



**SEXTA SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL
SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA
DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA 2018-2021**

ANEXO 1

**LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE
TRABAJO SOCIAL DEL SISTEMA DIF GUADALAJARA.**

LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE TRABAJO SOCIAL SISTEMA DIF GUADALAJARA

CAPITULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- Las disposiciones de este lineamiento son de orden e interés público y tienen por objeto:

- I. Establecer las condiciones de la población susceptible de recibir los apoyos por parte del Sistema DIF Guadalajara a través de Trabajo Social y los requisitos que deben colmarse para ello, así como precisar el procedimiento para llevar a cabo el otorgamiento de los apoyos económicos y en especie que deban autorizarse para la atención de casos;*
- II. Regular la atención de casos, integración de expedientes y las bases para la toma de determinaciones;*
- III. Señalar la forma de operar la atención de los casos y el proceso a seguir para otorgar los apoyos a las personas beneficiarias y los "Lineamientos para la atención de casos de trabajo social";*

ARTÍCULO 2.- El presente lineamiento se expide con fundamento en el artículo 7 fracción V y X del Reglamento del Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Municipal de Guadalajara denominado Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Guadalajara, así como el artículo 17 fracción II, VI y VII del Reglamento Interno del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Guadalajara y demás lineamientos leyes y/o disposiciones aplicables de la Administración Pública Municipal de Guadalajara, el objetivo del presente lineamiento es establecer los criterios a través de los cuales se destinarán los apoyos económicos y en especie para la atención de casos a través de la Dirección del Área de Trabajo Social, así como las personas o familias que de conformidad con el presente lineamiento son sujetos de algún beneficio y determinar las facultades para su autorización.

ARTÍCULO 3.- Para los efectos de este lineamiento se entiende por:

I. DIF Guadalajara: *El Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública municipal denominado Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del municipio de Guadalajara;*

II. Lineamiento: *El lineamiento para la atención de Casos del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del municipio de Guadalajara;*

III. Beneficiario (a): *Persona o familia que carecen de los medios necesarios para satisfacer sus necesidades alimentarias básicas; que son sujetos para los apoyos en especie o económicos de conformidad a lo previsto en este lineamiento;*

IV. Caso: *Es la condición en que se encuentra una persona, de forma transitoria o permanente, que no atenderse puede poner en riesgo su vida, su integridad física o su calidad de vida y por tanto requiere apoyo asistencial para su atención;*

V. SICATS: Sistema Inter Institucional de Canalización a Trabajo Social;

ARTÍCULO 4.- La atención y seguimiento de los casos deberá ser de manera integral, buscando un apoyo interdisciplinario; lo anterior, mediante la derivación de los casos en particular a los diferentes programas del Sistema DIF Guadalajara u otras dependencias o instituciones externas.

ARTÍCULO 5.- Se entenderá como personas beneficiarias de apoyos económicos y/o en especie a las personas que:

I. Reúnan el perfil del sujeto prioritario de la asistencia social, las niñas, niños y adolescentes en condiciones de vulnerabilidad, aquellos que se encuentran en alguno de los siguientes grupos:

- a) De la y en la calle;
- b) Con enfermedades terminales;
- c) Violentados, maltratados, abusados o explotados;
- d) Con problemas de adicciones;
- e) Con discapacidad;
- f) En conflicto con la ley;
- g) Hijas e hijos de personas privadas de su libertad;
- h) Víctimas de delito;

