



**MANUAL OPERATIVO**

---

**JEFATURA DE  
TRABAJO SOCIAL**





# Manual Operativo Departamento de Trabajo Social



## CONTENIDO

1. Reseña Histórica .....	2
2. Marco Jurídico .....	3
3. Justificación .....	6
4. Organigrama .....	8
5. Descripción de Funciones .....	8
6. Objetivo General.....	21
7. Objetivos Específicos .....	21
8. Población Objetivo.....	22
9. Políticas de Operación .....	22
10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición .....	23
11. Flujograma General .....	24
12. Servicios.....	25
13. Plan de Emergencias.....	26
14. Autorizaciones .....	27
15. Sistema de Control.....	28
16. Bitácora de revisiones.....	29

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

## 1. Reseña Histórica

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Guadalajara, es un Organismo Público Descentralizado del H. Ayuntamiento de Guadalajara, establecido en el Decreto No. 12027 con fecha 29 de marzo de 1985, publicado en el Diario Oficial del Estado de Jalisco, el 6 de abril de 1985.

Este Sistema ha sufrido innumerables cambios, pero siempre desde la perspectiva de una ayuda humanitaria, y se ha fortalecido con la profesionalización de los servicios buscando la participación responsable y comprometida de la población que se atiende, de ello depende la superación de la problemática, enunciaremos brevemente su transformación.

En 1979 se conforma la jefatura de Trabajo Social dependiendo directamente de Dirección General, cuyo objetivo era acercar a la comunidad los programas existentes, Educación Preescolar, Extraescolar, Consulta Médica de Primer Nivel, Atención de Casos, Despensas, en (Subcomités y CDC), participando en el departamento 7 Trabajadoras Sociales.

De 1982-1995 se incrementó el número de trabajadoras sociales, llegando aproximadamente a 50 profesionistas y este departamento se convirtió en el eje principal para llevar a la comunidad los servicios asistenciales, implementando los siguientes programas:

M.E.S.E. (Menores en situación extraordinaria), coordinado con el tema DIF Jalisco.

Programa D.I.A. (Programa de Atención al Adolescente).

Casas de Cuidado Diario

Subcomités

Huertos familiares

Asistencia Alimentaria (venta de leche, frijol, galleta, desayunos escolares, queso y soya).

Programa de Atención al Adulto Mayor

Programa de Planificación Familiar en coordinación con Mexfam.

Atención de Casos Especiales.

Con la participación de aproximadamente 50 Trabajadores Sociales dependiendo del Departamento de Trabajo Social.



## Manual Operativo Departamento de Trabajo Social



De 1995 a 2010, se restructuró el organigrama del Sistema DIF Guadalajara quedando la jefatura de Trabajo Social bajo la Dirección de Desarrollo Comunitario, desprendiéndose los programas que eran atendidos, convirtiéndose en Direcciones y Jefaturas independientes de la Jefatura de Trabajo Social. Lo cual constituye una mejora en la prestación de los servicios y programas que brinda el Sistema DIF Guadalajara.

2010 A 2016 se fortaleció el departamento ampliando su personal hasta contar con aproximadamente 80 Trabajadoras Sociales direccionadas a los diferentes programas, tales como: Trabajo Social, Trabajo Social Operativo, Asistencia Alimentaria, Atención al Adulto Mayor, Protección a la Niñez y Adolescencia, CEAMIVIDA, CAIPED, CEE La Aurora, CEE 18 de Marzo, Centro de Atención Especializada en Terapia Familiar, Protección y Apoyo Legal, Procuraduría de Protección a los Niños, Niñas y Adolescentes, UAVI, Centros de Desarrollo Comunitario, Centros de Desarrollo Infantil, CADIPSI, Casas de DIA, Hogar en Transición para la Niñez, Villas Miravalle.

## 2. Marco Jurídico

La Legislación que le rige se encuentra contenida en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Título primero, Capítulo 1, de las Garantías Individuales. Artículo 4to.

1997 Cabe mencionar que el 11 de diciembre de 1997, con el Decreto 17002 el Congreso del Estado Decreta: Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco, abrogando los decretos anteriores de Asistencia Social.

En el Diario Oficial de la Federación del 1o. De junio, se publicó el nuevo Estatuto Orgánico del Sistema Nacional DIF, en el que se le otorga el carácter de normativo y rector de la Asistencia Social.



## Manual Operativo Departamento de Trabajo Social



En el Diario Oficial de la Federación del 1o. De junio, se publicó el nuevo Estatuto Orgánico del Sistema Nacional DIF, en el que se le otorga el carácter de normativo y rector de la Asistencia Social.

1999 En el Diario Oficial de la Federación del 1o. De junio, se publicó el nuevo Estatuto Orgánico del Sistema Nacional DIF, en el que se le otorga el carácter de normativo y rector de la Asistencia Social.

Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado.

Ley Orgánica de la Administración Pública Municipal.

