



MANUAL OPERATIVO

**ATENCIÓN A CASOS DE
TRABAJO SOCIAL**





Manual Operativo Atención a Casos de Trabajo Social



CONTENIDO

1. Reseña Histórica	2
2. Marco Jurídico	3
3. Justificación	5
4. Organigrama	6
5. Descripción de Funciones	6
6. Objetivo General.....	10
7. Objetivos Específicos	10
8. Población Objetivo.....	10
9. Políticas de Operación	11
10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición	12
11. Flujograma del Programa.....	13
12. Servicios de casos	14
13. Plan de Emergencias	15
14. Autorizaciones	16
15. Sistema de Control.....	17
16. Bitácora de revisiones.....	18

1. Reseña Histórica

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, con base a las demandas de la población en condiciones de emergencia, se vio en la necesidad de implementar subprogramas, que respondieran a la problemática social vigente, es por ello que a partir de 1996 el departamento de Trabajo Social, adecua su estructura operativa e implementa un nuevo esquema funcional para atender las solicitudes de apoyo asistencial, teniendo por objeto mejorar su capacidad de respuesta y brindar atención oportuna y adecuada. Iniciando así el Programa de Casos Urgentes, con cobertura a usuarios residentes de la zona metropolitana de Guadalajara.

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 se interviene con los diferentes principios de acción como lo son:

- Reconocimiento
- Apoyo
- Protección
- Promoción

2. Marco Jurídico

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia ha sufrido innumerables cambios, pero siempre desde la perspectiva de una ayuda humanitaria, en las últimas décadas se han profesionalizado los servicios buscando la participación responsable y comprometida de la población que se atiende, de ello depende la superación de la problemática, enunciamos brevemente su transformación.

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.

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.

En el Diario Oficial de la Federación del 1o. De junio de 1999, 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



Manual Operativo Atención a Casos de Trabajo Social



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

Debido al aumento de personas en situaciones de vulnerabilidad, abandono, indigencia y carencia de recursos económicos para solventar las necesidades mínimas de salud, alimentación, y protección a la integridad física etc., se implementa el programa de casos con el objeto de atender de manera inmediata al solicitante en su situación de crisis para que regrese a su condición normal, con el mismo se ha fortalecido el otorgamiento en el número de servicios y apoyos de asistencia social, como parte de un proceso creciente coadyuvando en la mejora de las problemáticas sociales predominantes en el Municipio.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

[Handwritten signature in blue ink]

4. Organigrama



5. Descripción de Funciones

Supervisora de Casos

1. Da seguimiento a través de las Trabajadoras Sociales de los Centros del Sistema a todos los casos del Municipio con los trámites necesarios hasta la recepción de los apoyos, recabando la constancia a través de las Trabajadoras Sociales que atendieron el caso, la firma del solicitante de recibido el apoyo, anexando a su expediente.
2. Coordinación con las Trabajadoras Sociales en la atención de todos los casos del Municipio.
3. Corrección o devolución de los trabajos e investigaciones que así lo requieran a las trabajadoras sociales de centros.