- i) Migrantes separados;
 - j) Migrantes no acompañados;
 - k) Refugiados o desplazados;
 - l) Las embarazadas o que sean madres,
 - m) Huérfanos;
 - n) Con enfermedades o trastornos mentales;
 - ñ) Con desnutrición;
 - o) Abandono, ausencia o irresponsabilidad de progenitores en el cumplimiento y garantía de sus derechos; y
 - p) Hijas o hijos de padres que padezcan enfermedades terminales o en condiciones de extrema pobreza;
- II. Personas con problemas de alcoholismo u otras adicciones, cuando por estas causas se encuentren en estado de abandono o en situación de calle;
- III. Mujeres en período de gestación o lactancia, carentes de recursos económicos o víctimas de violencia;
- IV. Personas adultas mayores que se encuentren en estado de desamparo, marginación o maltrato;
- V. Personas con discapacidad en los términos de este ordenamiento;
- VI. Personas en situación de calle;
- 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 en situación de calle;
- VIII. Familiares directos, tales como ascendientes, descendientes o colaterales hasta el primer grado, que dependan económicamente de quienes hayan perdido la vida y que sus circunstancias socioeconómicas lo ameriten;
- IX. Familiares directos, tales como ascendientes, descendientes o colaterales hasta el primer grado, de personas desaparecidas y que sus circunstancias socioeconómicas lo ameriten;
- X. Las víctimas de la comisión de delitos;
- XI. Las personas afectadas por un desastre y que queden en estado de necesidad o desamparo;
- XII. Personas que por alguna enfermedad se encuentren en estado de abandono o en situación de calle;
- XIII. Migrantes en estado de vulnerabilidad que transitan por el territorio de la entidad;
- XIV. Los jefes de familias monoparentales, carentes de recursos económicos o que se encuentren en estado de desamparo, marginación o maltrato; y
- XV. Las personas que sufran o padezcan algún trastorno o enfermedad mental, siempre y cuando sus ingresos o de la familia o institución a la cual dependan, sean insuficientes para su subsistencia y satisfacer sus necesidades médicas.



XVI. Se determine su vulnerabilidad mediante investigación sociofamiliar por parte de Trabajo Social del Sistema DIF Guadalajara.

CAPITULO SEGUNDO DE LOS ENCARGADOS DE LA AUTORIZACIÓN DE LOS APOYOS

ARTÍCULO 6.- Es facultad de las autoridades del Sistema DIF Guadalajara determinar la procedencia de apoyos económicos o en especie en favor de un beneficiario para la atención de un caso, en términos de este lineamiento.

ARTÍCULO 7.- Las autoridades facultadas para efectos del artículo anterior serán los que resulten ser Titulares de:

I. El Coordinador de Servicios,

II. EL Director Administrativa,

III. El Director del Área de Trabajo Social; y

IV. La Supervisión de Casos.

Los anteriores tendrán facultad para autorizar el otorgamiento de apoyos económicos y en especie, manifestando su anuencia mediante su firma, en los casos que prevé este lineamiento.

ARTÍCULO 8.- Los funcionarios facultados para la autorización de los casos tomarán sus determinaciones previa revisión del expediente integrado por Trabajo Social firmando su autorización en los casos que este lineamiento prevea.

ARTÍCULO 9.- Los funcionarios estarán facultados para dichas funciones hasta el término de su cargo en el área que representan.

CAPITULO TERCERO PROCESO DE ATENCIÓN DE CASOS

ARTÍCULO 10.- Las solicitudes para la atención de casos se recibirán en la Dirección del Área de Trabajo Social, y deberá seguirse el siguiente procedimiento:

I. Verificar que el beneficiario reúna el perfil de sujeto prioritario de asistencia social, en términos del artículo 5 de este lineamiento;

II. Todos los casos en atención por el Programa de Casos de Trabajo Social, se les asignará número de registro y se integrará su expediente en base a los resultados de la investigación sociofamiliar que se realizará con apego a la metodología y al uso de formatos establecidos protegiendo la información contenida en los mismos de acuerdo a la ley de protección de datos personales que se encuentren vigentes, siendo responsable la trabajadora social de hacer un diagnóstico asertivo y su respectivo plan de intervención;

III. Para apoyar a los solicitantes residentes del municipio que requieran apoyo económico menor de \$10,000.00 pesos, se promoverá el apoyo directamente en el Sistema DIF Guadalajara, autorizando dicho apoyo el titular de la Dirección del Área de Trabajo Social, el Titular de la Coordinación de Servicios y el titular de la Supervisión de Casos; para apoyar a los solicitantes residentes del municipio que requieran apoyo mayor a \$10,000.00 y hasta por \$15,000.00, se promoverá directamente en el Sistema DIF Guadalajara, autorizando dicho apoyo los tres anteriores más el titular de la Dirección Administrativa;