A continuación citamos el contenido del Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco en lo referente al Sistema DIF. Reformas del 11 de diciembre de 1997 En este nuevo Código en el Libro Segundo, Instituciones de asistencia social pública

### Título Primero

Del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Jalisco

### Capítulo I

Disposiciones generales

Estado:

Art. 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 funciones que les asigna este Código y las demás disposiciones legales aplicables.

Municipios:

Art. 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 de 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. Fungir como delegado institucional de la Procuraduría de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes en el ámbito de su competencia de conformidad a la legislación general y estatal aplicable; y
- V. Los demás señalados en este Código.

(CÓDIGO DE ASISTENCIA SOCIAL DEL ESTADO DE JALISCO. Decreto Número 17002. Congreso del Estado de Jalisco. 23 de agosto del 2000.

Dentro del marco jurídico el Sistema Nacional de Asistencia Social la define como “El conjunto de acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impiden 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 reincorporación a una vida plena y productiva”.

LEY sobre EL SISTEMA NACIONAL DE ASISTENCIA SOCIAL. 1986

Norma Oficial Mexicana NOM-167-SSAI-1997, para la prestación de servicios de Asistencia Social para menores y adultos mayores.

Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Guadalajara.

Contrato Colectivo de Trabajo del Sistema DIF Guadalajara.

### 3. Justificación

El momento Histórico que estamos viviendo nos obliga a reflexionar sobre la crisis económica y social que a traviesan las familias tapatías, lo que ocasiona sentimientos de agresión y hostilidad, provocando graves desajustes sociales como son la desintegración familiar y las consecuencias que esta conlleva a tener niños en situación vulnerable, personas con discapacidad, adultos mayores en situación de maltrato o abandono, madres solteras, entre otros.

Estas son algunas de las problemáticas sentidas por las comunidades de la zona metropolitana de Guadalajara por lo que el sistema DIF Guadalajara cuenta con programas asistenciales con los que busca el mejor beneficio para la comunidad.

El contacto con dichas comunidades, se da a través de los 27 Centros de Desarrollo Comunitario, 14 Centros de Atención Infantil Comunitario CAIC'S, 1 Centros de Nutrición Infantil CENI, Centros de Educación Especial La Aurora y 18 de Marzo, 1 Albergue para personas en situación de calle, Casa Hogar Villas Miravalle, Procuraduría de Protección a las Niños, Niñas y Adolescentes, CEAMIVIDA, Departamento de Atención Integral al Adulto Mayor, la Coordinación de Programas, que son difusores de los servicios que ofrecen.

Es por esto que se hace necesaria la tarea de sistematizar la operación del quehacer profesional del Trabajador Social en beneficio de la población tapatía.

El Trabajo Social es una profesión que posee un acervo propio de conocimientos específicos y transmisibles, campos de acción bien definidos, disciplinas y métodos propios.

La profesión de Trabajo Social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento de las personas para incrementar su bienestar mediante la utilización de teorías sobre

incrementar su bienestar mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el Trabajo Social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno.

Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el Trabajo Social.

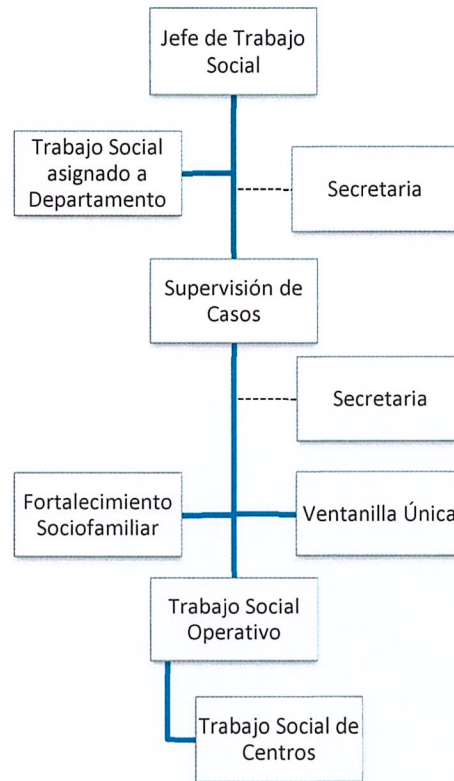
El Trabajo Social en sus distintas expresiones (casos, grupo y comunidad) se dirige a las múltiples y complejas relaciones entre las personas y sus ambientes. Su misión es la de facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades, enriquezcan sus vidas habilidades y la prevención de las disfunciones.

Por ello los Trabajadores Sociales son agentes de cambio en la sociedad y en las vidas de las personas, familias y comunidades para las que trabajan.

El Trabajo Social es un sistema de valores, teoría y práctica interrelacionados entre sí con el fin de procurar su plena realización, mejor funcionamiento social, y su mayor bienestar, mediante la activación de los recursos internos y externos, principalmente los ofrecidos por los Servicios Sociales y por las Instituciones y los Sistemas del Bienestar Social.