4. Elabora y envía a la Jefatura de Trabajo Social su control estadístico mensual de casos en las fechas establecidas.
5. Lleva con exactitud los registros de casos, dando el seguimiento administrativo, evitando con esto los retrasos en la atención.
6. Entrega reportes mensuales a la Jefatura.
7. Controla los casos de manera clara con el fin de dar respuesta oportuna cuando se le solicite.
8. Coordina, asigna, evalúa, procesa y recaba los datos de los casos recibidos para su envío y recepción de los mismos a los diferentes centros para su atención.
9. Estudia el proceso de cada expediente, evaluando diagnósticos y planes de tratamiento para dar la mejor solución al solicitante.
10. Elabora las respuestas a las instancias correspondientes, conjuntando la firma de la Jefatura para su aprobación y envío.
11. Lleva el control e investigación de proveedores para el rendimiento del recurso asignado a casos, evalúa presupuestos y productos.
12. Vigila la gestión del pago y la recopilación de las correspondientes facturas de los apoyos otorgados para la justificación en tesorería.
13. Despacha cuando se le requiera con la Jefatura de Trabajo Social informando de su trabajo.
14. Asesora a las Trabajadoras Sociales en la realización y proceso de casos.
15. Revisa semestralmente el archivo de casos de cada zona, verifica el adecuado acomodo de expedientes, consecutividad, documentación necesaria y la concordancia con el cuaderno de registro.
16. Tramita la gestión del pago y la recopilación de las facturas de los apoyos otorgados para la justificación en tesorería.
17. Emite propuestas y metas realistas con los recursos disponibles estableciendo prioridades y tiempos oportunos para lograr los objetivos.
18. Asistencia operacional a Trabajo Social con la finalidad de homologar criterios para la intervención y dictamen de apoyos y servicios en los diferentes centros.
19. Verifica que la plataforma electrónica sea capturada y le den el seguimiento correspondiente a los usuarios.

20. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
21. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
22. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

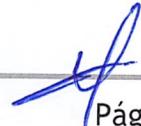
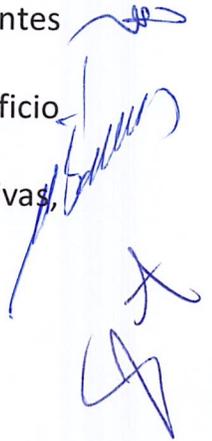
Secretaría de la supervisión de casos

1. Recepción de llamadas, así como de las personas que solicitan apoyo de la supervisión de casos.
2. Redacción y elaboración de correspondencia administrativa.
3. Control y solicitud de papelería mensual.
4. Control y archivo administrativo.
5. Registro de la base de datos y archivo de los casos que se les brindan apoyos asistencial en el transcurso del año.
6. Elabora la relación de casos entregados a operativos, así mismo de la relación de cheques entregados a operativos para pago a proveedores.
7. Captura de los casos para el control de su seguimiento.
8. Abrir expedientes de los casos y archivarlos por zonas.
9. Relación y recepción de los casos económicos que se van a revisar en el comité de casos, una vez autorizados se tramitan en control presupuestal.
10. Copias y entrega de facturas de los cheques directamente en control presupuestal.
11. Sacar copias en general; elaboración de SICATS, elaboración de formatos, etc. entre otras actividades.
12. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
13. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
14. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Trabajadora Social

Trabajadora Social asignada a Casos Urgentes:

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. Realizar registro de los datos del usuario y asunto por el que acudió al servicio.
4. Realizar 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.
11. Verifica seguimiento en plataforma electrónica en atención a los usuarios.
12. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
13. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
14. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.



6. Objetivo General

Brindar una atención integral a las familias que viven dentro del Municipio de Guadalajara en condiciones de vulnerabilidad a causa de la insuficiencia de recurso económico y redes de apoyo para poder cubrir de forma satisfactoria sus necesidades básicas.

7. Objetivos Específicos

1. Brindar servicio asistencial a través de asesoría y orientación social, investigación sociofamiliar, canalizaciones, derivaciones, entre otros.
2. Dar seguimiento a través de las Trabajadoras Sociales de los Centros del Sistema a todos los casos del Municipio de Guadalajara.