IV. Cuando se rebase esta cantidad se trabajará la promoción del apoyo en coordinación con el Sistema de Asistencia Social a través del Sistema DIF Jalisco y otras fuentes de financiamiento;

V. Para apoyar a solicitantes residentes del municipio, que requieran apoyo económico mayor de \$15,000.00, siempre y cuando las instituciones como el Sistema DIF Jalisco, Caritas de Guadalajara u otras fuentes de financiamiento no hayan otorgado apoyo económico, se promoverá la autorización de Dirección General del Sistema DIF Guadalajara, previo visto bueno de los cuatro titulares responsables de la autorización.

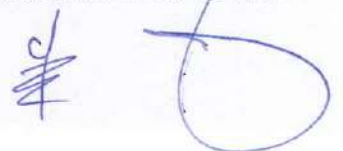
VI. Todos los apoyos otorgados serán cargados al presupuesto autorizado para el ejercicio presupuestal vigente;

VII. Se procurará en medida de lo posible que el beneficiario participe con un mínimo del 25% (veinticinco por ciento) del costo del apoyo solicitado o la que su condición económica le permita cubrir;

VIII. Para el otorgamiento de apoyos se buscará convenios de colaboración con Instituciones, Fundaciones y Asociaciones civiles para el posible otorgamiento de apoyos

IX. Para la adquisición de apoyos, deberá integrarse un expediente y cotizar por lo menos con 3 proveedores (formato que debe anexarse al estudio socio familiar) y dejar asentado en el mismo con quien se propone hacer la compra; para que se tome en cuenta en el proceso que se realice conforme a lo establecido en el Lineamiento de Adquisiciones del Sistema DIF Guadalajara y su Manual Operativo;

X. Cuando se requiera derivar solicitudes de apoyo a otras Instituciones u organismos de asistencia social, se deberá enviar expediente que contenga estudio socio familiar o equivalente y los documentos de soporte debidamente requisitados (estos varían según el tipo de apoyo), previa autorización del usuario



previando la protección de sus datos personales de acuerdo a lineamientos generales para la protección de la información confidencial y reservada que se encuentren vigentes;

XI. La solicitud de atención de servicio y/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;

XII. Para la promoción de los apoyos y/o servicios, serán válidos los siguientes documentos en base a los siguientes periodos de vigencia señalados:

- a) Estudio Socio Familiar (6 meses);*
- b) Resumen médico (1 año);*
- c) Receta médica (mes establecido);*
- d) Solicitud de insumos y estudios (6 meses); y*
- e) Comprobante de domicilio (3 meses).*

XIII. El Sistema DIF Guadalajara tendrá bajo su responsabilidad la atención integral de casos de Trabajo Social, residentes en el Municipio de Guadalajara, ejecutando la investigación, diagnóstico y plan de intervención, así como el seguimiento a las acciones establecidas, trabajando coordinadamente con todas las instancias involucradas;

XIV. Cuando 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 notas de seguimiento para revaloración, integrando al nuevo expediente los documentos de soporte actualizados;

XV. Tratándose de personas que no puedan acreditar su domicilio en el Municipio de Guadalajara podrá ser beneficiario de apoyo, manifestando bajo protesta de decir verdad, que no cuenta con medio oficial para acreditar su residencia en el municipio, en cuyo caso se podrá aprobar el apoyo considerando las circunstancias que se desprendan del expediente que se integre para el efecto;

XVI. En aquellos casos, en que las condiciones de Salud del solicitante sean apremiantes, ya por que se encuentre comprometida su vida o su integridad física, o por la urgencia de las circunstancias, será facultad del Titular de la Dirección del Área de Trabajo Social autorizar el apoyo para el caso, debiendo realizar los procesos necesarios para que se efectúe la adquisición del bien o servicio, observando lo previsto en los lineamientos en materia de adquisiciones e informar a la brevedad posible a los funcionarios facultados para la autorización que corresponda;