#### 4. Organigrama



#### 5. Descripción de Funciones

##### Jefe (a) de trabajo social

1. Coordinar los apoyos y recursos que correspondan para los casos atendidos de manera directa o en corresponsabilidad con las áreas de Trabajo Social del Sistema, así mismo con Dependencias Municipales y/o los Organismos de Asistencia Social.
2. Coordinar y consolidar la vinculación de redes de apoyo del Departamento de Trabajo Social con los diferentes programas del Sistema en función de una atención integral a la población sujeta de asistencia social en el Municipio de Guadalajara.

3. Actualizar permanentemente el sistema y procedimientos de diagnóstico, dictamen, autorización y seguimiento de los apoyos de trabajo social otorgados.
4. Verificar la correcta aplicación de los recursos asignados a los servicios de Trabajo Social en el DIF Guadalajara.
5. Sistematizar y automatizar los procesos administrativos.
6. Coordinar acciones para implementar el Sistema de Evaluación del Desempeño en Trabajo Social, así como los diferentes instrumentos para incentivar la mejora en la calidad de los servicios.
7. Implementar y coordinar el Sistema Interinstitucional de Canalización a Trabajo Social (SICATS), con DIF Jalisco.
8. Cumplir con lo establecido en el Código, Ley Federal del Trabajo y otras leyes y reglamentos aplicables en la materia, como manuales de organización, procedimientos, descripciones de puestos y todos aquellos ordenamientos según el ámbito de su competencia.
9. Promover y prestar servicios de asistencia social.
10. Asesorar, coordinar, supervisar y evaluar la plantilla de Trabajo Social de centros y oficinas, para lograr el buen funcionamiento de los programas Asistenciales del Sistema.
11. Promover la interrelación sistemática de acciones que en materia de asistencia social llevan a cabo las instituciones públicas o privadas.
12. Revisar los manuales de organización que son remitidos para con la finalidad verificar que las acciones y procedimientos estén apegados a la normatividad.
13. Dar a conocer las funciones específicas a las Trabajadoras Sociales de acuerdo al manual de operaciones y los lineamientos específicos de cada programa.
14. Evaluar al personal de las áreas de Trabajo Social en los diferentes programas para implementar procesos de mejora en la calidad de los servicios.
15. Diseñar e implementar modelos de intervención, para mejorar la atención en la problemática actual de la población objetivo sujeto de asistencia social.

16. Brindar asistencia técnica en la descentralización de servicios a los Sistemas DIF Municipales, con base en los modelos de atención definidos previamente.
17. Verificar la adecuada atención y canalización de la población demandante de apoyos asistenciales a las áreas correspondientes del Sistema, otras instituciones y organismos de asistencia social para su adecuada atención.
18. Investigar, desarrollar e implementar normas técnicas para los modelos de atención, acorde a la problemática social en el Municipio de Guadalajara.
19. Asesorar, desarrollar y actualizar permanentemente los modelos, programas y servicios, basados en una metodología que integre cada una de las variables de la problemática específica, verificando que se recabe la experiencia de manera planificada y organizada, para análisis y diagnósticos posteriores a la implementación de dichas propuestas.
20. Verifica que las áreas a su cargo, estén capturando la atención a los usuarios por medio de la plataforma electrónica.
21. Coordina y realiza la entrega recepción de la administración de todo en inventario que tiene a su resguardo.
22. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
23. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

### Trabajadora Social

Trabajadora Social del Departamento:

1. Participar brindando apoyo y asesoría a las trabajadoras sociales de centros y operativas del sistema.
2. Orientar a las Trabajadoras Sociales de la operatividad de los de los programas tanto internos como externos.
3. Dar a conocer al personal de Trabajo Social la aplicación de los modelos de intervención, la metodología así como los lineamientos que marca DIF Jalisco para la operación de los diferentes programas.

4. Colaborar en conjunto con las trabajadoras sociales en las acciones para la operatividad del proyecto Mano a Mano.
5. Participar en la actualización de los manuales de procedimientos de acuerdo a los cambios que se realizan en el departamento de trabajo social.
6. Realizar las funciones administrativas de su competencia.
7. Analizar las estadísticas, cronogramas e informes con la finalidad de que exista una sistematización y evaluación del trabajo.
8. Contribuir al desarrollo del personal de Trabajo Social organizando capacitaciones con temas de interés a fin de promover la formación y /o actualización profesional.
9. Brindar servicio asistencial a través de asesoría y orientación social, investigación Socio-familiar a los usuarios que requieren de un apoyo.
10. Verificar que las áreas a su cargo, estén capturando la atención a los usuarios por medio de la plataforma electrónica.
11. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
12. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
13. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Trabajadora Social asignada al Programa de Fortalecimiento Socio- Familiar:

1. Atender, orientar y proporcionar la información requerida al usuario que acude a solicitar algún servicio asistencial.
2. Aplica el formato de orientación- entrevista inicial y verificar que el usuario sea sujeto de asistencia social.
3. Realiza registro de los datos del usuario y asunto por el que acudió al servicio.

4. Realiza diagnóstico socio-familiar preliminar para determinar su seguimiento.
5. En caso de requerir algún apoyo se inicia el proceso para la atención y seguimiento del otorgamiento del mismo.
6. Realiza las cotizaciones correspondientes para el soporte del caso.
7. Integra el expediente integrando los documentos de soporte.
8. Realiza visita domiciliaria.
9. Entrega el apoyo y recaba las firmas de recibido.
10. Cierra el caso.
1. Verifica seguimiento en plataforma electrónica en atención a los usuarios.
2. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
3. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.

