</b> Realizar visita domiciliaria .					
<b>A.2.2.</b> Aplicación del estudio sociofamiliar para valorar la situación de la familia.					
<b>A.2.3.</b> De acuerdo a la situación del caso, establecer coordinación intra o interinstitucional para la atención conjunta del caso.					
<b>A.2.4.</b> Derivación y/o, danalización al servicio procedente.					
<b>A.2.5</b> Otorgamiento del servicio.					
<b>A.3.1.</b> Se establece programación mensual para la supervisión del plan de intervención.					
<b>A.3.2.</b> Verificar el cumplimiento del plan de intervención.					
<b>A.3.3.</b> Integrar a las familias que cubran el perfil a las sesiones de capacitación formativo-educativo.					
<b>A.3.4</b> Cierre 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:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

# 13. Bitácora de revisiones.

No.	Fecha del Cambio	Referencia del punto modificado	Descripción del cambio
1	15-Abr-2011	Todo el Manual.	Actualización de los elementos que integran el manual como: antecedentes, propósito y componentes, indicadores, productos y servicios, estrategias, procedimientos, políticas, actores y niveles de intervención, formatos, entre otros.
2	15-Mar-2012	Todo el Manual.	Actualización de los elementos que integran el manual como: plantilla, productos y servicios, políticas de operación e integración de los formatos DJ-TS-SG-RE-57 indicaciones para el caso y el DJ-TS-SG-RE-59 recepción de casos telefónicamente (ambos a usarse por la dirección o jefatura según corresponda), así como documentos fuente e informes y formatos de control. Se dio de baja el formato DJ-TS-SG-RE-07 Nota de seguimiento subsecuente.
3	15-May-2012	Políticas de operación.	Se agregaron en la política 9.1 los puntos 18 y 19 referente a la atención de personas que afectan la integridad del personal de Trabajo Social y Vinculación, así como la atención que se debe ajustar a los lineamientos del presente manual. Asimismo en la política 9.2 se redefinió el punto 16 respecto a la vigencia del vale de crédito y del pago a proveedores en insumos para cirugía.

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

Elaboró:	Dirección de Innovación y Calidad	Fecha de elaboración:	1993 V.01	Fecha de actualización:	15-MAY-2012 V.06	Código:	DJ-TS-SG-OP-02
----------	-----------------------------------	-----------------------	-----------	-------------------------	------------------	---------	----------------

**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/>**