XVII. Para los casos de descuentos y exentos en servicios otorgados por el Sistema DIF Guadalajara se integrará expediente completo y se valorará de acuerdo a la investigación de Trabajo Social procurando que el apoyo cubra un periodo de tiempo de tres meses máximo, en los cuales se logre fortalecer a la familia

para que posteriormente el beneficiario sea capaz de solventar los gastos de acuerdo con el plan de intervención propuesto; siendo sujeto a revaloración en caso necesario para prolongar el apoyo;

XVIII. *Tratándose de usuarios de los servicios del Sistema DIF Guadalajara que no radiquen en el municipio y soliciten descuentos se realizará investigación y valoración por parte de Trabajo Social para el otorgamiento del apoyo, procurando agotar las posibilidades con sus redes, instituciones, organizaciones y asociaciones; y verificando que dicho servicio no sea otorgado por su DIF municipal;*

XIX. *Para los apoyos en especie con despensa y donaciones se integrará expediente con entrevista y documentos de soporte para apoyos hasta seis despensas y se anexará estudio sociofamiliar para cantidades mayores; tomando en cuenta una despensa mensual para familias de hasta cuatro miembros y dos despensas mensuales para familias de cinco miembros o más.*

XX. *Para el otorgamiento de apoyos mediante la implementación de proyectos en conjunto con el Sistema de Asistencia Social y/o DIF Jalisco se sujetarán a la normatividad que se especifique en los convenios de colaboración.*

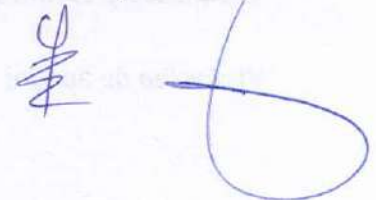
ARTÍCULO 11.- El otorgamiento de apoyos a la población beneficiada será condicionado al compromiso del solicitante para realizar las tareas que conjuntamente se establezcan en el plan social, asentados en la carta compromiso para asegurar que se avance en la solución de la problemática del beneficiario, realizando el Trabajador Social un seguimiento de las acciones establecidas.

ARTÍCULO 12.- Toda solicitud de apoyo para casos que corresponda a beneficiarios que no sean residentes del municipio, se turnarán al Sistema DIF Municipal correspondiente y/o en su caso al Sistema DIF Jalisco y cuando no sea posible la canalización a ninguno de estos órganos de asistencia social, se procederá conforme a lo previsto en el párrafo XV del artículo 10 de este lineamiento.

Para aquellos transeúntes en el Municipio de Guadalajara, que fueron objeto de actos delictivos y/o contingencia y requieran apoyo asistencial, es necesario solicitarles copia de acta de denuncia que extiende la Fiscalía General del Estado de Jalisco y posterior a ello realizar la investigación socio familiar.

ARTÍCULO 13.- En el otorgamiento de apoyos para casos se deberá observar:

- I. *Los casos canalizados al Municipio por el Sistema DIF Jalisco que requieran de apoyos y/o servicios, se les promoverá en base a la revisión exhaustiva de la información recibida, cuidando que los diagnósticos y planes sociales se apeguen a la metodología del Trabajo Social y contemplen acciones que coadyuven o resuelvan la situación problema de cada caso;*



II. Aquellos beneficiarios que requieran tratamiento indefinido con medicamento especializado, se les promoverá la mayor cobertura con la participación de diferentes instancias. Se buscarán alternativas en las que la familia pueda continuar adquiriendo el medicamento para tratamientos subsecuentes;

III. Es responsabilidad del trabajador social tratante supervisar el buen uso del apoyo promovido y entregado así como llevar el seguimiento de las acciones establecidas en el plan de intervención;

IV. Los apoyos médicos que en el caso lo requiera, se promoverán sólo en aquellos supuestos en que el solicitante carezca de los beneficios de un sistema de seguridad social, a excepción de circunstancias especiales en que se requiera complementar el apoyo, previamente investigado y justificado. Respecto de los que cuentan con el beneficio del programa federal denominado Seguro Popular, se les promoverá lo que no se encuentre contemplado en la cobertura del mismo, siempre y cuando reúnan los requisitos previstos en este lineamiento;

V. Para el caso de atención a solicitudes de apoyo de servicios funerarios, se gestionará a través de la Dirección de Cementerios del Gobierno Municipal de Guadalajara o en su caso con el área encargada de estos apoyos en el Sistema de Asistencia Social del Estado de Jalisco, el apoyo para la atención de la eventualidad.