### Trabajo Social Operativa

Trabajadora Social Operativa asignada a CDI'S:

4. Conocer la ubicación geográfica de los Centros de Desarrollo Infantil, el equipo interdisciplinario del centro y el personal responsable a cargo de los niños y niñas.
5. Mantener una constante comunicación con trabajadora social del centro de desarrollo infantil.
6. Asesorar y orientar a las trabajadoras sociales en las problemáticas de los menores, tener todos los formatos, programas que se utilizan en el centro de desarrollo infantil para la atención de los mismos, así como conocer la funcionalidad y aplicación.

7. Realizar visitas a los centros de atención infantil, realizando las observaciones correspondientes de los programas que atiende trabajo social.
8. Programación de transporte para la atención y seguimiento de asuntos de los Centros de Desarrollo Infantil.
9. Conocer las actividades diarias de las trabajadoras sociales de los Centros de Desarrollo Infantil a través de la recepción de sus cronogramas de trabajo.
10. Realizar visitas a los Centros de Desarrollo Infantil realizando las observaciones correspondientes de los programas que atiende trabajo social.
11. Proporcionar apoyo al Departamento de Trabajo Social para el enlace y cumplimiento de las metas en los programas del sistema.
12. Establecer coordinación transdisciplinaria con otras dependencias de gobierno así como privadas para así facilitar el otorgamiento de apoyos.
13. De manera específica las actividades son en cuanto a:

PLANEACION:

- Cronograma de actividades
- Visita a Centros de Desarrollo Comunitario e Infantil
- Diario de campo
- Informes

INTEGRACIÓN:

- Vincular las acciones de Trabajo Social con los diferentes programas del Sistema para su aplicación y eficacia.
- Establecer las estrategias con las Trabajadoras Sociales de los centros para atender las dificultades que se presenten, logrando la correcta aplicación de los programas.

DIRECCION:

- Informar al Departamento de Trabajo Social de las actividades emprendidas en los programas de los Centros de Desarrollo Infantil.

- Establecer la estrategia de atención y seguimiento a casos urgentes, específicamente señalados por el área encargada como prioritarios, dando respuesta en tiempo y forma señalada.
- Apoyar y dirigir a las Trabajadoras Social en la solución de casos y visitas domiciliarias.
- Actividades complementarias para el logro de metas de los Centros de Desarrollo Infantil.
- Asistir a reuniones interdisciplinarias de los centros cuando se les convoque.
- Convocar a reuniones quincenales a las Trabajadoras Sociales de los centros de su zona para establecer metas, organizar actividades de equipo, realizar seguimiento de casos y hacer entrega de avisos, retroalimentar su hacer diario así mismo realizar las coordinaciones necesarias del trabajo semanal.
- Solicitar asesoría al Departamento de Trabajo Social sobre los procesos metodológicos de casos.
- Enviar en tiempo y forma las solicitudes de apoyo para su autorización.
- Participar en la reunión semanal que convoca el Departamento de Trabajo Social de forma activa y propositiva siendo a su vez multiplicadora efectiva en los centros que le corresponden.
- Sistematizar la información estadística resultante de las actividades que se llevan a cabo en la zona, para medir el avance o retroceso del cumplimiento de las metas.
- Fomenta el espíritu de confianza, respeto y seguridad con el equipo de trabajadoras sociales de la zona.
- Fomenta el trabajo en equipo con responsabilidad y espíritu de servicio.
- Coordinar conjuntamente con las Trabajadoras Sociales los eventos especiales en los Centro de Desarrollo Infantil, siguiendo los lineamientos establecidos en cada evento.
- Operar los modelos de trabajo social para la intervención con casos urgentes y fortalecimiento socio familiar, para plantear

soluciones en conjunto con el usuario, contribuyendo a resolver su problemática.

- Realizar el seguimiento de los casos atendidos por las Trabajadoras Sociales de su zona de acuerdo a los planes de tratamiento para los mismos a fin de asegurar que el usuario participe activamente en la resolución de su problema.
- Revisa la programación de las actividades de las Trabajadoras Sociales para programación del vehículo, visitas a centro, acompañamiento a las trabajadoras sociales, supervisiones de desayunos, visitas, reuniones de equipo técnico, eventos de los programas, juntas de zona, junta general, participación en guardias.
- Recibe y verifica los casos asignados por la coordinación, que correspondan a la zona de acuerdo al área geográfica delimitada.
- Entregar a la T.S. de centro los casos de acuerdo al domicilio del usuario.
- Se plantea el caso a la T.S. en base a los antecedentes para realizar el abordaje preliminar al momento de la visita.
- Una vez que se realiza la investigación la T.S. del centro, informa a la TSO para establecer el plan de intervención.
- Se recibe la documentación del expediente integrado, se revisa, ortografía, redacción, llenado correctamente los formatos que correspondan según la solicitud de apoyo.
- Registra la documentación que integra el expediente para entregar a Atención de casos, donde realiza las observaciones correspondientes y lo regresa para correcciones por parte del Trabajador Social que lo elaboró.
- Se realiza la coordinación con la Supervisora de Casos para verificar que las peticiones se hayan autorizado y recibir el cheque correspondiente para depositar con el proveedor, entregar a la T.S. el apoyo o en su caso al usuario asegurando que firme el recibo de apoyo otorgado
- Apoyo a la T.S. con acompañamiento y / o vehículo en caso especiales (personal de centro, padres de familia usuarios de algún