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 desintegrados.
- 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. En los casos urgentes que correspondan al municipio se atenderán de inmediato utilizando el formato de estudio socio-familiar, si rebasa la capacidad operativa y/o financiera del Sistema DIF Municipal se coordinarán con DIF Jalisco considerando que de acuerdo al monto que aporte el municipio será igualmente proporcional el que aporte el DIF Jalisco. En casos especiales que se encuentre en riesgo apremiante la vida del usuario se revalora el anterior planteamiento. Efectuar la entrevista al usuario o familia que solicita el apoyo asistencial.
2. Realizar la investigación socio-familiar al usuario o familia que solicitan apoyo de asistencia social, de ser necesario realizar la visita domiciliaria.
3. Elaborar el plan de intervención para la atención del usuario o familia sujetos de asistencia social.
4. Gestionar los apoyos procedentes para cubrir de manera urgente la necesidad apremiante del usuario que le genera una problemática.
5. Establecer coordinación con otras Instituciones para complementar el apoyo en caso de ser necesario y cubrir la necesidad apremiante.
6. Otorgar el apoyo o servicio de forma oportuna para cubrir las necesidades que presenta el usuario.
7. Las solicitudes de apoyos o servicios urgentes atendidos en el área de Casos Urgentes, se deberán resolver en un período perentorio.
8. Asimismo se procurará cerrar los casos en un periodo no mayor a 30 días hábiles.

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición

EFICIENCIA: Atender a todos los usuarios recibidos a través de casos con un resultado del 100%, con el propósito de dar solución a los usuarios de manera de manera efectiva.

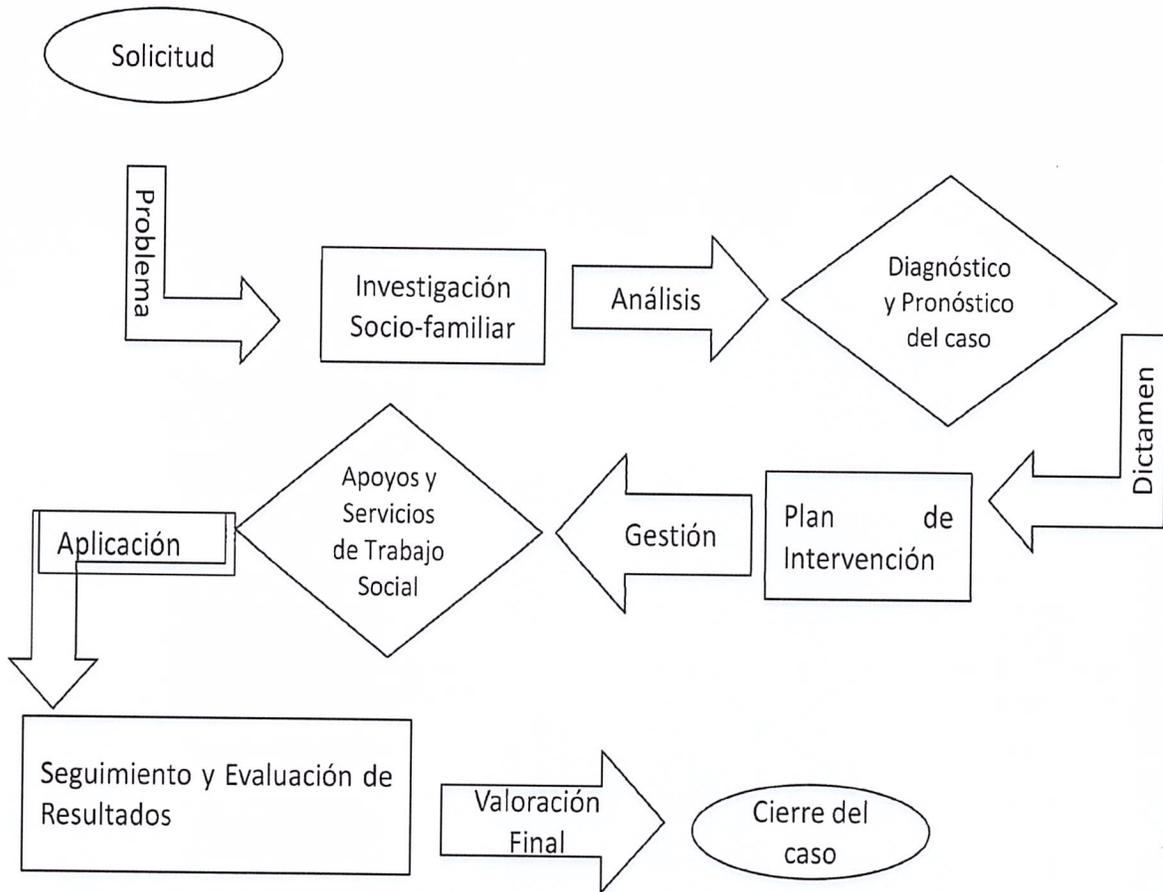
EFICACIA: Efectuar informes estadísticos, en el cual alcanzaremos las metas propuestas, obteniendo como resultado los usuarios atendidos con un servicio de calidad.