VI. Es responsabilidad del encargado de la Dirección del Área de Trabajo Social realizar coordinación con Instituciones, Fundaciones y Asociaciones Civiles para la solicitud de apoyos económicos y en especie que favorezcan a los usuarios.

ARTÍCULO 14.- INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES, AUTORIZACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE APOYOS

Todo usuario o beneficiario atendido por el área de Trabajo Social, deberá tener debidamente integrado su expediente, el cual deberá constar de lo siguiente:

I. Solicitud del interesado y/o SICATS y/o derivación de quien turnó el caso;

II. Formato de hoja de entrevista;

III. Estudio socio familiar;

IV. Formato de cotización de apoyos;

V. Solicitud y autorización de apoyos económicos y en especie;

VI. Recibo de apoyo;

VII. Contra canalización;

VIII. Nota de seguimiento de supervisión del apoyo otorgado; y

IX. Carta compromiso;

Los formatos y la información personal contenida en los mismos, queda protegida según lo establecido por la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios.

ARTÍCULO 15.- DOCUMENTOS DE SOPORTE.

Los expedientes citados en el artículo anterior, para su debido soporte deberán contar con los siguientes documentos:

I. De Identificación: que avalen los ingresos y egresos, que avale su residencia en el municipio de Guadalajara, credencial de identificación, CURP y/o acta de nacimiento;

II. Para estudios especializados: Resumen médico y orden de estudio; en caso de que se requiera realizar en algún lugar determinado, indicar y justificar los motivos;

III. Para medicamentos: Receta y valoración médica actualizada, firmada por el médico y sellada por la institución tratante, así mismo debe especificarse por cuánto tiempo debe administrarse;

III. Para implementos de rehabilitación y quirúrgicos: Resumen médico y prescripción médica;

V. Para pañales de adulto resumen médico que indique la necesidad del insumo y la cantidad de pañales que se utilizan;

VI. Para pañales de niño, resumen médico que indique la vulnerabilidad del menor y/o el padre/madre de familia por lo cual requiere el insumo así como la cantidad diaria que se utiliza;

ARTÍCULO 16.- Los trámites se realizarán con documentos de soporte y notas de seguimiento que contengan:

a) Datos generales;

b) Situación inicial;

c) Plan social;



d) Diagnóstico social;

e) Diagnóstico médico; y

f) Apoyos y servicios otorgados por DIF Municipal, Jalisco y otros organismos.

Lo anterior, será necesario en los siguientes supuestos:

- I. *Cuando sea caso subsecuente y esté vigente en el resguardo;*
- II. *Cuando el caso sea derivado por instituciones u organismos de asistencia social, con estudio socio familiar e informe, protegiendo los datos personales conforme a la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados del Estado de Jalisco y sus Municipios.;*
- III. *Los expedientes que sean presentados para su determinación deberán estar signados por el Titular de la Dirección del Área de Trabajo Social.*
- IV. *Las adquisiciones de bienes o servicios para la atención de casos urgentes, se realizarán de conformidad a las disposiciones que resulten aplicables.*
- V. En los apoyos autorizados y entregados a los beneficiarios por la Trabajadora Social, se deberá realizar la justificación ante el Departamento de Control Presupuestal en un lapso no mayor a 10 días hábiles.

CAPITULO CUARTO

ARTÍCULO 17.- Los trabajadores del DIF Guadalajara que en el desempeño de sus funciones infrinjan las disposiciones del presente lineamiento, se harán acreedores a las sanciones y procedimientos que se establece la Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco.

TRANSITORIOS

ARTÍCULO ÚNICO.- El presente lineamiento, surtirá efectos inmediatos a partir de su aprobación por el Consejo Directivo del Sistema DIF Guadalajara.