- servicio), y de los que se ubiquen en zonas de alto índice de delincuencia
- Realizar la coordinación con las disciplinas correspondientes, (Psicología, Salud y Bienestar, Formación Infantil, Extraescolar, Nutrición, Fortalecimiento a la familia) para responder y facilitar el cumplimiento del plan de intervención que T.S. de centro plantean en su caso.
  - Realiza la coordinación intra-institucional para aclarar los procedimientos de trámite de acuerdo a sus lineamientos, explicando a la T.S. para que pueda integrar el expediente.
  - Solicita e integra la relación de las despensas de casos urgentes.
  - Programa y realiza la revisión de expedientes para cierre de casos primero con la T.S. de centro y posteriormente con la responsable de Supervisión de casos.
  - Realiza cronograma de actividades y solicita el de las T.S. de centro para entregar al Departamento.
  - Conformar la Orden del día de las juntas de zona, y designa a una trabajadora social para que levante minuta, se establece un rol.
  - Recaba la información estadística semanal y mensual para el concentrado de zona y su entrega oportunamente, haciendo llegar formato impreso y / o electrónico.
  - Realizar actividades administrativas correspondientes al desarrollo de cada programa.
14. Verifica seguimiento en plataforma electrónica en atención a los usuarios.
15. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
16. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
17. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Trabajadora Social Operativa asignado a Centros de Desarrollo Comunitario:

1. Planear, organizar, proponer, orientar, validar, desarrollar y coordinar las funciones del Trabajador Social en los diferentes programas del Sistema, con el fin de dirigir los esfuerzos del personal de Trabajo Social hacia el logro de los objetivos ejecutando los acuerdos y lineamientos de los programas Institucionales y las demás que sean necesarias para el ejercicio de sus funciones de los T.S. Operativos, en los Centros de Desarrollo Comunitario e Infantil, CENI, CEE 18 de Marzo, CEE La Aurora, UBR así como la vinculación con las Trabajadoras Sociales de los programas: CEA MIVIDA, DAIAM, CADIPSI, PAD, Coordinación de Nutrición y la Dirección de Atención Integral a la niñez y a la Familia con sus programas, Consejo Municipal de la Familia, Protección y apoyo legal, Protección a la niñez y Adolescencia, Hogar de Transición Villas Miravalle, CIAVI, Centro de atención especializada de terapia familiar.
2. Proporcionar apoyo al Departamento de Trabajo Social para el enlace y cumplimiento de las metas en los programas del sistema.
3. Apoya a las Trabajadoras Sociales de los Centros de Desarrollo y los Programas, en la resolución de conflictos y dificultades en sus actividades diarias.
4. Establecer coordinación transdisciplinar con otras dependencias de gobierno así como privadas para así facilitar el otorgamiento de apoyos.
5. Cronograma de actividades
6. Visita a Centros de Desarrollo Comunitario e Infantil
7. Realiza diario de campo e informes.
8. Vincular las acciones de Trabajo Social con los diferentes programas del Sistema para su aplicación y eficacia.
9. Establecer las estrategias con las Trabajadoras Sociales de los centros para atender las dificultades que se presenten, logrando la correcta aplicación de los programas.
10. Informar al Departamento de Trabajo Social de las actividades emprendidas en los programas del Centros de Desarrollo Comunitario Centros de Desarrollo Infantil y Programas Operativos.

11. Establecer la estrategia de atención y seguimiento a casos urgentes, específicamente señalados por el área encargada como prioritarios, dando respuesta en tiempo y forma señalada.
12. Apoyar y dirigir a las Trabajadoras Social en la solución de casos y visitas domiciliarias.
13. Actividades complementarias para el logro de metas de los Centros de Desarrollo Comunitario, así como de Programas.
14. Asistir a reuniones interdisciplinarias de los centros cuando se les convoque.
15. Convocar a reuniones quincenales a las Trabajadoras Sociales de los centros de su zona para establecer metas, organizar actividades de equipo, realizar seguimiento de casos y hacer entrega de avisos, retroalimentar su hacer diario así mismo realizar las coordinaciones necesarias del trabajo semanal.
16. Solicitar asesoría al Departamento de Trabajo Social sobre los procesos metodológicos de casos.
17. Enviar en tiempo y forma las solicitudes de apoyo para su autorización.
18. Participar en la reunión semanal que convoca el Departamento de Trabajo Social de forma activa y propositiva siendo a su vez multiplicadora efectiva en los centros que le corresponden.
19. Sistematizar la información estadística resultante de las actividades que se llevan a cabo en la zona, para medir el avance o retroceso del cumplimiento de las metas.
20. Fomenta el espíritu de confianza, respeto y seguridad con el equipo de trabajadoras sociales de la zona.
21. Fomenta el trabajo en equipo con responsabilidad y espíritu de servicio.
22. Coordinar conjuntamente con las Trabajadoras Sociales los eventos especiales en los centros de desarrollo, siguiendo los lineamientos establecidos en cada evento.
23. Operar los modelos de trabajo social para la intervención con casos urgentes y fortalecimiento socio familiar, para plantear soluciones en conjunto con el usuario, contribuyendo a resolver su problemática.
24. Realizar el seguimiento de los casos atendidos por las Trabajadoras Sociales de su zona de acuerdo a los planes de tratamiento para los