EFFECTIVIDAD: Lograr el resultado en cuestión con el mínimo de recursos posibles viables.

Indicadores de Medición

Tipo de indicador	Descripción Indicador	Forma de Medición
Eficacia	Porcentaje de personas atendidas que viven en condiciones de vulnerabilidad.	<u>No. personas atendidas</u> No. de entrevistas iniciales.
Eficiencia	Porcentaje de cobertura en relación a los usuarios que recibieron algún apoyo asistencial.	<u>Número de personas que recibieron apoyo asistencial.</u> Número asesorías y/o orientaciones.
Efectividad	Porcentaje de apoyos y servicios otorgados.	<u>Número de estudios socio-familiares realizados.</u> Número de casos cerrados.

11. Flujograma del Programa



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

12. Servicios de casos

Descripción de los Servicios	Niveles de Intervención				Objetivos
	Promoción	Prevención	Intervención	Reintegración	
Apoyo Asistencial		X			Apoyo económico o en especie que se le brinda al ciudadano para tener mejor calidad de vida.
Asesoría y orientación	X	X		X	Se instruye a los beneficiarios de los recursos personales, familiares, comunitarios e institucionales a los cuales puede acceder para minimizar o solucionar la problemática presentada.
Canalización interinstitucional			X	X	Derivar o canalizar a los beneficiarios que requieran un apoyo o servicio, así mismo se deriva a Atención de Casos de Trabajo Social, para el seguimiento a otra área del mismo Sistema, dependiendo de la petición expuesta.
Coordinación interinstitucional e intrainstitucional			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.
Despensa			X		Es un programa que beneficia a las familias más desprotegidas, integradas al padrón de beneficiarios a través de la entrega de despensas mensuales y de esta manera coadyuvar a la economía familiar.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Manual Operativo Atención a Casos de Trabajo Social

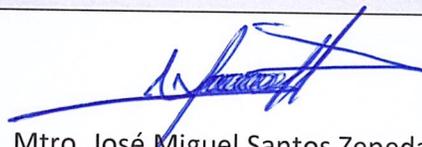
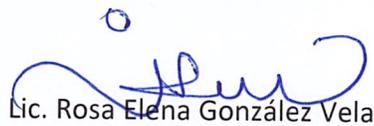
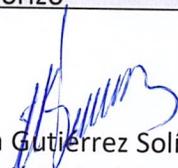


13. Plan de Emergencias

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.ATNCASOS-3.1.2	Versión: 01-2018
Manual Operativo		
VALIDACIONES		
 Mtro. José Miguel Santos Zepeda Dirección General Autorizó	 Lic. Rosa Elena González Velasco Coordinación de Servicios Validó	
 María Eugenia Gutiérrez Solís Titular de Trabajo Social Realizó	 Fausto Adrián Velasco Romero Titular de Planeación, Evaluación y Monitoreo 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 de Jefatura 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 Jefatura
13. Folios de laboratorio (descuento de estudios)
14. Atención a casos (hoja frontal)
15. Informe quincenal de actividades (Jefatura)
16. Memorándum
17. Informe de METAS Casos
18. Informe de METAS de trabajo social
19. Minutas de trabajo
20. Oficios de la Jefatura 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	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