- mismos a fin de asegurar que el usuario participe activamente en la resolución de su problema.
25. Revisa la programación de las actividades de las Trabajadoras Sociales para programación del vehículo, visitas a centro, acompañamiento a las Trabajadoras Sociales, supervisiones de desayunos, visitas, reuniones de equipo técnico, eventos de los programas, juntas de zona, junta general, participación en guardias.
  26. Recibe y verifica los casos asignados por el Departamento, que correspondan a la zona de acuerdo al área geográfica delimitada.
  27. Entregar a la T.S. de centro los casos de acuerdo al domicilio del usuario.
  28. Se plantea el caso a la T.S. en base a los antecedentes para realizar el abordaje preliminar al momento de la visita.
  29. Una vez que se realiza la investigación la T.S. del centro, plantea la información a la TSO para establecer el plan de intervención.
  30. Se recibe la documentación del expediente integrado, se revisa, ortografía, redacción, llenado correctamente los formatos que correspondan según la solicitud de apoyo.
  31. Registra la documentación que integra el expediente para entregar a Supervisión de casos, donde realiza las observaciones correspondientes y lo regresa para correcciones por parte del Trabajador Social que lo elaboró.
  32. Se realiza la coordinación con la supervisora de casos para verificar que las peticiones se hayan autorizado y recibir el cheque correspondiente para depositar con el proveedor, entregar a la T.S. el apoyo o en su caso al usuario asegurando que firme el recibo de apoyo otorgado
  33. Apoyo a la T.S. con acompañamiento y / o vehículo en caso especiales (personal de centro, padres de familia usuarios de algún servicio), y de los que se ubiquen en zonas de alto índice de delincuencia
  34. Realizar la coordinación con las disciplinas correspondientes, (Psicología, Salud y Bienestar, Formación Infantil, Extraescolar, Nutrición, Fortalecimiento a la familia). Para responder y facilitar el cumplimiento del plan de intervención que T.S. de centro plantean en su caso.

35. Realiza la coordinación intra-institucional para aclarar los procedimientos de trámite de acuerdo a sus lineamientos, explicando a la T.S. para que pueda integrar el expediente.
36. Solicita e integra la relación de las despensas de casos urgentes.
37. Programa y realiza la revisión de expedientes para cierre de casos primero con la T.S. de centro y posteriormente con la responsable de supervisión de casos.
38. Realiza cronograma de actividades y solicita el de las T.S. de centro para entregar al Departamento de Trabajo Social.
39. Conformar la Orden del día de las juntas de zona y designa a una Trabajadora Social para que levante minuta, se establece un rol.
40. Recaba la información estadística semanal y mensual para el concentrado de zona y su entrega oportunamente, haciendo llegar formato impreso y / o electrónico.
41. Realizar actividades administrativas correspondientes al desarrollo de cada programa.
43. Verifica seguimiento en plataforma electrónica en atención a los usuarios.
44. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
45. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
46. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

### Secretaria del Departamento

1. Organiza agenda del Departamento de Trabajo Social: Audiencias, reuniones y acuerdos específicos, a fin de distribuir los tiempos y compromisos adquiridos con instituciones, funcionarios internos y externos, y público en general, para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

2. Atender a toda persona interna o externa que acude o llama al Departamento de Trabajo Social por asuntos propios.
3. Elaborar, recibir, registrar y/o derivar documentos, tales como: Oficios, memorándums, circulares, requisiciones, solicitudes, hojas de comisión, informes, reportes, correspondencia y copias fotostáticas, estadísticas, incidencias, cronogramas con el fin de colaborar en el cumplimiento de objetivos y agilizar los trámites administrativos necesarios.
4. Atención al público para la expedición de cartas de ingresos (PRONABES).
5. Control archivo administrativo.
6. Control de papelería e insumos.
7. Elaboración y envío de ruta a los centros DIF.
8. Apoya en la entrega recepción de la administración.
9. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
10. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
11. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

## 6. Objetivo General

Propiciar el desarrollo de las personas, familias y grupos de Guadalajara en situación de vulnerabilidad temporal y transitoria a través de formarle consciencia al usuario de que tiene que ser un miembro activo, positivo en su comunidad.

## 7. Objetivos Específicos

Brindar una atención integral a las familias que viven en condiciones de vulnerabilidad a causa de la insuficiencia de recurso económico y redes de

apoyo para que puedan cubrir de forma satisfactoria sus necesidades básicas, a fin de fortalecer su la participación familiar para su bienestar social.

## 8. Población Objetivo

- Personas sujetas de la asistencia social que requieran apoyos y servicios urgentes de Trabajo Social como:
- Familias carentes de recursos económicos y/o desintegradas.
- Personas con discapacidad.
- Personas víctimas del vandalismo, robo o asalto.
- Jornaleros migrantes.
- Mujeres víctimas de violencia intrafamiliar.
- Deportados.
- Personas de otros Estados que se encuentren en esta ciudad y requieren de localización de familiares.
- Personas que presenten alguna contingencia natural, familiar o de salud.

## 9. Políticas de Operación

1. El responsable del Departamento de Trabajo Social brindara al personal a su cargo una atención digna con calidad y calidez.
2. El Departamento de Trabajo Social dependerá en el aspecto normativo de la Coordinación de servicios del sistema DIF Guadalajara.
3. El Departamento de Trabajo Social tendrá la vinculación con las áreas correspondientes del sistema DIF para la asignación del recurso que se destinara como apoyo en los casos.
4. El Departamento de Trabajo Social vigilara la correcta utilización de los recursos que serán destinados a los casos.
5. El Departamento de Trabajo Social presidirá las reuniones del comité que se llevan a cabo semanalmente para la aprobación de los mismos.

## 10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición

**EFICIENCIA:** Aplicar modelos de atención y de programas, con la finalidad de contribuir al bienestar de los usuarios del Sistema DIF Guadalajara.

**EFICACIA:** Brindar atención expedita y oportuna a las familias o personas que presenten una contingencia personal, familiar o natural.

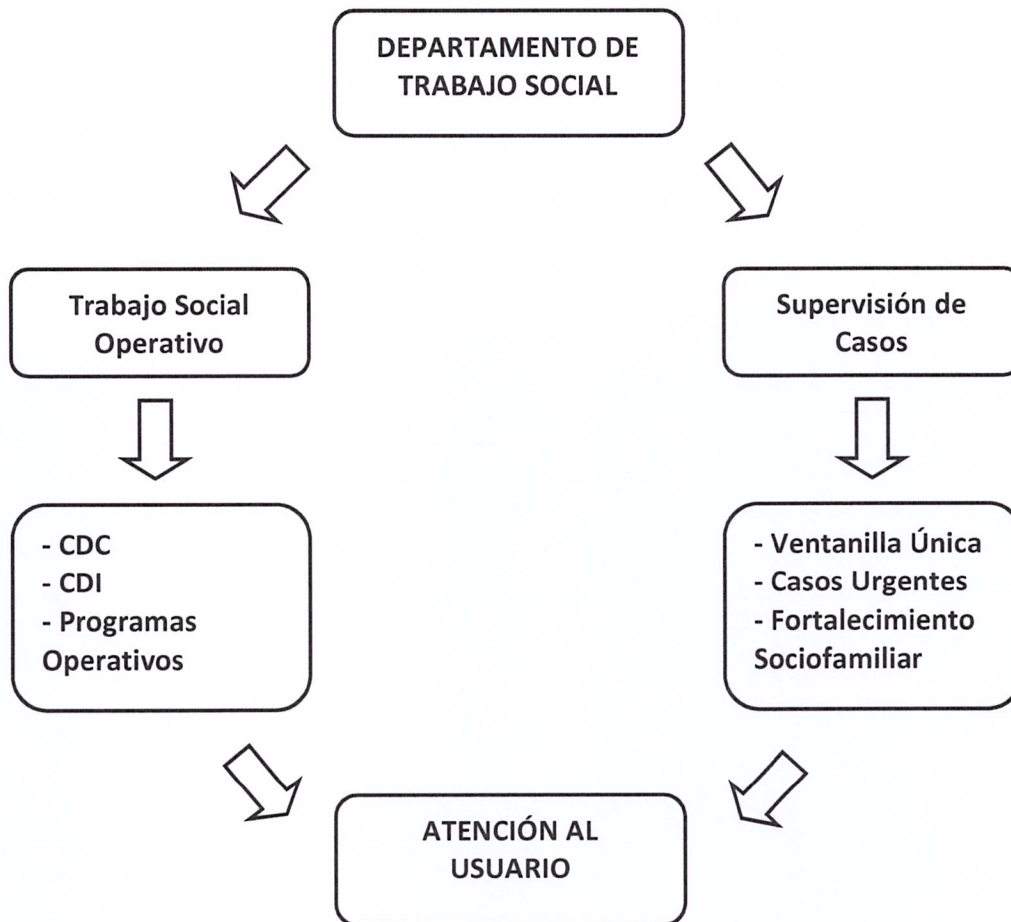
**EFFECTIVIDAD:** Otorgar apoyos y servicios con calidad y calidez a todos los usuarios, a través de los programas operativos del Departamento de Trabajo Social.

### Indicadores de Medición

Tipo de indicador	Descripción Indicador	Forma de Medición
Eficacia	Porcentaje de personas atendidas por Trabajo Social	<u>Número de personas atendidas</u> Número de personas que recibieron servicios asistenciales
Eficiencia	Porcentaje de servicios y apoyos otorgados en tiempo y forma a las personas en situación vulnerable	<u>Número de personas atendidas en situación vulnerable</u> Número de personas que fueron apoyadas con servicios asistenciales y con apoyos
Efectividad	Porcentaje de personas que se intervinieron con un seguimiento, a través de trabajo social y que salieron de la situación de vulnerabilidad	<u>Número de personas atendidas por DIF en situación de pobreza</u> Número de personas en situación de pobreza detectadas por el INEGI, en el municipio de Guadalajara



### 11. Flujograma General



## 12. Servicios

Descripción de Servicios	Niveles de Intervención				Objetivos
	Promoción	Prevención	Intervención	Reintegración	
Direccionar acciones con el personal de Trabajo Social			X		Dirigir las acciones correspondientes con el equipo de trabajo social, garantizando con esto la correcta operatividad y funcionamiento de los programas del sistema DIF Guadalajara.
Planear y proyectar acciones de evaluación del personal.			X		Proporcionar recursos, habilidades y conocimiento al personal de trabajo social a través de la capacitación y la mejora continua.
Control estadístico de procesos del Area.		X			Llevar un control estadístico numérico y grafico de los procesos con la finalidad de evaluar los servicios que se otorgan al usuario.
Presidir el comité de casos			X		Participar en las reuniones del comité de casos con la finalidad que de manera colegiada se aprueben los casos de apoyo asistencial.
Relación inter y extra institucional.	X				Promover y orquestar acciones coordinadas entre los programas y servicios que ofrece DIF Guadalajara e instituciones afines tendiendo una red de apoyo solidario y corresponsable.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



Manual Operativo  
Departamento de Trabajo Social

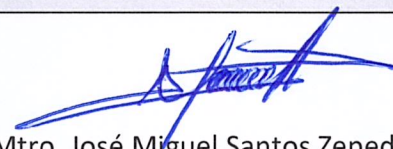
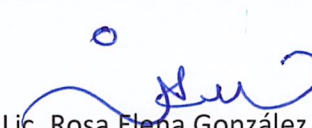
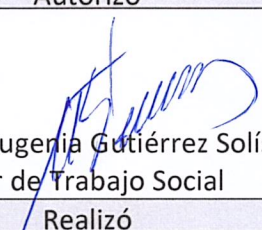
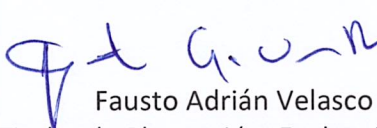


**13. Plan de Emergencias**

2018- PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL  
"SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DEL SISTEMA DIF GUADALAJARA"

Programa Interno de Protección Civil (en proceso)

## 14. Autorizaciones

AUTORIZACIONES		
Coordinación de Área:	Coordinación de Servicios	
Departamento de quien depende:	Coordinación de Servicios	
Entra en vigor a partir de: 15-03-2018	Código: MOP-CS/TS-3.1	Versión: 01-2018
<b>Manual Operativo</b>		
VALIDACIONES		
 Mtro. José Miguel Santos Zepeda Dirección General	 Lic. Rosa Elena González Velasco Coordinación de Servicios	
Autorizó	Validó	
 María Eugenia Gutiérrez Solís Titular de Trabajo Social	 Fausto Adrián Velasco Romero Titular de Planeación, Evaluación y Monitoreo	
Realizó	Revisó	

## 15. Sistema de Control

1. Avances semanales
2. Carta compromiso
3. Solicitud de comprobación de apoyos de despensas
4. Canalización de Trabajo Social ( Contra SICATS)
5. Cotización de Apoyos
6. Cronograma del Departamento de Trabajo Social
7. Entrevista orientación
8. Estadístico DAIAM
9. Concentrado mensual estadístico (desayunos, PAAD, PROALIMNE)
10. Concentrado estadístico mensual (Trabajo social operativo)
11. Estudio sociofamiliar
12. Ficha informativa Departamento
13. Folios de laboratorio (descuento de estudios)
14. Atención a casos (hoja frontal)
15. Informe quincenal de actividades (Departamento)
16. Memorándum
17. Informe de METAS Casos
18. Informe de METAS de trabajo social
19. Minutas de trabajo
20. Oficios del Departamento de Trabajo Social
21. Recibo de apoyo (atención a casos)
22. Resumen del caso (atención a casos)
23. Revisión y corrección de expedientes (atención a casos)
24. Canalización de Trabajo Social (SICATS)
25. Solicitud de comprobación de apoyos económicos y en especie

### 16. Bitácora de revisiones

(Registre las modificaciones que va sufriendo el documento, debe coincidir la fecha de la última modificación con la fecha de actualización y la fecha de la firma del documento).

No.	FECHA DE CAMBIO	REFERENCIA DEL PUNTO MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

